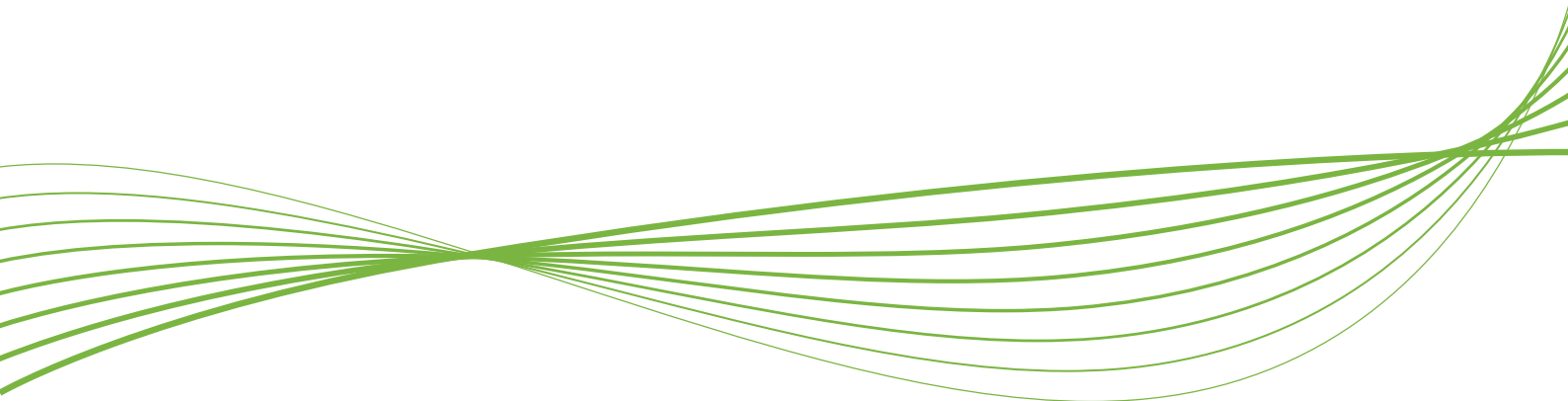




NACHHALTIGKEITSBERICHT  
2012

# GLOBALE HERAUSFORDERUNGEN REGIONALE ANTWORTEN



# SÄULEN DER NACHHALTIGKEIT



## PRODUKTE & DIENSTLEISTUNGEN

### BEWUSSTSEIN SCHAFFEN

- *Entwicklung nachhaltiger Produkte und Dienstleistungen*
- *Sozialstandards*
- *Kundenzufriedenheit*



## ENERGIE & RESSOURCEN

### KLIMA ENTLASTEN

- *Energieeffizienzsteigerung*
- *Ressourceneinsparung*
- *Emissionsreduktion*



## MITARBEITER & GESELLSCHAFT

### VIELFALT FÖRDERN

- *Gesundheitsmanagement*
- *Gesellschaftliches Engagement*
- *Umweltbildung*
- *Personalentwicklung und Nachwuchsförderung*



## Globale Herausforderungen erfordern Antworten,

die Ländergrenzen überschreiten. Dabei sind nicht nur Regierungen und Nichtregierungsorganisationen gefragt, sondern auch international tätige Unternehmen wie ista. Das Erfassen von Energieverbräuchen ist unser Geschäftsmodell und das Einsparen von Energie dabei unser Leitgedanke. Da ist es nur folgerichtig, dass auch der Fokus unseres gesellschaftlichen Engagements auf dem Schutz der Umwelt und dem Kampf gegen den

- 
- 01 **CENTRAL EUROPE**  
*Deutschland, Luxemburg, Österreich, Schweiz*
  - 02 **FRANCE**  
*Frankreich*
  - 03 **NORTH EUROPE**  
*Dänemark, Norwegen, Vereinigtes Königreich (UK)*
  - 04 **WEST/EAST EUROPE**  
*Belgien, Bulgarien, Niederlande, Polen, Rumänien, Slowakei, Tschechien, Ungarn*
  - 05 **NORTH AMERICA**  
*USA*
  - 06 **SOUTH EUROPE**  
*Belarus, Italien, Russland, Spanien*
  - 07 **EMERGING MARKETS**  
*Brasilien, China, Türkei, VAE*

*Klimawandel liegt. Dafür treten wir mit unseren Produkten und Dienstleistungen ein und dafür engagieren sich unsere Mitarbeiter an unseren 25 Standorten weltweit. Wir wissen aber auch: Globale Herausforderungen brauchen regionale Antworten, die die Bedingungen vor Ort berücksichtigen. Wir machen beides. Wir bieten sowohl globale als auch regionale Lösungsansätze – mit konzernweit gesteuerten Anstrengungen und kleinen Initiativen vor Ort.*



# INHALT

## Nachhaltigkeitsbericht 2012

### EINLEITUNG

- 02 Vorwort
- 04 Unternehmensprofil
- 07 Nachhaltigkeitsstrategie

### DATEN & FAKTEN

- 40 Kennzahlen
- 44 Grundlagen der Berichterstattung
- 45 Externe Überprüfung
- 48 GRI-Index

## 10–19

### PRODUKTE & DIENSTLEISTUNGEN

- 12 **Die neue EU-Richtlinie eröffnet uns ganz neue Märkte**  
Interview mit Antonio Fischetti
- 14 **Vereinigtes Königreich (UK):** Ein Fall für den Wasser-Kommissar  
**Dänemark:** Lächeln belohnt sparsame Verbraucher  
**Ungarn:** Mit ista umweltfreundlich heizen
- 15 **China:** Kontrolliert heizen  
**Europäische Union:** Gemeinsam weniger Energie verbrauchen  
**Weltweit:** Lieferantenauswahl von ista
- 16 **Bulgarien:** Heizdaten per Funk ablesen  
**Niederlande:** Mit der Dusche heizen  
**Slowakei:** Der Kunde ist König
- 18 **Schwerpunkt auf Transparenz und Information**  
Gastbeitrag von Günther H. Oettinger
- 19 **Managementansatz und Fortschritttabelle**

## 20–29

### ENERGIE & RESSOURCEN

- 22 **Bei der Datenerhebung sind wir jetzt detaillierter**  
Interview mit Jens Schulzeborgmühl
- 24 **Norwegen:** Rechnungen per E-Mail  
**Österreich:** Die Verbrauchsoptimierer
- 25 **Spanien:** Jedes Jahr besser  
**Belgien:** 2.200 Liter Sprit gespart  
**Ticker:** Dänemark, Niederlande und Belarus
- 26 **Brasilien:** Zuckerrohr im Tank  
**USA:** Auf dem Clean Trip  
**Türkei:** Taschen mit Inhalt  
**Luxemburg:** Weniger Drucker, weniger Papier
- 28 **Weltweit:** Die wichtigsten Verbrauchszahlen von ista
- 29 **Managementansatz und Fortschritttabelle**

## 30–39

### MITARBEITER & GESELLSCHAFT

- 32 **Bei uns können sich Mitarbeiter weiterentwickeln**  
Interview mit Jana Eggerding
- 34 **Deutschland:** Experiment gelungen – Mitarbeiter unterrichten  
**Polen:** Bunte Wände und strahlende Gesichter  
**Italien:** Für den Fall des Unfalls
- 35 **Frankreich:** Für sauberes Trinkwasser  
**VAE:** Training für die Chefs von morgen  
**Rumänien:** Die Manager der Zukunft
- 36 **Russland:** Tagsüber Büro, abends Uni  
**Polen:** Das 24-Stunden-Rennen von Gliwice  
**Schweiz:** Gegen den Stress  
**Ticker:** Bulgarien und Dänemark
- 38 **Vereinigtes Königreich (UK):** „Jede Minute war es wert“  
**Tschechien:** Für ein gutes Arbeitsklima  
**Ticker:** Vereinigtes Königreich (UK) und Spanien
- 39 **Managementansatz und Fortschritttabelle**



*„Ob Rumänien oder USA, Frankreich oder Türkei – ista ist  
in 25 Ländern aktiv und in jedem davon nehmen wir  
unsere Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft wahr.“*

A handwritten signature in black ink, reading 'Walter Schmidt'. The signature is fluid and cursive, with the first name 'Walter' and the last name 'Schmidt' clearly distinguishable.

**WALTER SCHMIDT**  
CEO ista International GmbH

# WELTREISE MIT ista

*Liebe Leserinnen, liebe Leser,*

Ich lade Sie ein, mich auf eine Reise zu den ista Gesellschaften auf der ganzen Welt zu begleiten. Ob Rumänien oder USA, Frankreich oder Türkei – ista ist in 25 Ländern aktiv und in jedem davon nehmen wir unsere Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft wahr. In Deutschland ist unsere Nachhaltigkeitsstrategie bereits gut etabliert und auch in anderen Ländergesellschaften haben wir schon Erfolge erzielt, wie die beispielhaften Projektberichte in diesem Report zeigen. Mittelfristig plant ista in allen 25 Ländergesellschaften einen vollständigen Rollout der Nachhaltigkeitsstrategie. Uns ist dabei bewusst, dass von Land zu Land unterschiedliche Herausforderungen zu bewältigen sind und der Prozess auch unterschiedlich schnell voranschreiten wird.

In unserem Nachhaltigkeitsbericht 2012 möchten wir Ihnen zeigen, welche regionalen Antworten wir für globale Herausforderungen wie die Erderwärmung oder den Nachwuchsmangel finden. Mit einem konzernweit gesteuerten Umweltmanagement und Einzelprojekten vor Ort kommen wir unserer selbst auferlegten Verpflichtung nach, an allen unseren Standorten möglichst nachhaltig zu handeln.

## **Aufmerksamkeit richtet sich auf Energie und Ressourcen**

Der Fokus unseres Engagements liegt auf dem Umweltschutz und dem Kampf gegen den Klimawandel. Ausgehend von unserer Produktwelt, die einen unmittelbaren Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz leistet, richtet sich auch sonst unsere Aufmerk-

samkeit auf das Einsparen von Energie und Ressourcen sowie auf die Förderung von ökologischem Bewusstsein. Die drei Kapitel orientieren sich an den drei Säulen unseres Engagements: Im ersten Kapitel zeigen wir, wie unsere Produkte und Dienstleistungen dazu beitragen, Energie im Immobiliensektor einzusparen. Das zweite Kapitel beschäftigt sich mit Maßnahmen, mit deren Hilfe wir in unseren eigenen Gebäuden und unterwegs den Ressourcenverbrauch senken. Und das dritte Kapitel stellt unsere Mitarbeiter in den Mittelpunkt. Es zeigt, wie sie sich freiwillig in gemeinnützigen Projekten engagieren und grünes Wissen verbreiten. Außerdem berichten wir darüber, wie wir bei ista unsere Mitarbeiter fördern.

## **Starker internationaler Partner**

Unsere Geschäftstätigkeit wird stark von energiepolitischen Entscheidungen beeinflusst. 2012 stand das Thema Energie weit oben auf der internationalen Agenda: ob bei der UN-Klimakonferenz in Doha, den Beratungen über die Energieeffizienzrichtlinie auf europäischer Ebene oder den Diskussionen um die Energiewende in Deutschland. Nicht überall auf der Welt ist eine radikale Wende in der Energiepolitik so spürbar wie in Deutschland. Die Kernfrage rund um den Globus lautet jedoch gleich: Wie können wir Energie in Zukunft effizienter nutzen? Hier ist ista ein starker internationaler Partner, der gezielt nach Antworten auf diese Frage sucht – durch die Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen, die den Energieverbrauch transparent machen, und indem

wir uns in den politischen Diskurs einbringen. Auf europäischer Ebene wurde 2012 ein wichtiger Meilenstein erreicht. Die EU hat den Mehrwert, den Transparenz beim Energieverbrauch schafft, erkannt und diesen Gedanken in der neuen Energieeffizienzrichtlinie verankert. Diese 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, wie es in Deutschland und Dänemark längst Vorschrift ist. Dass nun auch andere Länder nachziehen müssen, ist eine gute Nachricht. Die Umwelt profitiert künftig von einem bewussteren Umgang mit Energie, und unserem Unternehmen eröffnen sich neue Wachstumschancen.

## **Fortschritte machen stolz**

Dieser Bericht orientiert sich, wie auch schon der Vorjahresbericht, am Leitfaden der Global Reporting Initiative (GRI). Unsere Berichterstattung erfüllt das fortgeschrittene Anwendungslevel B+ (siehe Seite 45). Darauf und auf die Fortschritte, die wir beim Ressourcensparen und im Rahmen unseres gesellschaftlichen Engagements erreicht haben, bin ich stolz. Ich danke den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von ista für ihren Einsatz!

Und nun wünsche ich Ihnen eine inspirierende Reise durch die ista Welt und freue mich, wenn Sie Ihre Eindrücke mit uns teilen! Schreiben Sie uns gerne an [sustainability@ista.com](mailto:sustainability@ista.com). ■



## UNSER UNTERNEHMEN

*In 25 Ländern weltweit trägt ista mit seinen Produkten und Dienstleistungen maßgeblich dazu bei, den Energieverbrauch in Gebäuden zu senken. Das breite Portfolio im Bereich Energiemanagement zeigt: Nachhaltigkeit steht im Fokus des Unternehmens.*

Ista liest in mehr als elf Millionen Haushalten rund um den Globus etwa 48 Millionen\* Messgeräte ab. Damit ist das Unternehmen weltweit führend darin, Wasser, Wärme, Kälte, Gas, Strom und Hausnebenkosten verbrauchsgerecht zu erfassen und abzurechnen. Zu den 450.000 Kunden\* von ista zählen Immobilienverwalter und -eigentümer sowie Energieversorgungsunternehmen. Die Dienstleistungen des Unternehmens helfen dabei, den Energie- und Ressourcenverbrauch in Wohngebäuden und Gewerbeimmobilien zu senken, erfordern dabei aber nur geringe Investitionen.

### Von Lieferung bis Abrechnung alles aus einer Hand

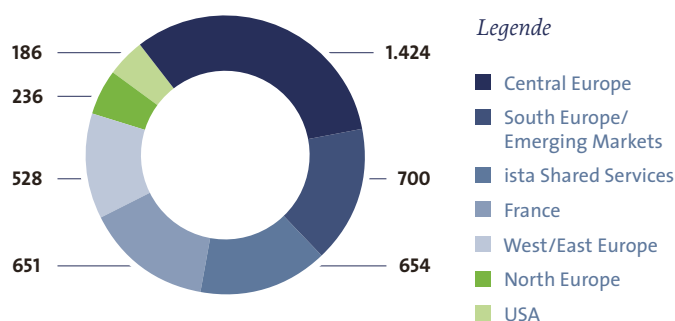
Die Services von ista basieren auf präzisen Mess- und Erfassungsgeräten. Dazu zählen Heizkostenverteiler, Wasser- und Wärmezähler, Systemtechnik und entsprechendes Zubehör. Insgesamt bietet ista 57 Einzelprodukte\*. Von der Lieferung über die Montage und Inbetriebnahme der Messgeräte bis zur Abrechnung 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.

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

sind in Europa. 2012 erzielte die ista International GmbH weltweit einen Umsatz von 707,2 Millionen Euro, bereinigt waren es 700,9 Millionen Euro. Das entspricht einer Umsatzsteigerung gegenüber 2011 von 4,1 Prozent (siehe Tabelle Seite 6). Im Berichtszeitraum wurden 85,7 Millionen Euro investiert, davon 58,5 Millionen Euro in vermietete Messgeräte. Für Akquisitionen – zur Jahresmitte erwarb ista den deutschen Messdienstleister compacta – und nachträgliche Kaufpreiszahlungen wurden insgesamt 2,2 Millionen Euro investiert.

Am 31.12.2012 waren 4.720 Mitarbeiter für die Gruppe tätig. Das Vollzeitäquivalent\*\* lag bei 4.477, was einen leichten Zuwachs gegenüber dem Vorjahr (4.319) bedeutet. In der Region Central Europe waren mit 1.424 die meisten Mitarbeiter beschäftigt, gefolgt von der Region South Europe/Emerging Markets mit 700 Beschäf-

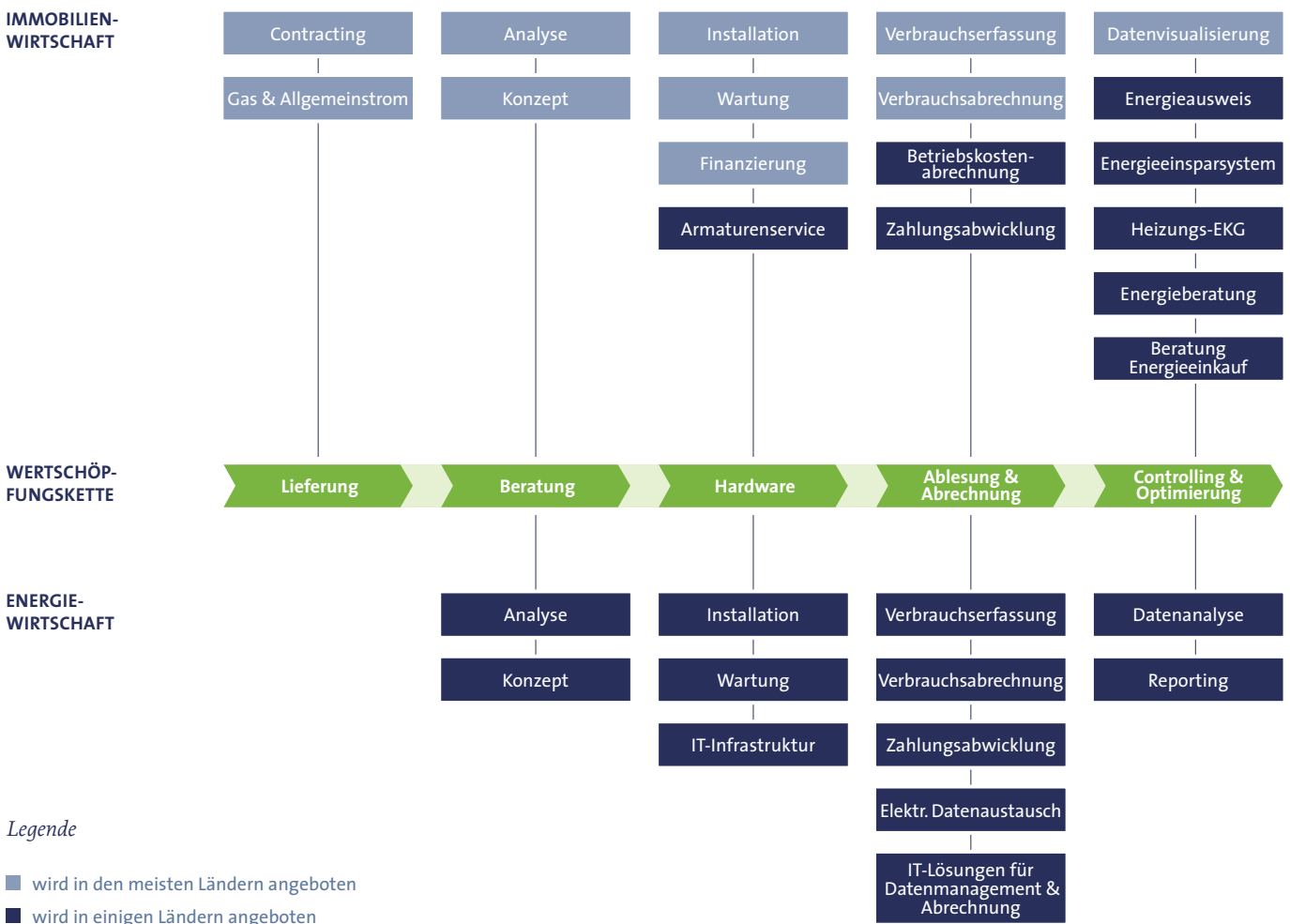
### Mitarbeiter nach Regionen



\* Basiert auf Schätzungen, \*\* Durchschnittswert (FTE) für den Berichtszeitraum.  
\*\*\* ista Shared Services mit 654 Mitarbeitern.



## Weltweiter Service – Das ista Portfolio im Energiemanagement



tigten\*\*\* (siehe Grafik links). Mit einem Anteil von 46 Prozent war 2012 fast jeder zweite Mitarbeiter weiblich. Nähere Informationen zur Mitarbeiterstruktur auf Seite 43. ista arbeitet in einigen Ländern mit selbstständigen Servicepartnern zusammen. In Deutschland übernehmen diese Servicepartner unter anderem die Geräteinstallation und -ablesung.

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 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 zusätz-

liche Services wie Energiedatenmanagement, Contracting, Ausstellen von Energieausweisen und Installation und Überprüfung von Rauchwarnmeldern. In Deutschland entfallen beispielsweise 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 Heizenergie- und Warmwasserverbrauch zu senken. Eine individuelle Abrechnung der Verbrauchsdaten sensibilisiert die Verbraucher für den bewussten Umgang mit diesen Ressourcen.

#### Technologien wie Smart Metering bergen großes Potenzial im Klimaschutz

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 Unternehmensstrategie 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 erfolgreicher Geschäftstätigkeit übernahm Raab Karcher 1994 das deutsche Unternehmen ista und verband es mit Clorius zu Raab Karcher Energieservice. Als Raab Karcher und Veba Immobilien 1999 fusionierten, wurde die Energiesparte in Viterra Energy Ser-

vices umbenannt. Seit 2005 tritt ista wieder unter dem ursprünglichen Unternehmensnamen auf.

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

Die Geschäftsführung der ista International GmbH 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 ergebnis- und cashflowbezogen 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 und Jochen Schein, der COO der ista International GmbH.

#### 45 Unternehmen in Konzernabschluss einbezogen

Mutterunternehmen des ista Konzerns ist die ista Holdco 1 S.A. mit Sitz in Luxemburg. Anteilseigner im Berichtszeitraum waren das Management sowie Fonds, die von der Charterhouse Development Capital Limited, London (Großbritannien), und von der CVC Capital Partners Advisory Company (Luxembourg) S.à.r.l. beraten werden. In den Konzernabschluss der ista International GmbH zum 31.12.2012 wurden neben ista 45 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. ■

## Kennzahlen

	2011	2012	Veränderung
Umsatz ista International GmbH bereinigt**	673,1 Mio. Euro	700,9 Mio. Euro	+4,1 %
EBIT bereinigt**	186,6 Mio. Euro	203,9 Mio. Euro	+9,3 %
EBIT-Marge bereinigt**	28 %	29 %	
Mitarbeiter weltweit (FTE, Durchschnittswert für den Berichtszeitraum)	4.319	4.477	+3,66 %

\*Vgl. dena-Gebäudereport 2012: <http://www.zukunft-haus.info/gesetze-studien-verordnungen/studien/dena-gebuedereport.html>

\*\* Bereinigt um Akquisitionen und Desinvestitionen, Einmaleffekte sowie Normalisierungsanpassungen.

## UNSERE STRATEGIE

*Nachhaltigkeit spielt für ista eine wichtige Rolle. Deshalb hat das Unternehmen eine Strategie für den Bereich „Corporate Responsibility“ entwickelt. In allen Ländergesellschaften werden Projekte vorangetrieben, die dieser Strategie folgen. Mal handelt es sich dabei um kleinere, mal um größere Projekte – je nach Leistungskraft der Standorte. Im Mittelpunkt steht zumeist der Umweltschutz.*

Bei ista sind alle Aspekte des unternehmerischen Handelns von nachhaltigem Denken geprägt. Mit seinem Geschäftsmodell trägt der Energiedienstleister aktiv zum Klimaschutz bei: Überall auf der Welt helfen die Produkte und Dienstleistungen von ista, die Energieeffizienz in Immobilien zu steigern. Das Unternehmen strebt natürlich auch in selbst genutzten Gebäuden und bei Reisen seiner Mitarbeiter danach, möglichst wenige Ressourcen zu verbrauchen und die Emissionen zu senken. Viele Mitarbeiter engagieren sich darüber hinaus in Umweltschutz- und Umweltbildungsprojekten. Damit fördern sie verantwortungsvolles Denken und Handeln von Kindern und Erwachsenen.

Das alles macht deutlich: ista setzt auf einen ganzheitlichen Ansatz im Bereich „Corporate Responsibility“ (CR), der die Produkte und Dienstleistungen, den Einsatz von Energie und Ressourcen sowie den Umgang mit den eigenen Mitarbeitern und der Gesellschaft berücksichtigt (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.

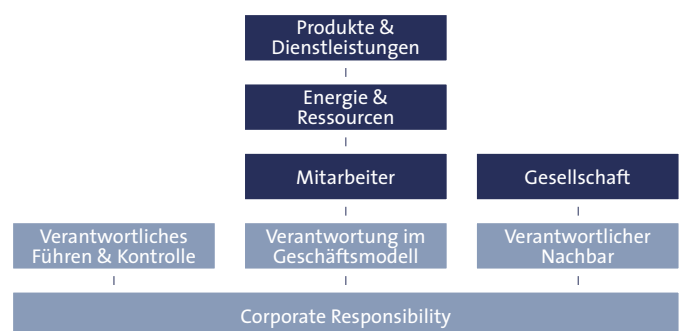
### Nachhaltigkeit hat hohe Priorität

ista hat die positiven Effekte, die nachhaltiges Wirtschaften für Umwelt, Gesellschaft und Unternehmen bietet, erkannt und eine international ausgerichtete CR-Strategie erarbeitet. Institutionell verankert ist die CR-Strategie beim Sustainability Council (siehe Grafik Seite 9). Dieses Gremium identifiziert und fördert Nachhaltigkeitsmaßnahmen in allen ista Gesellschaften. Es tagt drei- bis viermal pro 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.

Nachhaltigkeitsthemen sind fester Bestandteil der Unternehmenskultur und die Geschäftsführung räumt ihnen hohe Priorität ein. So berichtet der Sustainability Council direkt an die Geschäftsführung. Darüber hinaus berät der Council die Mitglieder der Geschäftsführung zu Nachhaltigkeitsthemen. Aktuell gibt es noch kein Verfahren, mit dem die Nachhaltigkeitsleistung des Management Boards beurteilt wird. In den ista Gesellschaften wird der Council von den Sustainability Delegates unterstützt. Diese Mitarbeiter koordinieren gemeinsam mit den Fachabteilungen die Umsetzung aller CR-Aktivitäten in den einzelnen Ländern. Das für Umweltbelange zuständige Mitglied des Councils ist der Umweltbeauftragte. Er setzt die Umweltmanagementvorgaben um und berät alle Gesellschaften in umweltrelevanten Fragen (siehe Interview auf Seite 23).

### Ganzheitlicher CR-Ansatz



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

Ohne die Mitarbeiter ließen sich die vielfältigen CR-Aktivitäten von ista 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. So ist ista in Deutschland beispielsweise 2012 erneut mit dem Gütesiegel „Top Job – die besten Arbeitgeber im Mittelstand“ ausgezeichnet worden. In den polnischen ista Shared Services Centern wurde die HR-Arbeit mit der Auszeichnung „Investor in Human Capital“ honoriert.

#### Neues CR-Programm „grow“

2012 hat ista das CR-Programm „grow“ entwickelt. Darin werden die beiden Programme „energy matters“ (international) und „ista engagiert sich“ (ista Deutschland) zusammengeführt. Herzstück von „grow“ sollen Corporate Volunteering Days sein, im Rahmen derer das Unternehmen das freiwillige Engagement seiner Mitarbeiter unterstützt und Projekte im Umweltbereich finanziell fördert. Das Programm wurde 2012 den Ländergesellschaften vorgestellt, 2013 geht es in die Umsetzung.

Alle Mitarbeiter von ista sind verpflichtet, die Umwelleitlinien zu beachten. Neben der Einhaltung von rechtlichen Vorgaben schreiben diese Leitlinien den verantwortungsvollen Umgang mit Energie und Rohstoffen vor. 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 Umwelleitlinien. Mitarbeiter, die Fragen zu den Vorgaben haben oder ein Thema nicht mit ihrem Vorgesetzten besprechen wollen, können sich an den Vice President Internal Audit wenden. Im Intranet erhalten alle Mitarbeiter inklusive der Leitungsebene regelmäßige Informationen zur Vermeidung von Korruption.

ista und seine Mitarbeiter handeln in Übereinstimmung mit der UN-Deklaration für Menschenrechte, der UN-Konvention gegen Korruption und der Grundsatzserklärung 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. 2012 wurden keinerlei Vorfälle von Diskriminierung gemeldet. 2013 wird ista Mitglied im Global Compact der Vereinten Nationen und verpflichtet sich damit, seine Geschäftstätigkeiten

und Strategien an zehn universell anerkannten Prinzipien aus den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Korruptionsbekämpfung und Umweltschutz auszurichten. Die Umweltkennzahlen dienen als Richtschnur, um die Umwelleistungen des Unternehmens zu messen. Für die Beurteilung der gesellschaftlichen beziehungsweise sozialen Leistung zieht ista 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 Grafik unten). ista wählt die im Rahmen der CR-Strategie berücksichtigten Stakeholder nach ihrer Nähe zu den für Nachhaltigkeit relevanten Handlungsfeldern aus. 2012 äußerten

## Stakeholder-Dialog

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

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

## Sustainability Council



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

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

### ista lebt eine „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 der CEO Mitarbeiter einlädt, um sich mit ihnen auszutauschen. Der mehrsprachige Management 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. 2012 wurden keine Fälle bekannt, bei denen die Vereinigungsfreiheit oder das Recht zu Kollektivverhandlungen gefährdet waren. Aufgrund seiner langjährigen Expertise und internationalen

Marktführerschaft ist ista ein gefragter Gesprächspartner von Politik, Wirtschaft, Verbänden und Organisationen für die Themen Energieeffizienz und Energiemanagement. Dabei macht ista immer wieder deutlich, dass Transparenz beim Energieverbrauch in Immobilien eine wesentliche Voraussetzung dafür ist, den Verbrauch senken zu können. Darüber hinaus wird ista auch als Gesprächspartner zu CR-Themen geschätzt. In Deutschland etwa ist das Unternehmen im CR-Beirat des Wirtschaftsministeriums des Bundeslands Nordrhein-Westfalen vertreten.

### Neue Kooperation mit CSR Germany

ista ist Mitglied verschiedener Verbände und Organisationen. Dazu zählt der Europäische Verein zur verbrauchsabhängigen Energiekostenabrechnung e. V. (E.V.V.E.), in dem fünf Tochtergesellschaften vertreten sind und Walter Schmidt als Präsident tätig ist. In Deutschland ist ista Mitglied zum Beispiel im Fachverband „Arbeitsgemeinschaft Heiz- und Wasserkostenverteilung e.V.“ und in der Umweltinitiative B.A.U.M. e. V. 2012 kamen Partnerschaften mit CSR Germany und dem gemeinnützigen Unternehmensnetzwerk UPJ hinzu. 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.

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 im Zusammenhang mit energetischen Sanierungsmaßnahmen, die an Gebäuden durchgeführt werden müssen, die ista gehören. Aufgrund steigender Nachfrage nach Produkten und Dienstleistungen, die Ressourcen schonen, profitiert ista in gewisser Weise vom Klimawandel, Wettbewerbsvorteile entstehen dadurch jedoch nicht. Die Geschäftsführung von ista hat die finanziellen Folgen, die durch den Klimawandel für das Unternehmen entstehen, nicht beziffert.

Auf seinem Weg zu einem ganzheitlich nachhaltigen Unternehmen hat ista 2012 wichtige Schritte unternommen. In den nächsten Jahren kommt es darauf an, die CR-Strategie weltweit fest zu verankern und an allen Standorten durch vielfältige Maßnahmen mit Leben zu füllen. ■





## **GLOBALE ERWÄRMUNG**

Jedes Jahr steigt der weltweite Energiebedarf. Dieser Trend fördert die globale Erwärmung und belastet unser Klima.



## BEWUSSTSEIN SCHAFFEN

*Weltweit wird in vielen Privathaushalten mehr Energie als nötig verwendet, weil die Menschen nicht genug über ihren Verbrauch von Wärme, Wasser und Strom wissen. Die Folge sind ein erhöhter Rohstoffverbrauch und Emissionen, die unser Klima belasten. Nur wer möglichst umfassend über seinen individuellen Verbrauch informiert wird, kann Energie sparen. ista macht mit seinen Produkten und Dienstleistungen Verbraucher auf ihr Energienutzungsverhalten aufmerksam und trägt so dazu bei, weltweit den Energieverbrauch in Wohngebäuden zu senken.*





# DIE NEUE EU-RICHTLINIE ERÖFFNET UNS GANZ NEUE MÄRKTE

*Mithilfe der neuen Energieeffizienzrichtlinie (EED) will die Europäische Union den Energieverbrauch deutlich reduzieren, vor allem in Wohngebäuden. Die Vorgaben kommen dem Klimaschutz zugute und erschließen neues Geschäftspotenzial für ista. Marketingbereichsleiter Antonio Fischetti erklärt, warum Transparenz beim Energiesparen hilft.*

## INTERVIEW MIT ANTONIO FISCHETTI

*Wie wirkt sich die EED auf die Entwicklung neuer Geschäftsfelder aus?*

Mit der EED hat die Europäische Union den Weg für verbindliche Maßnahmen und Zielvorgaben für Energieeinsparungen weiter geebnet. Das ist nicht nur sehr erfreulich für den Klimaschutz in Europa, sondern auch für ista. Die Richtlinie schreibt vor, dass in Mehrfamilienhäusern, die durch Zentralheizung oder Fernwärme geheizt werden, individuelle Verbrauchszähler installiert werden müssen. Außerdem sollen europäische Verbraucher mindestens einmal jährlich eine verbrauchsbasierte Abrechnung erhalten. Was sich für Deutsche oder Dänen nach einem alten Hut anhören mag, ist in vielen anderen EU-Mitgliedstaaten noch lange nicht Standard. Dort entstehen für uns ganz neue Märkte. Aber auch im Kernmarkt Deutschland erhalten wir die Möglichkeit, unterjährig Verbrauchsinformationen zur Verfügung zu stellen.

*Was verspricht sich die EU von der verbrauchsbasierten Abrechnung?*

Nur wer zeitnah weiß, wie viel Energie er verbraucht, kann sein Verhalten ändern. Transparenz bei den Verbräuchen ist Grundvoraussetzung fürs Energiesparen. Durch kontinuierliche Information wird der Verbraucher aktiv in Maßnahmen zum Klimaschutz eingebunden. Die EU verspricht sich dadurch hohe Einsparungen. Unsere Erfahrungen zeigen, dass diese Hoffnung begründet ist: Bei unserem Pilotprojekt in Aachen lagen die Heizenergieeinsparun-

gen derjenigen Projektteilnehmer, die monatlich Verbrauchsinformationen erhalten haben, durchschnittlich bei 14 Prozent. Mit unserem langjährigen Erfahrungsschatz bei Energieeinsparungen im Gebäudesektor möchten wir die Umsetzung der EED in den einzelnen Mitgliedstaaten aktiv begleiten.

*Wie hoch ist die Akzeptanz von ista Produkten außerhalb der EU?*

In den meisten ista Ländern sind die Themenfelder Energieeinsparung, Ressourcenschonung und Kostenreduktion von großer Bedeutung. Deshalb werden Produkte, die die Energieeffizienz steigern, auch in anderen Regionen der Welt gut angenommen. In China zum Beispiel passiert derzeit einiges. Die Regierung fördert die Installation von Wärmezählern und Heizkostenverteilern in Wohngebäuden sowie die energetische Sanierung von Immobilien. Über einige Jahre verteilt installieren wir in China 200.000 Heizkostenverteiler (siehe Seite 15).

*Welche Rolle spielt Nachhaltigkeit bei der Produktentwicklung?*

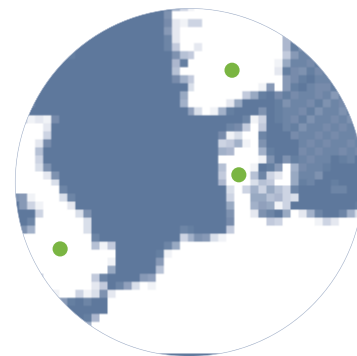
Eine sehr große. Unser Bestreben ist es, die Anzahl der Komponenten in einem Produkt so gering wie möglich zu halten. Außerdem setzen wir bei unseren Produkten auf Modularität und achten schon bei der Entwicklung darauf, dass ein Großteil der verwendeten Materialien später recycelt werden kann. Auch unsere Produkte selbst leisten einen wichtigen Beitrag zum Klimaschutz. Für unseren Heizkostenverteiler doprimo

3 radio net haben wir den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck berechnet. Das Ergebnis: Die Nutzer sparen dadurch, dass sie dank der verbrauchsgerechten Abrechnung ihr Heizverhalten ändern, viel mehr CO<sub>2</sub> ein, als unsere Geräte und die Erstellung der Abrechnung verursachen. Der Heizkostenverteiler spart in seinem durchschnittlich zehnjährigen Lebenszyklus das 158-Fache der CO<sub>2</sub>-Menge, die er selbst verursacht.

*Worauf achten Sie bei Kundenveranstaltungen und der Auswahl von Werbegeschenken?*

Derzeit erarbeiten wir einen international gültigen Leitfaden für Werbegeschenke. In vielen Ländergesellschaften wählen wir schon jetzt beim Kauf von Kugelschreibern, Stofftieren und anderen Werbemitteln jeweils die umweltfreundlichste Alternative. Dabei achten wir besonders auf Materialgüte, Verpackung, Herstellungsprozess, Lieferung und Langlebigkeit. Auch bei Veranstaltungen setzen wir vermehrt auf Nachhaltigkeit. Bei unseren großen Kundenevents in Deutschland gleichen wir die anfallenden Emissionen nachträglich aus. Für die alljährlich stattfindenden „Wohnungswirtschaftlichen Fachgespräche“ zum Beispiel haben wir 2012 etwa 50 Tonnen CO<sub>2</sub> kompensiert. Das Geld ging an ein Projekt, das Energiesparöfen in Kambodscha finanziert. CO<sub>2</sub>-Neutralität ist auch im Rahmen von Transport und Versendungen ein wichtiges Thema. So erhielt ista 2012 vom Kooperationspartner DHL das GoGreen-Zertifikat für 72,46 Tonnen kompensiertes CO<sub>2</sub>. ■

## EIN FALL FÜR DEN WASSER-KOMMISSAR



### NORTH EUROPE

Dänemark, Norwegen,  
Vereinigtes Königreich (UK)

#### Standorte:

Dänemark: Ballerup, Odense, Aalborg

Norwegen: Oslo, Tiller

Vereinigtes Königreich (UK): Cambridge

#### Anzahl der Mitarbeiter:

Dänemark: 173

Norwegen: 27

Vereinigtes Königreich (UK): 36

## Mit ista umwelt-freundlich heizen



*Ungarn*

*Die Bewohner zweier großer Mehrfamilienhäuser im ungarischen Eger heizen nun viel effizienter als zuvor. Denn hier hat ista Ungarn die Heizungsanlagen komplett saniert. So können die Nutzer Energie und Geld sparen.*

*ista bietet die Heizungsmodernisierung aus einer Hand an, wodurch sich Abläufe optimieren und beschleunigen lassen. 2013 sollen mindestens zwei weitere Projekte in Budapest umgesetzt werden. Dank der Modernisierung sind bereits die ersten Erfolge in Sicht:*

*Die Energieeinsparungen liegen derzeit bei*

25 bis  
40 Prozent.



Wenn der Wasserverbrauch in die Höhe schnell und die Kosten zu explodieren drohen, ist Pat Clark nicht weit. Im Auftrag von ista UK sucht der Wasser-Kommissar nach Lecks. Dank Pat Clarks Ratschlägen konnten ista Kunden im vergangenen Jahr mehr als drei Millionen Pfund sparen. Die Mission des 59-jährigen: durch eine aufmerksame Analyse hohe Wasserkosten vermeiden und Ressourcen schonen. „Das Beste an meinem Job ist, dass ich den Leuten helfen kann, viel Geld zu sparen, und gleichzeitig dazu beitrage, Ressourcen zu schonen“, sagt Clark. Jeden Montag nimmt der Wasseringenieur die Rechnungen seiner Kunden genau unter



die Lupe. Ist eine von ihnen besonders hoch oder weicht der Wasserverbrauch stark vom Vorjahr ab, wird Pat Clark stutzig und vereinbart einen Termin für eine Wasserüberprüfung. „Es ist wie auf einer Spurensuche. Ich muss alle Indizien sammeln, die Aufschluss über die Ursache des Problems geben“, sagt der Mann, der bereits seit sieben Jahren Wasser-Kommissar bei ista UK ist.

Um den Grund für den auffällig hohen Verbrauch zu ermitteln, überprüft Clark den Wasserzähler und misst den aktuellen Durchfluss. Aber auch eine Unterhaltung mit dem Gebäudeverwalter kann dem Wasser-Kommissar wichtige Details für seine Ermittlungen liefern. Die Kunden im Vereinten Königreich sind hauptsächlich gewerblich. Zu ihnen zählen zum Beispiel das Büro der Renault Retail Group oder die Studios der britischen Teenie-Serie „Hollyoaks“. Bei Letzteren entdeckte Clark ein Leck an einem Abzweigrohr, das den Wasserverbrauch in die Höhe hatte schnellen lassen. Nach der Erneuerung des Rohrs erhielt der Kunde eine Rückerstattung von 35.351 Pfund. Mission erfüllt! ■

## Lächeln belohnt sparsame Verbraucher



*Dänemark*

Die ista Landesgesellschaft in Dänemark hat eine Smartphone-App entwickelt, die Hausverwaltern und Mietern detaillierte Informationen zu ihrem Energieverbrauch liefert und die Entwicklung im Zeitverlauf bewertet. Ein Smiley zeigt an, ob die Verbräuche von Strom, Wasser oder Wärme im Vergleich zum Vorjahr gesunken oder gestiegen sind. Die Nutzer der ista App können so direkt reagieren und frühzeitig hohe Energiekosten vermeiden. Zwar konnten

ista Kunden ihren persönlichen Energieverbrauch auch bislang schon über ein Webportal abrufen – mithilfe der App kommen die Informationen aber noch schneller und übersichtlicher beim Verbraucher an. „Das schafft mehr Transparenz als je zuvor“, sagt Benny Mathiesen, Regional Manager North Europe. „Wir haben die Erfahrung gemacht, dass immer mehr Kunden ihren Verbrauch kontinuierlich verfolgen wollen. Das liegt am erhöhten Bewusstsein für unsere Umwelt, aber natürlich auch an den steigenden Energiepreisen.“ Die App hält nun sehr detaillierte Informationen bereit, etwa zum Verbrauch in einzelnen Räumen. Mit ihrer Hilfe ist es nun noch leichter, die Umwelt und den Geldbeutel zu entlasten. ■

## WELTWEIT

## 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. Das Unternehmen organisiert die Geräte- und Materialbeschaffung zentral. Der Engineering- und Produktionsstandort ist Au in Deutschland. Dort werden die Geräte auch geprüft.



## KONTROLLIERT HEIZEN



## China

Die meisten Haushalte in den chinesischen Großstädten werden im Winter per „District Heating“ zentral mit Wärme versorgt. Dabei wird es in den Wohnungen der oberen Stockwerke meist zu warm, während die unteren Apartments nicht genug Wärme abbekommen. Eine individuelle Temperatur-Regulierung ist nicht möglich. Wem es zu warm wird, öffnet einfach das Fenster.

Bezahlt wird nicht nach Verbrauch, sondern pro Quadratmeter. Und wo der Sparanreiz fehlt, hat es der Klimaschutz oft besonders schwer. Doch das könnte sich bald ändern: Die chinesische Regierung fordert eine Verbesserung der Wärmeversorgung und die Kontrolle des Wärmeverbrauchs. In

den kommenden Jahren plant sie, mehr als acht Milliarden Euro in die Förderung von Energieeinsparungen im Wohnbereich zu investieren. Das beinhaltet unter anderem eine verbesserte Gebäudeisolierung und die Installation von wärmeregulierbaren Heizungsventilen.

Dieses Vorhaben verleiht ista China neuen Rückenwind. Denn die rund 45 Millionen Wohneinheiten in den sogenannten District Heating Zones bieten ein enormes Potenzial für das Geschäft von ista. istas engagierter Plan: Bis Ende 2014 will das Unternehmen insgesamt 200.000 Heizkostenverteiler installieren. 2012 waren es schon 50.000. ■

Gemeinsam  
weniger Energie  
verbrauchen

## Europäische Union

Die Europäische Union will bis zum Jahr 2020 den Energieverbrauch um 20 Prozent verringern. Das auf drei Jahre angelegte EU-Projekt „Saving Energy in Social Housing“ (eSESH) trägt dazu bei, dem Ziel ein Stück näher zu kommen. Sechs europäische Länder mit insgesamt zehn Pilotpro-

jekten nehmen teil und entwickeln Lösungen, die sowohl Energieverbrauch als auch -kosten spürbar reduzieren. Der Fokus liegt dabei auf dem sozialen Wohnungsbau. ista Deutschland engagiert sich gemeinsam mit der Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte Wohnstadt im eSESH-Projekt. Dafür wurden 358 Wohnungen mit modernster Messtechnik und Energiemanagementsystemen ausgestattet.

Für ista ist dieses Projekt eine optimale Gelegenheit, Produkte wie das Energiedatenmanagementsystem (EDM) pre-

mium oder das Heizungs-EKG praxisnah und systematisch mit Kunden weiterzuentwickeln. Damit die Energieeffizienz steigt, wird in erster Linie auf Verbrauchstransparenz und die Optimierung der Heizungsanlage gesetzt. Ein Internetportal liefert den beteiligten Mietern jederzeit Informationen über ihren aktuellen Energieverbrauch. Die unmittelbare Rückmeldung macht den Verbraucher zum Energieexperten und bietet ihm die Möglichkeit, sein Verhalten zu optimieren und so Kosten zu reduzieren. ■

## Heizdaten per Funk ablesen



### Bulgarien

Wie in anderen Ländern auch setzt ista in Bulgarien zunehmend auf Funktechnologie. Das erleichtert den Ableseprozess und der Druck der Ablesequittungen entfällt. Bis Ende 2013 werden die alten ista Heizkostenverteiler in rund 28.000 Wohneinheiten durch moderne Funkgeräte ersetzt.

In Bulgarien ist ein solches Großprojekt mit hohem Aufwand verbunden – rund 95 Prozent der Wohnungen sind in Privatbesitz. „Es gibt keine Verwalter“, erklärt Country Managerin Assja Angelova. Die Eigentümergemeinschaften verwal-



ten ihre Immobilien selbst und entscheiden mit Zweidrittelmehrheit darüber, mit welchem Unternehmen sie arbeiten möchten. „Umso wichtiger ist es, dass wir mit unserem Angebot immer wieder aufs Neue überzeugen“, sagt Angelova. Mit funkbasierten Heizkostenverteilern bietet ista hohen Komfort bei der Ablesung. Die Bewohner müssen nicht mehr anwesend sein, da der Techniker die Zählerstände vom Hausflur aus ablesen kann. Die Verbraucher können sich Jahresabrechnung und Ablesewerte online anschauen – das spart Papier. ■

- 01 **Wasserzähler:** ista UK deckt Verschwendung auf
- 02 **Einheizen:** ista Ungarn modernisiert Heizungsanlagen
- 03 **Glasklar:** Bulgarien setzt auf Transparenz
- 04 **Spar-App:** Die Dänen schicken Verbrauchsdaten aufs Handy
- 05 **Neuer Markt:** In China wächst die Nachfrage nach Verbrauchszählern
- 06 **Sauber:** Die Lieferanten der Gerätekomponenten werden überprüft
- 07 **Effizient duschen:** Die Niederländer heizen mit der Wärme des Abwassers
- 08 **Pilotprojekt:** ista berät die EU zum Thema Energieeffizienz
- 09 **Service:** Die Kunden in der Slowakei sind besonders zufrieden

### SOUTH EUROPE

*Belarus, Italien, Russland, Spanien*

#### Standorte:

**Belarus:** Brest, Minsk, Gomel

**Italien:** Lainate, Rom

**Russland:** Moskau

**Spanien:** Madrid, Córdoba, Huelva, Huesca, Jerez, Oviedo, Pamplona, San Sebastián, Sevilla, Valencia, Valladolid, Zaragoza

#### Anzahl der Mitarbeiter:

**Belarus:** 21      **Italien:** 49

**Russland:** 10      **Spanien:** 509

## MIT DER DUSCHE HEIZEN



### Niederlande

Wenn Ressourcen immer knapper werden, ist es umso wichtiger, umweltfreundliche Alternativen zu entwickeln. ista Niederlande zeigt als Partner im zukunftsweisenden „Waterschoon“-Projekt, wie das gehen kann. In der Gemeinde Sneek im Norden des Landes wurden 32 Wohnungen und ein Pflegeheim an ein besonders nachhaltiges Sanitärsystem angeschlossen, weitere sollen folgen.

ista übernimmt bei dem Modellprojekt die Erfassung der Wärme- und Kälteverbräuche, die Abrechnung, die finanziellen Angelegenheiten und die Kundenbetreuung. Das Sanitärsystem setzt auf Mehrfachverwertung: Aus Abwasser und organi-

schen Abfällen gewinnt eine Vergärungsanlage Energie und Biogas.

Außerdem wird das Abwasser getrennt nach Grauwasser (Haushalt) und Schwarzwasser (WC) gereinigt. So können die Haushalte etwa zwölf Prozent ihres Energiebedarfs über die Fermentierung von Schwarzwasser abdecken.

Zum Heizen verwendet das System Wasser aus Waschmaschine, Geschirrspüler oder Dusche. Wenn es in den Abfluss gelangt, hat es noch eine relativ hohe Temperatur. Diese Wärme wird über die Zentralheizung wiederverwertet. Im Herbst 2013 sollen weitere Wohnhäuser mit dem System ausgestattet werden. ■

### FRANCE

#### Frankreich

#### Standorte:

**Frankreich:** Bihorel, Buc, Massy, Villeneuve d'Ascq, Oberhausbergen, Dijon, Couëron, Mérignac, Décines-Charpieu, Joué-lès-Tours, Marseille

#### Anzahl der Mitarbeiter:

**Frankreich:** 651



## Der Kunde ist König



### Slowakei

Die ista Kunden in der Slowakei sind besonders zufrieden. Das ist das Ergebnis einer aktuellen Kundenbefragung nach dem Konzept des Customer Retention Index (CRI). ista Slowakei erreichte

8,4 Punkte von 10 möglichen. Im Vorjahr lag der Wert noch bei 7,3. Wie im Jahr zuvor befragte ista die Kunden von zwölf Ländergesellschaften. Die in der Slowakei durchgeführte Befragung zählte 81 Teilnehmer.

Die Ablesung und die Abrechnung wurden dabei mit Durchschnittswerten von größer als neun bewertet. Termintreue und Qualität bewerteten die Befragten ebenfalls sehr positiv. Im vergangenen

Jahr hat die Slowakei gezielt daran gearbeitet, ihre Werte zu verbessern.

„Wir haben unsere Kunden regelmäßig besucht und sie befragt, an welcher Stelle wir Probleme lösen müssen und wie wir unsere Angebote optimieren können“, sagt Gergely Gulyás, Country Manager. Die Chancen stehen also gut, dass ista Slowakei bei der nächsten Befragung ebenso erfolgreich abschneidet.





01



02



03



04

## Für Kunden und Umwelt im Einsatz

*Pat Clark:*

„Das Beste an meinem Job ist, dass ich den Leuten helfen kann, viel Geld zu sparen, und gleichzeitig dazu beitrage, Ressourcen zu sparen.“ Der Wasser-Kommissar von ista UK sucht nach Lecks, die den Wasserverbrauch der Kunden in die Höhe treiben – siehe Seite 14.



05



06



07



08



09

## SCHWERPUNKT AUF TRANSPARENZ UND INFORMATION

VON  
**GÜNTHER H. OETTINGER**  
EU-Kommissar für Energie

Die Herausforderungen im Energiebereich gehören zu den größten, die Europa in den nächsten zehn Jahren bewältigen muss. Wir sind uns bewusst, dass unsere wirtschaftliche Wettbewerbsfähigkeit von einer zuverlässigen Energieversorgung abhängt. Sichere, nachhaltige und erschwingliche Energie ist ein entscheidender Faktor für die wirtschaftlichen und strategischen Interessen der EU als globaler Akteur. Die zunehmende Abhängigkeit der EU von Energieimporten aus Drittländern ist daher äußerst bedenklich, insbesondere bei Erdöl (85 Prozent) und Erdgas (65 Prozent), und der Grund dafür, dass die Energieeffizienz in der Energiestrategie der EU für 2020 eine zentrale Stellung einnimmt.

Um die erforderliche Steigerung der Energieeffizienz zu erreichen, wurden in ganz Europa in verschiedenen Bereichen (Gebäude, Haushaltsgeräte, Industrieausrüstung, Verkehr u. a.) unterschiedliche Energieeffizienzstrategien und Unterstützungsmaßnahmen miteinander kombiniert. Bereits 2011 hatten die Kommissionsprognosen ergeben, dass trotz der Fortschritte der letzten Jahre unser Ziel für 2020 voraussichtlich nur zur Hälfte erreicht wird – das heißt, sich der erwartete Energieverbrauch statt um 20 Prozent nur um neun bis zehn Prozent verringert. Deshalb waren weitere Energiespar- und -effizienzmaßnahmen notwendig. Mit der neuen Energieeffizienzrichtlinie, die im Oktober 2012 verabschiedet wurde, wird ein ganzes Spektrum von Maßnahmen eingeführt, die sich an Mitgliedstaaten, Industrie und Bürger richten.

### Mitgliedschaften müssen Ziele festlegen

Zum Ersten müssen alle Mitgliedstaaten ein nationales Energieeffizienz-Richtziel für 2020 festlegen. Die Kommission wird 2014 Bericht erstatten, ob die Zielwerte und Maßnahmen der Mitgliedstaaten die EU wieder auf Kurs bringen, was das 20-Prozent-Ziel für die Energieeffizienz betrifft, das zum ersten Mal ausdrücklich in einem Rechtsakt festgelegt wurde. Aufgrund der ineffizienten Weise, in der wir bisher Brenn- und Kraftstoffe verwenden, ist die Verwirklichung des 20-Prozent-Ziels für die europäische Industrie und die europäischen Bürger nur mit Vorteilen verbunden – sie ist daher bei



gleichzeitiger Steigerung des Wirtschaftswachstums und des Wohlstands möglich. Zum Zweiten müssen die Mitgliedstaaten, wenn dieses Ziel erreicht werden soll, eine Reihe konkreter Maßnahmen ergreifen. Jeder Mitgliedstaat muss eine langfristige Strategie für die Mobilisierung von Investitionen in die Modernisierung seines Gebäudebestands erstellen und jedes Jahr drei Prozent der Gebäude in Regierungsbesitz renovieren. Die Mitgliedstaaten müssen auch sicherstellen, dass innerhalb des Verpflichtungszeitraums 2014 bis 2020 eine bestimmte Menge an Energie eingespart wird, entweder dadurch, dass Energieverteilungs- und -einzelhandelsunternehmen gemeinsam mit den Endkunden auf eine Verringerung des Energieverbrauchs hinarbeiten, oder durch alternative Mechanismen wie Finanzierungsregelungen oder freiwillige Vereinbarungen.

### Verbraucher können Energieeffizienz beeinflussen

Zum Dritten ist die Richtlinie an die Verbraucher gerichtet. Die Energieeffizienz ist auch ein Bereich, den die Verbraucher ganz unmittelbar beeinflussen und von dem sie im Rahmen eines langfristig nachhaltigen Energiesystems profitieren können. Unsere energiepolitischen Strategien sind daher auf die Verbraucher ausgerichtet, wobei der Schwerpunkt auf Transparenz und Information liegt. Die Verbraucher sollten in die Lage versetzt werden, ihren Energieverbrauch zu optimieren und ihr Recht auf Erfüllung des grundlegenden Energiebedarfs jederzeit (auch bei Versorgungsengpässen) wahrzunehmen. Unsere wichtigste Herausforderung besteht darin, die entsprechenden Technologien für die Allgemeinheit zugänglich und erschwinglich zu machen. So werden die Verbraucher über intelligente Zähler verfügen, die ihren individuellen Energieverbrauch genau widerspiegeln und Informationen über den Zeitpunkt des jeweiligen Energieverbrauchs liefern. Da unsere herkömmlichen Energieressourcen immer knapper werden, sollten wir die aktuelle Dynamik nutzen, um uns auf eine ressourceneffiziente Gesellschaft mit geringen CO<sub>2</sub>-Emissionen umzustellen. Unsere Initiativen zum Ausbau neuer und erneuerbarer Energiequellen und für hohe Energieeffizienz dienen diesem Ziel. ■



# 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 ressourcenschonenden Produkten und Dienstleistungen profitiert ista von gesetzlichen Entwicklungen wie beispielsweise der Energieeffizienzrichtlinie der EU als Reaktion auf den 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 Grundsatzerklärung 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. ■

## Fortschrittstabelle

Ziele & Handlungsfelder	Maßnahmen	Status & Ziele
Weltweites Bekenntnis zu Nachhaltigkeit durch feste Verankerung in der Unternehmensstrategie, im operativen Geschäft und in internen Prozessen	Implementierung einer konzernweiten CR-Strategie mit klarer Fokussierung auf das Thema „Umwelt“	Erfolgte 2012
	Ausbau strategischer Partnerschaften, zum Beispiel mit B.A.U.M., UPJ, Global Compact und NABU	Fortlaufend
	Einladung eines externen Sprechers 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	Ausbau des Heizungs-EKGs (Energieeinsparungen von bis zu 30 Prozent) zur permanenten Heizungsüberwachung und EDM premium (Energieeinsparung von durchschnittlich 14 Prozent), Durchführung neuer Studien zur CO <sub>2</sub> -Einsparung	Fortlaufend



## **GEFAHREN FÜR DIE UMWELT**

Der Klimawandel verändert Ökosysteme auf der ganzen Welt. Auch die Ausbeutung von Ressourcen gefährdet unsere Umwelt zunehmend.



## KLIMA ENTLASTEN

*Ob bei der Produktion von Geräten, auf dem Weg zum Kunden oder bei der Arbeit im Büro – auch ista verbraucht überall Energie und Ressourcen. Ziel ist es, diesen Verbrauch so gering wie möglich zu halten, um das Klima zu entlasten. Deshalb setzen alle Standorte die Vorgaben des konzernweiten Umweltmanagements um und reduzieren nach Kräften den Verbrauch von Papier, Wasser, Energie und Kraftstoff. Dabei werden sie vom Umweltbeauftragten beraten. In jeder Ländergesellschaft wird nach Lösungen gesucht, die die Gegebenheiten vor Ort berücksichtigen.*





## BEI DER DATENERHEBUNG SIND WIR JETZT DETAILLIERTER

*In allen Ländergesellschaften Ressourcen sparen und den Energieverbrauch verringern – für diese ökologisch und ökonomisch sinnvollen Anliegen ist bei ista der Umweltbeauftragte Jens Schulzeborgmühl zuständig. Er erklärt, welche Umweltthemen weltweit für ista besonders relevant sind und was das Unternehmen tut, um seine ökologische Leistung zu verbessern.*

### INTERVIEW MIT JENS SCHULZEBORGMÜHL

*Vor welchen Herausforderungen stehen Sie als Umweltbeauftragter in einer zunehmend internationalen Organisation?*

Die Umweltgesetzgebung ist in den Ländern sehr unterschiedlich. In den USA hat sogar jeder Bundesstaat eigene Regelungen. Das müssen wir natürlich berücksichtigen, wenn wir unsere Produkte vertreiben wollen. Beim Erfassen der Umweltkennzahlen wiederum gilt es, das internationale Nebeneinander der Maßangaben zu harmonisieren: Meilen und Kilometer, Gigajoule und Kilowattstunden. Weil US-amerikanische Briefbögen eine andere Größe haben als die in Europa gebräuchlichen DIN-A4-Blätter, rechnen wir unseren Papierverbrauch nun weltweit in Kilogramm um. Die Angabe „Blatt“ ist da nicht ausreichend.

*Welche Fortschritte haben Sie bei der Erhebung der Umweltkennzahlen gemacht?*

Die Kennzahlen von 2012 konnten wir im Vergleich zu den Vorjahreszahlen genauer erheben. Weil wir die Daten auf Standort- und nicht auf Länderebene abgefragt haben, konnten wir auf einen Teil der Hochrechnungen verzichten. Und dort, wo wir hochrechnen mussten, handelt es sich jetzt häufiger um einen Länderdurchschnitt als um einen weltweiten Durchschnitt. Außerdem haben wir den Umfang der Erhebung erweitert. Während wir im Vorjahr nur das

Büropapier und den Abrechnungsdruck erfasst haben, sind jetzt Notizblöcke, Umschläge und Marketingmaterial hinzugekommen. Ebenfalls eingeflossen sind erstmals die Spritverbräuche der Mietwagen und Privatfahrzeuge, die für Dienstfahrten genutzt wurden. Im Vorjahr hatten wir nur die Verbräuche unserer eigenen Fahrzeugflotte einbezogen.

*Welche Umweltkennzahlen sind für ista am wichtigsten?*

Den größten Verbrauch und damit auch die größten Einsparpotenziale haben wir bei den Dienstfahrten der Techniker und den Geschäftsreisen anderer Mitarbeiter sowie auch beim Papierverbrauch. An dritter Stelle folgt der Energieverbrauch. In allen drei Bereichen haben wir Fortschritte erzielt. Beim Kraftstoff setzen wir nach wie vor auf Spritspartrainings, Verbrauchsdatenreportings sowie einen schrittweisen Ersatz unserer Fahrzeuge durch sparsame Modelle. In einigen Ländern kommt beispielsweise eine satellitengestützte Routenplanung zum Einsatz. In Deutschland fahren wir die meisten Kilometer. Der Verbrauch der Dienstfahrzeuge sank dort im Vergleich zum Vorjahr von 7,0 auf 6,8 Liter pro 100 Kilometer. Dadurch haben wir 15.109 Liter Diesel gespart und 1,58 Prozent weniger CO<sub>2</sub> ausgestoßen.

*Wie hat sich der Papierverbrauch im vergangenen Jahr entwickelt?*

Da wir in diesem Jahr mehr Papiersorten erfassen, ist der Verbrauch im Vergleich zum Vorjahr insgesamt natürlich gestiegen. Den Anteil des Recyclingpapiers konnten wir auf einem konstant guten Niveau von rund elf Prozent halten. Da in die Zahl für 2012 erstmals auch Broschüren und Flyer einfließen, die bislang nur selten auf Recyclingpapier gedruckt werden, sind wir stolz, an die positive Entwicklung des Vorjahres anknüpfen zu können. Beim Kopier- und Druckerpapier beträgt der Recyclinganteil weltweit rund 40 Prozent. In Deutschland liegen wir sogar bei knapp 85 Prozent und unser Ziel ist es, überall auf einen so hohen Anteil zu kommen.

Wir haben die Ländergesellschaften gefragt, warum sie bislang nicht mehr Recyclingpapier einsetzen. Die drei häufigsten Antworten: Mancherorts ist Recyclingpapier teurer als Frischfaserpapier oder die Geräte können Recyclingpapier nicht verarbeiten. Und es ist nicht überall bekannt, dass es auch repräsentatives Recyclingpapier gibt. Als Nächstes werden wir Maßnahmen ableiten, um die Quote länderübergreifend zu erhöhen. Natürlich versuchen wir außerdem, den Papierverbrauch insgesamt zu reduzieren, zum Beispiel durch einen vermehrten elektronischen Rechnungsversand. ■

## RECHNUNGEN PER E-MAIL

### Norwegen

ista Norwegen versendet einen Teil seiner Rechnungen nicht mehr mit der Post, sondern als PDF per E-Mail. „Zunächst haben wir nur ein paar Kunden Unterlagen digital geschickt. Doch die Nachfrage ist mittlerweile so groß, dass wir die papierlosen Rechnungen als Standard-Lösung einführen wollen“, sagt Country Manager Espen Karlsholmen. Kunden, die die konventionelle Versandart bevorzugen, müssen dann eine kleine Gebühr zahlen. 2012 konnte die norwegische Ländergesellschaft dank des digitalen Rechnungsversands fast 2.000 Blatt Papier einsparen. ■



## Die Verbrauchsoptimierer

### Österreich

ista Österreich setzt nicht nur bei seinen Kunden auf Verbrauchsoptimierung, sondern auch in den eigenen vier Wänden. Im vergangenen Jahr hat die Landesgesellschaft Österreich an ihrem Büro-Hauptsitz in Wien einige Verbesserungen zur Energieeinsparung vorgenommen. So wurde zum Beispiel die gesamte Heizungsanlage ausgewechselt und Gas-Brennwertgeräte der neuesten Generation installiert. Mithilfe modernster ista Wärme- und Wasserzähler wird der Verbrauch ständig erfasst und in einer Web-Oberfläche visualisiert. Da die Anlage dem neuesten Stand der Technik entspricht, wird ista Österreich sie in Zukunft für Präsentationen und Schulungen mit Kunden und Mitarbeitern nutzen.

Im Obergeschoss des Gebäudes sorgen neue mehrfach verglaste Kunststoff-Dachflächenfenster für eine bessere Isolierung. ista Österreich rechnet deshalb mit einer Reduktion des Gasverbrauchs um rund 16 Prozent. Und auch was den Strom betrifft, haben die Österreicher ambitionierte Sparpläne. Umweltfreundliche LED-Leuchten lösen die konventionelle Beleuchtung ab und sollen den Verbrauch in den kommenden Jahren um bis zu 40 Prozent senken. ■



### WEST/EAST EUROPE

*Belgien, Bulgarien, Niederlande, Polen, Rumänien, Slowakei, Tschechien, Ungarn*

#### Standorte:

**Belgien:** Anderlecht, Aartselar, Thimister

**Bulgarien:** Sofia, Pernik, Pleven, Plovdiv, Varna, Shumen

**Niederlande:** Schiedam

**Polen:** Krakau, Stettin, Posen, Breslau, Danzig, Bialystok, Warschau, Lodz, Lublin, Kattowitz

**Rumänien:** Bukarest, Oradea, Cluj, Arad, Deva, Timișoara, Târgu Mureș, Iași, Piatra Neamț, Buzău, Bacău, Vaslui, Craiova, Râmnicu Vâlcea, Brașov, Focșani, Galați, Ploiești, Târgoviște, Pitești, Giurgiu, Constanța, Drobeta Turnu Severin

**Slowakei:** Bratislava

**Tschechien:** Prag

**Ungarn:** Budapest

#### Anzahl der Mitarbeiter:

**Belgien:** 66 **Bulgarien:** 100 **Niederlande:** 102

**Polen:** 104 **Rumänien:** 74 **Slowakei:** 17

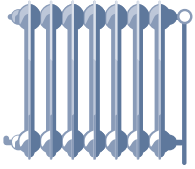
**Tschechien:** 53 **Ungarn:** 12

Reduktion des  
Gasverbrauchs

16 Prozent

Reduktion des  
Stromverbrauchs

40 Prozent



Energieeffizient heizen



**Dänemark:** ista hat in der Landeszentrale ein neues Heizsystem installiert – es soll 19 Prozent Gas einsparen. Die CO<sub>2</sub>-Reduktion wird bei mehr als 26.000 Kilogramm pro Jahr liegen. Die alte Heizung entsprach nicht mehr den aktuellen Energieeffizienz-Standards.



Doppelt sieht besser



**Niederlande:** Der Großteil der Mitarbeiter hat 2012 einen zweiten Bildschirm erhalten, um mehrere Dokumente gleichzeitig öffnen zu können – das spart Zeit und natürlich Papier. Bereits nach zwei Tagen druckten die Mitarbeiter spürbar weniger aus.



20.000 Seiten eingespart



**Belarus:** Das Thema Nachhaltigkeit ist in dem kleinen osteuropäischen Land bisher kaum präsent. ista Belarus geht dennoch mit gutem Beispiel voran und sparte 2012 am Firmensitz 20.000 Seiten Papier ein – vor allem durch bewussteres Kopieren.

## JEDES JAHR BESSER

Spanien

Alle ista Ländergesellschaften achten darauf, Ressourcen zu schonen und Energie zu sparen. Einige halten sich dabei an die Anforderungen der internationalen Norm ISO 14001:2004. ista Spanien ist 2012 erneut zertifiziert worden. Im Rahmen der Zertifizierung werden die wichtigsten Umweltthemen bestimmt und anschließend Ziele für die Umweltleistung des Unternehmens abgeleitet. Die Norm selbst bewertet nicht die Umweltleistung. Sie fordert lediglich ein funktionierendes System zur kontinuierlichen Verbesserung, das regelmäßig von externen Auditoren überprüft wird.

Bei ista Spanien wird in jedem Unternehmensbereich auf Nachhaltigkeit und

Umweltschutz geachtet. Die Mitarbeiter haben Informationsmaterial erhalten, das beschreibt, an welchen Stellen Ressourcen gespart werden können. Zum Beispiel, indem die Klimaanlage bei niedrigen Außentemperaturen nicht angeschaltet wird oder indem in leeren Räumen kein Licht brennt. „Mit dem ISO-Zertifikat wecken wir das Vertrauen größerer Kunden, denen Nachhaltigkeit genauso wichtig ist wie uns. Außerdem schärfen wir bei unseren eigenen Mitarbeitern das Bewusstsein für die Umwelt“, sagt Rafael Ruiz, Quality Manager. Das große Ziel der Spanier ist es, die Mindestanforderungen zu übertreffen. Sie sind auf dem besten Weg. ■



2.200 Liter  
Sprit gespart



Belgien

Walter Maes war 2012 besonders umweltschonend unterwegs. Der Mitarbeiter von ista Belgien ist der Gewinner des zweiten Spritsparwettbewerbs der Ländergesellschaft. Insgesamt hatten 30 Techniker teilgenommen und mehr als sonst auf ihren Benzinverbrauch geachtet. Weil jeder dasselbe Auto fährt, einen Opel Astra Break, waren die Bedingungen für alle Teilnehmer dieselben.

Seit 2011 listet ista den individuellen Verbrauch der Techniker auf. Der sparsamste Fahrer erhält am Ende des Jahres einen kleinen Preis. „Mithilfe des Spritsparwettbewerbs wollen wir das Umweltbewusstsein unserer Mitarbeiter fördern“, sagt Alexandre Stroobants, Finanz- und Personalmanager.

Im Vergleich zum Vorjahr konnten etwa 2.200 Liter Benzin gespart werden. Der Verbrauch wird ständig analysiert. So werden Ausreißer nach oben rasch bemerkt und die Ursache für den erhöhten Bedarf schnell gefunden. Doch es kommt nicht allein auf eine spritschonende Fahrweise an. Die Techniker fahren besonders umweltfreundliche Modelle mit einem 1,7- oder 1,3-Liter-Dieselmotor. In Zukunft wollen die Belgier zudem mehr Hybrid-Autos einsetzen.

Auch in anderen Ländern sind die Fahrer von ista Firmenfahrzeugen bemüht, nicht mehr Kraftstoff als nötig zu verbrauchen. Der weltweite Verbrauch an Kraftstoff lag 2012 bei 2.651.716 Litern. Im Vorjahr waren es noch 2.856.240 Liter. Das Ziel für das laufende Jahr: sich noch umweltfreundlicher fortzubewegen.







**EMERGING MARKETS**  
*Brasilien, China, Türkei,  
 Vereinigte Arabische  
 Emirate (VAE)*

**Standorte:**  
 Brasilien: São Paulo, Rio de Janeiro  
 China: Peking  
 Türkei: Istanbul, Ankara  
 Vereinigte Arabische Emirate (VAE): Dubai

**Anzahl der Mitarbeiter:**  
 Brasilien: 23  
 China: 46  
 Türkei: 26  
 Vereinigte Arabische Emirate (VAE): 16

**Weniger Drucker,  
 weniger Papier**



*Luxemburg*

Die Mitarbeiter von ista Luxemburg sind in ein neues Bürogebäude gezogen und dabei enger zusammengerückt. Vorher waren sie auf zwei Etagen untergebracht, jetzt sitzen sie auf einer. Das ist gut für die Zusammenarbeit und das Arbeitsklima.

Durch den Umzug konnte auch die Zahl der Drucker reduziert werden. Durch eine insgesamt verbesserte Arbeitsorganisation wird nun auch allgemein weniger gedruckt. Zusätzlich erfolgte die Umstellung auf E-Fax, sodass auch an dieser Stelle Papier gespart wird.

- 01 **Neue Heizung:** Die Österreicher verbrauchen weniger Gas
- 02 **Kaltgestellt:** Die Spanier nutzen die Klimaanlage nur an heißen Tagen
- 03 **Dienstfahrten:** Die Belgier fahren spritsparend
- 04 **Zu Hause:** In den USA zählen Homeoffice-Tage als „Clean Trips“
- 05 **Neuer Blickwinkel:** ista Türkei setzt auf Recycling
- 06 **Für saubere Luft:** Die brasilianischen Dienstautos fahren mit Ethanol
- 07 **Direkt aufs Handy:** Die Norweger senden Rechnungen per E-Mail
- 08 **Weniger Holz:** ista Belarus spart Papier
- 09 **Auf einer Etage:** ista Luxemburg ist näher zusammengerückt

**Zuckerrohr im Tank**



*Brasilien*

ista Brasilien ist wahrscheinlich die Landesgesellschaft mit der umweltfreundlichsten Dienstwagenflotte. Die Techniker und Manager sind mit neun sogenannten Flex Fuel Vehicles unterwegs. Die Autos können sowohl mit Ethanol als auch mit Benzin oder einer Mischung aus beiden Kraftstoffen betankt werden. Seit Mitte 2012 ist bevorzugt Ethanol im Tank.

Anders als Benzin wird der Biosprit aus nachwachsenden Rohstoffen gewonnen. Die Brasilianer verwenden Zuckerrohr. Im Vergleich zu herkömmlichem Benzin kann der Kraftstoff aus diesem Rohstoff die Treibhausgasemissionen um rund 90 Prozent senken. (Quelle: <http://sugarcane.org/sugarcane-benefits/greenhouse-gas-reductions>) ■

**Auf dem Clean Trip**



*USA*

17 Mitarbeiter von ista USA haben 2012 an der „Clean Air Campaign“ teilgenommen und dabei gezeigt, dass schon der Weg zur Arbeit zum Umweltschutzprojekt werden kann. Denn wer von zu Hause aus arbeitet, eine Fahrgemeinschaft mit Kollegen gründet oder mit dem Fahrrad zur Arbeit kommt, hilft dem Klima.

Die Teilnehmer loggten sich jeden Tag auf der Internetseite des Projekts ein und dokumentierten ihre umweltfreundlichen Fahrten. Homeoffice-Tage markierten sie als „Clean Trips“. Die Bilanz kann sich sehen lassen: Die ista Mitarbeiter vermieden 1,41 Tonnen Schadstoffemissionen und sparten 1.400 US-Dollar Benzin- und Instandhaltungskosten. ■

**TASCHEN MIT INHALT**



*Türkei*

Zu Yılbaşı, dem türkischen Neujahrsfeiertag, hat ista Türkei seinen Kunden kleine Geschenke gemacht und diese in Papiertüten aus Recyclingmaterial verpackt. In den Taschen befanden sich zum Beispiel



Notizblöcke und Kugelschreiber. Die Botschaft steckte jedoch in der Verpackung: „Wir wollten unseren Kunden mithilfe der Recycling-Taschen zeigen, dass wir uns um

die Umwelt kümmern und mit gutem Beispiel vorangehen“, sagt General Manager Zafer Yavuztürk. Das sei vor allem deshalb wichtig, weil Recycling bislang in der türkischen Gesellschaft kaum verbreitet sei. Das Thema wird von ista Türkei aber noch umfassender angepackt: Die Ländergesellschaft hat eine ISO-14001-Zertifizierung. Im Rahmen dessen werden die Mitarbeiter angehalten, ihren Ressourcenverbrauch so gering wie möglich zu halten. Der Fokus liegt dabei besonders auf Wasser, Benzin und Strom. ■



01



02



03



04



05

## Auf dem Weg zur papierlosen Post

*Espen Karlsholmen:*

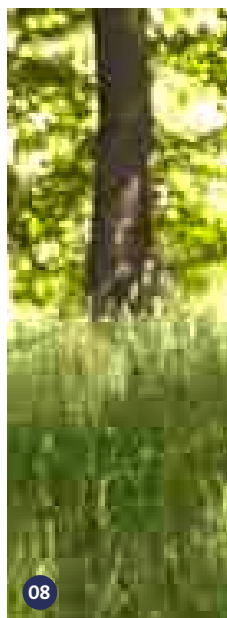
„Zunächst haben wir nur ein paar Kunden Unterlagen digital geschickt. Doch die Nachfrage ist mittlerweile so groß, dass wir die papierlosen Rechnungen als Standard-Lösung einführen wollen.“ Mehr zu ista Norwegens digitaler Post – siehe Seite 24.



06



07



08



09

WELTWEIT

## Die wichtigsten Verbrauchszahlen von ista – Entwicklung und Trends im Vorjahresvergleich



\* erzeugt durch Heizenergie, Strom,  
Dienstwagenflotte, Flugreisen und ÖPNV



Die Verbrauchsdaten für 2012 enthalten Werte von Standorten mit pauschal berechneten Mieten, die ebenso wie bereits im Bericht 2011 einheitlich auf die einzelnen Verbrauchsarten Strom, Wasser und Heizung hochgerechnet wurden.

Ausführliche Angaben zu den Verbrauchswerten sind in den Tabellen ab Seite 40 aufgeführt.



# MANAGEMENTANSATZ UND FORTSCHRITTSTABELLE

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

## Sustainability Delegates an allen Standorten

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 Umweltleitlinien 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 Sprintspartrainings über Möglichkeiten der effizienten Nutzung von Energie und Ressourcen informiert. ■

## Fortschrittstabelle

Ziele & Handlungsfelder	Maßnahmen	Status & Ziele
Reduktion des Ressourcenverbrauchs	Einführung von Energiesparlampen in Dänemark, Einsatz von LED-Leuchten in Österreich zur Verbrauchssenkung von Strom von bis zu 40 Prozent	Fortlaufend
	Austausch älterer Heizkostenverteiler durch moderne Funkgeräte an mehreren Standorten international	Fortlaufend
	Durchführung von lokalen Sprintspartrainings und -wettbewerben sowie erhöhter Einsatz von Hybrid-Fahrzeugen in Belgien	Fortlaufend
	Teilweise Umstellung der Rechnungen auf digitalen Versand bei ista Norwegen sowie anderen Ländergesellschaften	Ab 2012
Reduktion der CO <sub>2</sub> -Emissionen	Erarbeitung einer unternehmensweiten CO <sub>2</sub> -Kompensationslinie	Implementierung bis Ende 2013
	Austausch der bestehenden deutschen Dienstwagenflotte durch kraftstoffeffizientere Referenzmodelle	Fortlaufend
	Betankung der brasilianischen Dienstwagenflotte mit Ethanol, Reduktion der Treibhausgasemissionen um rund 90 Prozent	Ab Mitte 2012



A photograph of a field of flowers, primarily purple and white, under a bright blue sky with scattered white clouds. The flowers are in the foreground and middle ground, with some taller stems reaching towards the top of the frame. The overall scene is bright and natural.

## **MANGEL AN FACHKRÄFTENACHWUCHS**

Im Jahr 2050 wird es weltweit mehr Menschen über 60 geben als Kinder und Jugendliche unter 15. Die Herausforderung für Unternehmen schon heute: Vielerorts fehlen Fachkräfte.



## VIelfalt FÖRDERN

*Je unterschiedlicher die Mitarbeiter in einem internationalen Unternehmen sind, desto vielfältiger sind die Impulse, die sie zum Unternehmenserfolg beisteuern. ista bietet Frauen und Männern gleiche berufliche Chancen, fördert das Potenzial jüngerer und älterer Mitarbeiter und beschäftigt Menschen aus mehr als 50 Nationen. Auf diese Weise begegnet ista auch den Herausforderungen, die die regional sehr unterschiedlich verlaufende demografische Entwicklung für Unternehmen mit sich bringen wird.*





# BEI UNS KÖNNEN SICH MITARBEITER WEITERENTWICKELN

*Der demografische Wandel fordert international agierende Unternehmen wie ista heraus: Um auch zukünftig ausreichend qualifizierten Nachwuchs zu finden, müssen sie Bewerber vom eigenen Unternehmen begeistern. Ein systematisches Aus- und Weiterbildungsprogramm, flexible Arbeitszeitmodelle sowie eine umfassende Gesundheitsförderung machen ista zu einem attraktiven Arbeitgeber für Frauen und Männer sowie jüngere und ältere Arbeitnehmer. Personalchefin Jana Eggerding erklärt, worauf ista dabei besonders achtet.*

## INTERVIEW MIT JANA EGGERDING

*Wie beziehungsweise womit wirbt ista um qualifizierte Mitarbeiter?*

Wir bieten unseren Mitarbeitern viele Möglichkeiten, sich persönlich und fachlich weiterzuentwickeln. Auf diese Weise erhöhen wir unsere Attraktivität als Arbeitgeber. Wir haben länderübergreifende Förder- und Entwicklungsprogramme wie „JUMP“, unser Programm zur Förderung internationaler Nachwuchsführungskräfte. Hinzu kommen unterschiedliche Weiterbildungsmaßnahmen der Ländergesellschaften, die auf die lokalen Bedürfnisse zugeschnitten sind. Im Schnitt hat jeder Mitarbeiter 2012 3,3 Tage, also 26 Stunden, an Weiterbildungsmaßnahmen teilgenommen. Um dem Fachkräftemangel vorzubeugen, bilden wir auch aus: 2012 haben wir in Deutschland 142 Auszubildende eingestellt, was einer Ausbildungsquote von 10,1 Prozent entspricht.

*Was tun Sie, um Frauen zu fördern?*

Fast die Hälfte unserer Mitarbeiter sind Frauen, was in einem IT-lastigen Unternehmen mit vielen technischen Mitarbeitern nicht selbstverständlich ist. Uns ist besonders wichtig, dass Frauen und Männer die gleichen beruflichen Chancen bekommen und gehaltlich gleichgestellt sind. Fast überall können unsere Mitarbeiter die Arbeitszeiten flexibel gestalten, teilweise arbeiten sie von zu Hause aus oder in Teilzeit. Das kommt vor allem berufstätigen Müt-

tern zugute, aber wir haben natürlich auch Väter, die von diesen Angeboten Gebrauch machen, um Familie und Arbeit besser in Einklang zu bringen.

*Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter gesund und ausgeglichen sind?*

Insgesamt ist unsere Krankenquote in den vergangenen Jahren stetig gefallen. Durchschnittlich fehlte jeder Mitarbeiter 2011 7,8 Tage, während es 2012 nur noch 7,5 Tage waren. Damit sank die Quote von 3,5 auf 3,3 Prozent. In zahlreichen Ländern ist das sicherlich den breiten Maßnahmen zur Gesundheitsförderung geschuldet, die von Impfungen über Ernährungsberatungen und Sportangeboten bis zu Trainings für Stressbewältigung und gesundheitsorientiertem Führen reichen. Unser Ziel ist es dabei, die Gesundheit unserer Mitarbeiter zu fördern und ihnen ein unterstützendes Umfeld zu bieten, was sich letztlich auch positiv auf die Entwicklung der Krankenquote auswirkt.

*Wie können Ihre Mitarbeiter Feedback geben und Ideen einbringen?*

Die Meinung unserer Mitarbeiter ist uns sehr wichtig. Die Geschäftsführung lädt zum Beispiel in regelmäßigen Abständen zum Get-together ein und jeder kann offen sagen, was ihn bewegt. Einmal jährlich finden Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgespräche statt. Die Führungskräfte geben

den Mitarbeitern dabei nicht nur eine Rückmeldung zur individuellen Leistung und Karriereentwicklung, sondern legen auch großen Wert auf gegenseitiges Feedback. 2012 erhielten 80 Prozent aller Mitarbeiter Zielvereinbarungsgespräche, mit 81 Prozent wurden Mitarbeitergespräche geführt. Zusätzlich befragen wir die Mitarbeiter jedes Jahr in unserer weltweiten Mitarbeiterbefragung zu ihrem Engagement und Commitment zum Unternehmen und leiten daraus Verbesserungsmaßnahmen ab.

*Belohnen die Mitarbeiter diese Bemühungen mit besonderer Treue?*

Schaut man auf die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit, so beträgt diese in unserem Unternehmen 8,6 Jahre. Die reine Fluktuationsquote erscheint mit 19,4 Prozent zunächst hoch. Doch in dieser Angabe sind auch Abgänge durch Renteneintritt und auslaufende Verträge eingeschlossen. Die Fluktuationsquote ist naturgemäß in den Ländern groß, die zum Beispiel für die Ablesungsperioden befristet Mitarbeiter einstellen. Die mitarbeiterinitiierte Kündigungsquote liegt nur bei 5,4 Prozent. Wir freuen uns, dass unsere Mitarbeiter so lange bei uns bleiben. Dennoch halten wir es für wichtig, eine gesunde Mischung zu haben aus Mitarbeitern, die dem Unternehmen lange treu verbunden sind, und Mitarbeitern, die neu hinzukommen. ■

## EXPERIMENT GELUNGEN – MITARBEITER UNTERRICHTEN



### CENTRAL EUROPE

*Deutschland, Luxemburg,  
Österreich, Schweiz*

#### Standorte:

**Deutschland:** Essen, Bonn, Dortmund, Münster, Frankfurt am Main, Nürnberg, München, Duisburg, Hamburg, Hannover, Rostock, Berlin, Potsdam, Dresden, Mannheim, Leipzig (2x), Kassel, Karlsruhe, Stuttgart, Bremen, Würzburg, Gladbeck, Au in der Hallertau, Bielefeld, Erfurt  
**Luxemburg:** Howald

**Österreich:** Wien, Dornbirn, Innsbruck, Grödig, Linz, Klagenfurt, Feldkirchen bei Graz

**Schweiz:** Zofingen

#### Anzahl der Mitarbeiter:

**Deutschland:** 1.269    **Luxemburg:** 21  
**Österreich:** 105    **Schweiz:** 29



Wie reagiert unser Körper auf Wärme und Kälte? Wie viel Wasser verbraucht ein Mensch in Deutschland am Tag? Diesen und ähnlichen Fragen sind Grundschüler aus Essen nachgegangen. Mitarbeiter von ista Deutschland gestalteten im Herbst 2012 an zwei Schulen in sozialen Brennpunkten mehrere Unterrichtseinheiten zu den Themen Wasser und Wärme. „Wir wollten bei den Kindern das Bewusstsein für Umweltschutz wecken, weil sie in ihren Familien darüber meist nicht sprechen“, sagt Anette Kreitel-Suciu, Bereichsleiterin Human Resources und Projektinitiatorin. „Mit einfachen Tipps haben die Schüler gelernt, wie man Wasser und Energie sparen kann. Dann

haben sie das Wissen an ihre Eltern weitergegeben.“ Die Umweltthemen, die ista bei der alltäglichen Arbeit begleiten, kindgerecht aufzubereiten – das ist gar nicht so einfach.

20 Mitarbeiter durchliefen vor ihrem Einsatz in den Schulen eine Ausbildung zu Umweltbotschaftern, denn um Viertklässlern die Grundlagen der Physik beizubringen, braucht es auch pädagogisches Know-how. Und natürlich viel Anschauungsmaterial. So experimentierten die Schüler in kleinen Gruppen und testeten zum Beispiel, welche Materialien Wärme besonders gut leiten und wie sich ein Mini-Klärwerk bauen lässt.

„Die Kinder wurden zu richtigen Umweltdetektiven. Und nicht nur sie haben viel Neues gelernt, sondern ich auch“, sagt Sandra Nobbe aus der Abteilung Human Resources. Gelernt haben sie und die Schüler etwa, dass ein Mensch in Deutschland im Durchschnitt 132 Liter Wasser am Tag verbraucht. Ein Senegalese muss dagegen mit nur zehn Litern auskommen. Die jungen Umweltdetektive aus Essen gehen jetzt bewusster mit Wasser und Heizenergie um. ista möchte indes sein Engagement an Schulen in Essen ausweiten. ■

## Bunte Wände und strahlende Gesichter



### Polen

Frisch gestrichene Wände, neue Möbel und süße Leckereien – das Jahresende 2012 ist für die Kinder des Waisenhauses in Bielsko-Biala besonders schön gewesen. Kurz vor Weihnachten kamen 88 Mitarbeiter von ista Polen zu Besuch. Sie renovierten die Räume, bauten neue Möbel auf, spielten und lachten mit den Kindern, von denen die jüngsten fünf Jahre alt sind

und die ältesten 16. „Die Kinder haben sich die Farben für die Wände selbst ausgesucht und sich sehr darüber gefreut“, sagt Tomasz Bazga, Country Manager bei ista Polen. Höhepunkt der gemeinsam verbrachten Zeit war die Bescherung.

Ein ista Mitarbeiter verkleidete sich als Nikolaus und verteilte Süßigkeiten. „Mit unserer Aktion wollen wir den Kindern zeigen, dass ihr Schicksal für uns nicht bedeutungslos ist“, sagt Bazga. Deswegen werden sich die ista Mitarbeiter am Standort Polen weiterhin für das Waisenhaus in Bielsko-Biala einsetzen – 2013 bereits zum dritten Mal. ■



## Für den Fall des Unfalls



### Italien

*Die italienischen ista Mitarbeiter belegen jedes Jahr Seminare, die Leben retten können. So erhielt 2012 ein Teil der Mitarbeiter ein Erste-Hilfe-Training. Am Ende simulierten die Teilnehmer Unfallszenarien und wendeten die gelernten Rettungsmaßnahmen an einer lebensgroßen Puppe an.*

*Andere Mitarbeiter nahmen an einer Einweisung in die Brandschutzbestimmungen teil oder wurden in allgemeinen Sicherheitsmaßnahmen geschult. Am Seminarende erhielten die Teilnehmer eine CD-ROM mit dem vermittelten Wissen und Taktiken für den Notfall.*



## FÜR SAUBERES TRINKWASSER



*Nicht überall kommt sauberes Wasser direkt aus dem Wasserhahn. Nur rund*

# 35 Prozent

*der ländlichen Bevölkerung in Senegal haben Zugang zu sauberem Trinkwasser und hygienischen Sanitäreinrichtungen.*

### Frankreich

Nicht überall kommt sauberes Wasser direkt aus dem Wasserhahn. Vor allem in Afrika ist die Trinkwasserversorgung ein großes Problem. Rund 65 Prozent der ländlichen Bevölkerung in Senegal haben beispielsweise keinen Zugang zu sauberem Wasser und hygienischen Sanitäreinrichtungen. Oft müssen die Menschen kilometerlange Stre-

cken laufen, um den nächsten Brunnen zu erreichen. Um den Wassermangel im senegalesischen Dorf Djagoumel zu mildern, hat ista Frankreich im vergangenen Jahr den Bau eines Brunnens mit elektrischer Pumpe finanziert. Der Pfarrer der Gemeinde unterstützte die französische Landesgesellschaft bei der Organisation des Projekts. ■



## Die Manager der Zukunft



### Rumänien

15 Masterstudenten haben bei ista Rumänien Einblicke in die Organisationsstrukturen und internen Abläufe des Unternehmens erhalten. Fünf Monate lang durften sie immer wieder an strategischen Meetings der ista Führungsebene teilnehmen. Die Nachwuchskräfte studieren Management an der Polytechnischen Universität Bukarest. Die Kooperation der Hochschule mit ista stand unter dem Motto

**„Bessere Praxisnähe für zukünftige Manager – bessere Manager für die Zukunft“**

und wurde aus EU-Geldern kofinanziert. Das erklärte Ziel der Initiative: Nachwuchskräfte noch während des Masterstudiengangs an die Arbeitswelt heranzuführen. „Das Engagement der Teilnehmer hat uns sehr beeindruckt“, sagt Marian Sisu, Country Manager von ista Rumänien. „Wir hoffen, dass wir zur beruflichen Entwicklung der jungen Leute beitragen konnten.“



## Training für die Chefs von morgen



### Vereinigte Arabische Emirate (VAE)

ista legt besonderen Wert darauf, qualifizierte und engagierte Mitarbeiter zu fördern. Deshalb bietet das Unternehmen ein umfangreiches Aus- und Weiterbildungsprogramm. Wichtiger Baustein: das „International LEADership Training“ für die mittlere Führungsebene. Chona de los Reyes, Finanzmanagerin in den Vereinigten Arabischen Emiraten, hat im vergangenen Jahr daran teilgenommen. „Ich habe gelernt, wie wichtig es ist, Prioritäten zu setzen“, sagt

die 31-Jährige. Die übrigen elf Teilnehmer kamen aus anderen ista Ländern wie der Türkei, China oder Italien. In dreitägigen Workshops lernten die Teilnehmer viel über das Rollenverständnis einer Führungsperson, die Erfüllung von Managementzielen und die Kommunikation in Krisensituationen. „LEAD hat mir dabei geholfen, meine zwischenmenschlichen Fähigkeiten auszubauen. Man ist erfolgreicher, wenn man weiß, wie man sein Team motivieren kann“, erzählt de los Reyes, die seit mehr als drei Jahren für ista in Dubai tätig ist. Damit möglichst viele Führungskräfte von diesen Erfahrungen profitieren, findet LEAD seit 2009 ein- bis zweimal jährlich statt. ■

## TAGSÜBER BÜRO, ABENDS UNI



### Russland

Nach der Arbeit in Vorlesungen aufmerksam Wissen aufsaugen, spätabends noch Referate vorbereiten und am Wochenende für Klausuren lernen: Das war in den vergangenen drei Jahren Alltag für Irina Voronina. Bei ista Russland arbeitet sie als Assistentin des Generaldirektors, koordiniert das Funksystem der ista Geräte und kümmert sich um die Zollabfertigung.

Ihr Ingenieursstudium absolvierte Irina Voronina nebenbei. Viermal in der Woche ging sie in die Uni – dreimal abends und einmal am Wochenende. 2012 hat die

27-Jährige ihre Prüfungen mit Auszeichnung bestanden.

„Ich musste sehr viel lernen, aber es hat sich gelohnt. Mit meinem Vorgesetzten Sergey Semenikhin habe ich häufig über die Lehrinhalte gesprochen und durfte oft eher gehen, um rechtzeitig in die Uni zu kommen“, erzählt Voronina, die vor dem Studium bereits eine sprachwissenschaftliche Ausbildung absolvierte. Auch wenn das Nebeneinander von Arbeit und Studium anstrengend war, weiß Irina Voronina, sie würde es genau so wieder machen. ■

## Das 24-Stunden-Rennen von Gliwice



### Polen

Die ista Tochtergesellschaft iSS Polen organisiert seit 2009 einmal jährlich von Gliwice aus ein Marathon-Radrennen. Da-



bei gehen die Sportler bis an ihre Grenzen: In 24 Stunden legen sie etwa 700 Kilometer zurück. 2012 haben sich mehr als 30 Fahrer auf ihr Rennrad geschwungen und gezeigt, welche langen Strecken man nur mit Muskelkraft zurücklegen kann.

Mitarbeiter von iSS Polen arbeiteten als Freiwillige am reibungslosen Ablauf der Veranstaltung und versorgten die Teilnehmer mit Essen und Getränken. Außerdem sponserte das Unternehmen das Event namens „Kalorze 24“. „Es ist schön zu sehen, wie das Radrennen über die Jahre gewachsen ist“, sagt Joanna Lisciok, Sachbearbeiterin Abrechnung. „Damit zeigen wir, was das Fahrrad alles kann: Es ist umweltfreundliches Fortbewegungsmittel und Sportgerät in einem.“ ■

## Gegen den Stress



### Schweiz

Es gibt Zeiten, da häufen sich die Projekte neben dem Tagesgeschäft und es wird alles zu viel. Dann entsteht Stress. Die eigenen Ansprüche tun ihr Übriges, denn wer seinen Job so gut wie möglich machen

möchte, setzt sich häufig selbst unter Druck. Damit es gar nicht erst zu stressbedingten Krankheiten wie dem Burn-out-Syndrom kommt, bietet ista Schweiz Stressbewältigungsseminare an.

In kleinen Gruppen mit etwa zehn Teilnehmern haben die Mitarbeiter 2012 gelernt, Symptome frühzeitig

zu erkennen und gegenzusteuern. Aufgrund des positiven Feedbacks der Teilnehmer sollen die Coachings und Seminare auch 2013 wieder angeboten werden. ■



- 01 **Wissen teilen:** ista Rumänien gibt Studenten der Polytechnischen Universität Bukarest Einblicke
- 02 **Puls messen:** In Bulgarien wird die Belegschaft alle zwei Jahre untersucht
- 03 **Frische Farbe:** Mitarbeiter aus Polen verschönern ein Waisenhaus
- 04 **Wegweisend:** Die Dänen gehen um die Wette zur Arbeit
- 05 **Tief durchatmen:** ista Schweiz bietet Stressbewältigungsseminare an
- 06 **Arbeit und Uni:** ista Russland unterstützt beim Abendstudium
- 07 **Wasser spenden:** Die Franzosen haben einen Brunnen in Senegal finanziert
- 08 **Zur Arbeit radeln:** Die Mitarbeiter von ista UK können vergünstigt Fahrräder kaufen
- 09 **Schulfach Umwelt:** ista Deutschland unterrichtet Schüler im Energiesparen

## Auf Herz und Augen



### Bulgarien

Alle zwei Jahre untersuchen Ärzte die Mitarbeiter von ista Bulgarien. 2012 wurden ihre Augen und Herzen gecheckt sowie Blutdruck gemessen. Außerdem überprüften Fachleute den Lärmpegel und die Lichtbelastung im Büro. Das Ergebnis: alles tadellos!

## Jeder Schritt zählt



### Dänemark

30 Mitarbeiter haben an der landesweiten „Count your steps“-Kampagne teilgenommen. Drei Wochen lang gingen sie zu Fuß zur Arbeit und holten sich so die tägliche Ration Sport. Auch der Wettbewerbsgedanke kam nicht zu kurz: Die Schritte wurden mit einem Step Counter gezählt. Das Gewinner-Team ist insgesamt 1.184.155 Schritte gelaufen – das macht

# 11.278

Schritte täglich pro Person.





01



02



04



03



05

## Mitarbeiter persönlich und fachlich weiterbringen

### *Chona de los Reyes:*

„LEAD hat mir dabei geholfen, meine zwischenmenschlichen Fähigkeiten auszubauen. Man ist erfolgreicher, wenn man weiß, wie man sein Team motivieren kann.“ Die Finanzmanagerin von ista in den Vereinigten Arabischen Emiraten hat das Weiterbildungsprogramm LEAD absolviert – siehe Seite 35.



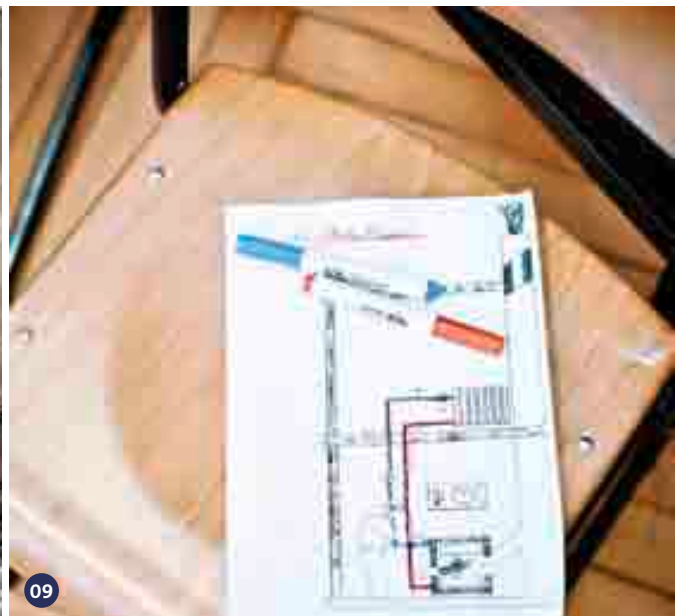
06



07



08



09

## „JEDE MINUTE WAR ES WERT“



Vereinigtes Königreich (UK)

Arek Marut arbeitet bei ista UK als Head of Operations. 2011/12 nahm er am Weiterbildungsprogramm JUMP teil. Das Programm fördert weltweit die Entwicklung von internationalen Führungskräften bei ista. Hier berichtet Arek Marut von seinen Erfahrungen:

„Dank der Teilnahme am Weiterbildungsprogramm JUMP konnte ich meine Führungsfähigkeiten ausbauen und mein Wissen über ista erweitern. Die anderen sechs Teilnehmer kamen aus Deutschland, Polen und Amerika.“

So konnte ich nicht nur mein Netzwerk vergrößern, sondern auch mehr darüber erfahren, wie die Abläufe bei ista außerhalb von Großbritannien sind. Zunächst hatte ich die Chance, ein Development Center zu absolvieren, das mir gezeigt hat, wo meine Stärken und Schwächen liegen. Danach konnte ich alle drei bis vier Monate an Trainings teilnehmen, die genau auf meine Bedürfnisse abgestimmt waren.

Ich habe unglaublich viel gelernt, zum Beispiel über Finanzen und Führungsstrategien. Aber auch, dass Work-Life-Balance wichtig ist, um beruflich erfolgreich zu sein, war eine wichtige Lektion. Ich habe viel Zeit in das Programm investiert – doch jede Minute war es wert.“



## Für ein gutes Arbeitsklima



Tschechien

Bei der regelmäßig stattfindenden Mitarbeiterbefragung „People Survey ista (PSI)“ hat ista Tschechien 2012 besonders gute Ergebnisse erzielt. 88 Prozent der befragten Mitarbeiter gaben an, stolz auf ihre Arbeit zu sein. 85 Prozent bezeichneten ista als attraktiven Arbeitgeber. ista Tschechien hat im vergangenen Jahr viel für ein entspanntes Arbeitsklima getan. Mit gemeinsamen Aktivitäten wurde der Zusammenhalt gestärkt. So machten die Angestellten zum Beispiel eine gemeinsame Fahrradtour oder trafen sich zur Weinprobe. Neu ist auch, dass einige Mitarbeiter teilweise oder komplett von zu Hause aus arbeiten dürfen. Das Homeoffice gibt vor allem Eltern die Möglichkeit, Beruf und Familie leichter miteinander zu vereinbaren.

ista ein attraktiver Arbeitgeber

85 Prozent

Stolz auf ihre Arbeit

88 Prozent



NORTH AMERICA  
USA

Standorte:  
USA: Alpharetta, Houston

Anzahl der Mitarbeiter:  
USA: 186



Doppelt Kilos sparen



**Vereinigtes Königreich (UK):** Über das staatliche Cyclescheme-Programm sparen die Mitarbeiter von ista UK beim Fahrradkauf bis zu 50 Prozent des Preises. Das soll die Mitarbeiter motivieren, sich fit zu halten. Und wer auch nur zwei Tage in der Woche mit dem Rad zur Arbeit kommt, senkt basierend auf einer Entfernung von acht Meilen zum Arbeitsplatz nebenbei noch seinen CO<sub>2</sub>-Ausstoß um 114 Kilogramm im Jahr.



Ab 15 Uhr hitzefrei



**Spanien:** ista reagiert flexibel auf die Sommerhitze in Spanien. Während die Mitarbeiter an den restlichen Tagen des Jahres ein bisschen länger arbeiten, können sie im Sommer schon um 15 Uhr Feierabend machen.

## MANAGEMENTANSATZ UND FORTSCHRITTSTABELLE

**M**otivierte und gut ausgebildete Mitarbeiter 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 regelmäßig stattfindende Mitarbeitergespräche ermittelt.

Um den Herausforderungen des demografischen Wandels zu begegnen, fördert ista das Potenzial jüngerer und älterer Mitarbeiter gleichermaßen. Ein wichtiger Grundsatz ist dabei auch, dass Männer und Frauen an allen Standorten die gleichen beruflichen Chancen haben. Dank flexibler Arbeitszeitmodelle wie beispielsweise Gleitzeit oder die Möglichkeit, zu Hause zu arbeiten, können Mütter wie Väter Beruf und Familie besser vereinbaren.

Ein Gesundheitsmanagement fördert die Vitalität der Mitarbeiter, unter anderem mit Sportangeboten und Vorsorgeuntersu-

chungen. 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. ■

### Fortschrittstabelle

Ziele & Handlungsfelder	Maßnahmen	Status & Ziele
Messung der Mitarbeiterzufriedenheit und Umsetzung der Ergebnisse	Durchführung der Mitarbeiterbefragung „People Survey ista“ (PSI)	Regelmäßig, nächste Befragung 1. Quartal 2014
Weiterentwicklung des Gesundheitsmanagements in Deutschland zur Reduktion der Krankenquote	Umfangreiches Mitarbeiterprogramm zur aktiven Stressbewältigung und Gesundheitsvorsorge durch Sport-, Massage- und Seminarangebote	Fortlaufend
	Erfolgreiche Einführung der Führungskräfte trainings „Gesund führen“ sowie lokale Gesundheits-Checks mit Führungskräften und Betriebsräten	2012
	Angebot eines EAP (Employee Assistance Program) zur externen Mitarbeiterberatung	Ab 2013
Fortführung des internationalen Weiterbildungsprogramms „JUMP“ für High Potentials	Erfolgreicher Abschluss des Durchgangs 2012; Start des Programms 2013 mit zwölf internationalen Teilnehmern	Frühjahr 2013
Stärkere Etablierung des internationalen LEADership Trainings	Durchführung des LEADership Trainings für die mittlere Führungsebene	Regelmäßig jedes halbe Jahr
Förderung des freiwilligen Mitarbeiterengagements und Ausbau des Corporate-Citizenship-Engagements	Zusammenführung der 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
Entwicklung eines neuen, internationalen Employer-Branding-Ansatzes für die Mitarbeiterrekrutierung und -bindung	Neue internationale Karriere-Website, neue Personalsuchanzeigen	Ab 2013
	Teilnahme an HR-Awards	Regelmäßig in Deutschland und der iSS / Internationale Ausweitung geplant



## KENNZAHLEN

*In diesem Abschnitt legt ista die Ergebnisse, die das Unternehmen im Berichtszeitraum 2012 erreicht hat, quantitativ dar. Dazu werden die relevanten Kennzahlen analog zu den Definitionen der Global Reporting Initiative (GRI) aufgeführt. Bei den Leistungsindikatoren „Umwelt“ (EN) sowie „Arbeitspraktiken & Menschenwürdige Beschäftigung“ (LA) wurden gegenüber dem Vorjahr signifikante Fortschritte erzielt. Diese resultieren aus dem unternehmerischen Engagement, der nachhaltigen Strategie sowie dem effektiven Managementansatz von ista.*

# 23.301

2012  
Heizenergie gesamt  
in Gigajoule

# 27.140

2011  
Heizenergie gesamt  
in Gigajoule

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

\*\* Abweichende Werte im Vergleich zum Vorjahr aufgrund neuer Informationen.

EN1 – Eingesetzte Materialien nach Gewicht/Volumen  
 EN2 – Anteil von Recyclingmaterial am Gesamtmaterialeinsatz

Papierverbrauch	2011**	2011	2011	2012*	2012
in Kilogramm***	totale Zahl in Blatt***	totale Zahl in Kilogramm	Prozent	totale Zahl in Kilogramm	Prozent
<b>Gesamt****</b>	<b>63.662.456</b>	<b>317.650</b>	-	<b>541.472</b>	-
Büroverbrauch	20.957.870	104.571	-	121.632	-
– davon Recycling	6.870.770	34.282	32,8	48.149	39,6
Produktionspapier	42.704.586	213.079	-	317.740	-
– davon Recycling	66.389	331	0,1	2.248	0,7
<b>Anteil Recyclingpapier Büroverbrauch und Produktionspapier</b>	<b>6.937.159</b>	<b>34.614</b>	<b>10,9</b>	<b>50.397</b>	<b>11,5</b>
Notizblöcke	-	-	-	3.699	-
– davon Recycling	-	-	-	226	6,1
Umschläge	-	-	-	46.930	-
– davon Recycling	-	-	-	682	1,5
Marketingmaterialien	-	-	-	51.472	-
– davon Recycling	-	-	-	7.152	13,9
<b>Anteil Recyclingpapier gesamt</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>58.457</b>	<b>10,8</b>

\*\*\* Die Angaben für 2011 wurden auf Blätter im Format A4 mit einem Gewicht von 80 g/m<sup>2</sup> genormt.  
 \*\*\*\* Bezieht sich auf die hier aufgeführten Papierarten.

EN3 – Direkter Energieverbrauch aufgeschlüsselt nach Primärenergieträgern  
 EN4 – Indirekter Energieverbrauch aufgeschlüsselt nach Primärenergieträgern

Energieverbrauch	2011**	2011	2012*	2012
	in kWh	in Gigajoule	in kWh	in Gigajoule
Stromverbrauch	7.613.375	27.408	6.805.991	24.502
<b>Heizenergie gesamt</b>	<b>7.139.074</b>	<b>27.140</b>	<b>6.137.440</b>	<b>23.301</b>
– davon Heizenergie I (Erdgas)	4.870.287	18.999	4.089.303	15.952
– davon Heizenergie II (Öl)	120.480	407	111.208	375
– davon Heizenergie III (Fernwärme)	2.148.307	7.734	1.936.930	6.973

Energieverbrauch	2011	2011	2011	2012*	2012	2012
	in Liter	in Gigajoule	in Prozent	in Liter	in Gigajoule	in Prozent
<b>Kraftstoff Fahrzeugflotte</b>	<b>2.856.240</b>	<b>101.799</b>	-	<b>2.651.716</b>	<b>95.050</b>	-
– davon Diesel	2.465.973	88.686	86,3	2.518.104	90.561	95,0
– davon Benzin	390.266	13.113	13,7	133.612	4.489	5,0
– davon Autogas (LPG)	0	0	0	0	0	0,0
<b>Kraftstoff Mietfahrzeuge</b>	-	-	-	<b>76.323</b>	<b>2.723</b>	-
– davon Diesel	-	-	-	67.088	2.413	87,9
– davon Benzin	-	-	-	9.235	310	12,1
– davon Autogas (LPG)	-	-	-	0	0	0,0
<b>Kraftstoff Privatfahrzeuge</b>	-	-	-	<b>102.429</b>	<b>3.579</b>	-
– davon Diesel	-	-	-	72.725	2.615	71,0
– davon Benzin	-	-	-	28.680	964	28,0
– davon Autogas (LPG)	-	-	-	1.024	27	1,0

In Deutschland verfügt ista über Standorte mit Gebäudeeigentum, an denen 2012 Heizenergie (Erdgas) in Höhe von insgesamt 757.970 kWh, 2.957 GJ bzw. 184.187 kg CO<sub>2</sub>e inkl. Vorkette verbraucht bzw. emittiert wurde.



## EN8 – Gesamtwasserentnahme aufgeteilt nach Quellen

	2011	2011	2012	2012
	in Liter	in Kubikmeter	in Liter	in Kubikmeter
Entnommene Menge Wasser***	34.282.965	34.283	31.337.548*	31.338
– davon Brunnenwasser (geschätzt)	144.431	144	150.466	150

\*\*\* ista entnimmt sämtliches Wasser der öffentlichen Trinkwasserversorgung. Eine Ausnahme stellt die Türkei dar: Hier wurde 2012 von ista größtenteils Brunnenwasser genutzt. Die Verbrauchswerte dazu beruhen auf einer geschätzten Hochrechnung.

## EN16 – Gesamte direkte und indirekte Treibhausgasemissionen insgesamt nach Gewicht

### EN17 – Sonstige relevante Treibhausgasemissionen nach Gewicht

Direkte, indirekte und sonstige Treibhausgasemissionen***	2011	2012*
in Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalent		
... durch Verbrauch von Erdgas, Heizöl, Fernwärme und -kälte	1.894**	1.635
... durch Stromverbrauch	3.865**	3.354
... durch die Dienstwagenflotte	8.655	8.082
... durch Mietwagen****	48	232
... durch Privatfahrzeuge****	-	306
... durch Flugreisen	2.869**	2.931
... durch Zugreisen und ÖPNV	107	66

\*\*\* 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.  
\*\*\*\* Keine Vergleichbarkeit zum Vorjahr.

## Weitere Indikatoren – Daten und Fakten nach GRI

### EN5

Die Energieeinsparung von 13.494 GJ errechnet sich aus der Differenz der Werte für Strom-, Heizenergie- und Kraftstoffverbräuche (Fahrzeugflotte). Eine ausschließliche Rückführung des Wertes auf umweltbewussten Einsatz und Effizienzsteigerung ist allerdings nicht möglich, da gleichzeitig eine verbesserte Datenerfassung sowie weitere externe Faktoren eingeflossen sind.

### 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.

### PR4

Es wurden keine Nichteinhaltungsfälle gegen Bestimmungen oder freiwillige Verhaltensregeln in Bezug auf Informationen über und Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen ermittelt.

### PR7

Es traten keine Nichteinhaltungsfälle gegen Bestimmungen oder freiwillige Verhaltensregeln in Bezug auf Werbung einschließlich Anzeigen, Verkaufsförderung und Sponsoring ein.

### PR8

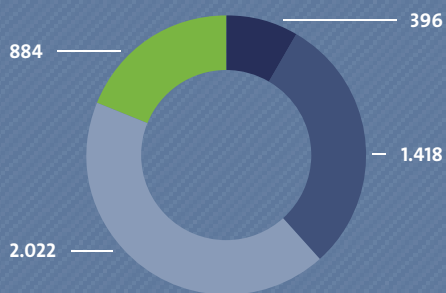
ista registrierte keine berechtigten Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes der Kundendaten oder deren Verlust.

### PR9

Im Berichtszeitraum kam es zu keinen Verstößen gegen Gesetzesvorschriften in Bezug auf die Zurverfügungstellung und Verwendung von Produkten und Dienstleistungen. Folglich fielen auch keine Bußgelder an.

LA1 / LA2 – Mitarbeiterstruktur inkl. Mitarbeiterfluktuation

Altersstruktur



Legende

- unter 26
- 26-35
- 36-50
- über 50

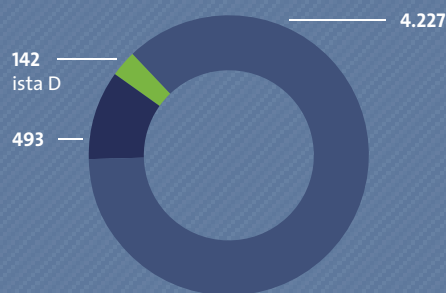
Geschlecht



Legende

- Frauen
- Männer

Beschäftigung\*\*\*



Legende

- Vollzeitbeschäftigte
- Teilzeitbeschäftigte
- Auszubildende

Arbeitsvertrag\*\*\*\*

Dauerhaft Angestellte

3.832 81 %

Arbeitsvertrag\*\*\*\*

Befristete Verträge

888 19 %

Regionen	Mitarbeiter		Fluktuation***		Fluktuation***			
	gesamt		total		Kündigungen durch MA		Gesamte Fluktuation****	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
				in %	in %	in %	in %	
Central Europe	1.421	1.424	153	109	2,7	3,1	10,5	7,7
France	640	651	230	217	6,2	3,7	33,6	34,5
North Europe	228	236	46	22	12,7	6,9	18,9	9,4
West/East Europe	470	528	55	65	2,9	4,6	11,4	14,8
USA	215	186	44	97	17,6	29,9	23,5	40,2
South Europe/ Emerging Markets	567	700	230	247	8,1	6,5	34,4	43,6
ista International	332	341	37	49	4,8	5,2	11,1	14,9
iSS	641	654	60	58	1,8	1,8	9,4	9,6
<b>Gesamt</b>	<b>4.514</b>	<b>4.720</b>	<b>855</b>	<b>864</b>	<b>5,2</b>	<b>5,4</b>	<b>18,4</b>	<b>19,4</b>

\*\*\* Anders als im Vorjahresbericht wurde die Fluktuation für 2012 als Verhältnis aller ausgeschiedenen Mitarbeiter im Berichtszeitraum zum Gesamtmitarbeiterstab am Anfang des Berichtszeitraums berechnet, nicht zum Gesamtmitarbeiterstab am Ende des Berichtszeitraums. Basierend auf den mitarbeiter- und unternehmensinitiierten Kündigungen belief sich die Fluktuation weltweit auf 603 Mitarbeiter, damit 13,6% (2012) bzw. 562 Mitarbeiter, 12,1% (2011). Inklusive aller weiteren Austritte wie bspw. durch Rente, Todesfall, Auslauf begrenzter Verträge etc. betrug die totale Fluktuationsrate weltweit 864 Mitarbeiter, somit rund 19,4% (2012) bzw. 855 Mitarbeiter, 18,4% (2011).  
 \*\*\*\* ista unterhält keine beabsichtigten Arbeiter. Bezüglich der bei ista bestehenden Vertragsarten ist neben der Unterscheidung zwischen befristet und unbefristet geschlossenen sowie Vollzeit- und Teilzeit-Verträgen für 2012 aufgrund sehr heterogener Vertragsstrukturen weltweit keine darüber hinausgehende Datenangabe möglich.  
 \*\*\*\*\* inkl. Rente, Ende Befristungen, Kündigungen durchs Unternehmen etc.

## DER BERICHT

*Mit dem Nachhaltigkeitsbericht informiert ista einmal jährlich über seine nachhaltige Unternehmensführung in den Bereichen Produkte und Dienstleistungen, Energie und Ressourcen sowie Mitarbeiter und Gesellschaft.*

Der vorliegende Bericht für 2012 ist der dritte Nachhaltigkeitsbericht von ista. Auch in diesem Jahr haben wir die Erwartungen unserer Mitarbeiter, Kunden, Geschäftspartner und anderer Anspruchsgruppen bei der Auswahl des Berichtsinhalts berücksichtigt. Wir folgen in der Berichterstattung dem international anerkannten G3.0-Leitfaden 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 48 bis 50. Er gibt einen Überblick darüber, welche GRI-Inhalte an welcher Stelle im Bericht behandelt wurden.

Grundlage des Berichts sind die Kennzahlen des Kalenderjahres 2012. Während die demografischen Human-Resources-Zahlen stichtagsbezogen zum 31.12.2012 erfasst sind, basieren die Umweltkennzahlen auf dem durchschnittlichen Vollzeitäquivalent (FTE). Redaktionsschluss für den vorliegenden Bericht war am 14.06.2013. In die Datenerfassung haben wir alle vollkonsolidierten Unternehmen einbezogen.

Da die Vorgehensweisen zur Erfassung von Unternehmenskennzahlen und Personalzahlen sowie die Abrechnung von Energieverbräuchen in den einzelnen Ländern teilweise voneinander abweichen, variieren die dem Bericht zugrunde liegenden Daten in der Qualität. Während auf der einen Seite exakt erfasste Daten vorliegen, basieren andere Werte wiederum auf Schätzungen und Hochrechnungen. In Ländern, in denen nur für einige Standorte genaue Daten vorliegen, rechnen wir für die übrigen Standorte auf Basis der FTE-Zahlen beziehungsweise der Fläche die Werte hoch. Für Länder ohne genaue Messdaten gilt der weltweite ista Durchschnitt als Berechnungsgrundlage. Wir arbeiten daran, die Erfassungsmethodik zu standardisieren, um eine bessere Vergleichbarkeit zu gewährleisten.

Zum ersten Mal in die Berichterstattung eingeschlossen ist das Engineering Office in Bangkok, das zum Bereich Products der ista International GmbH gehört. Neu eröffnet wurde 2012 das ServiceCenter in Bukarest (iSS Rumänien), geschlossen dagegen der Standort Jacksonville in den USA. Hier wurde 2012 das Submete-

ring-Geschäft verkauft, was auch zu einer deutlichen Reduktion der FTE-Zahl geführt hat. Hinzu kamen Akquisitionen in Deutschland sowie die Abstoßung eines Unternehmensteils in Frankreich. 2012 wurde die Region USA/UK aufgelöst. Die USA bilden seitdem eine Einzelregion, das Vereinigte Königreich (UK) wurde der Region North Europe zugeordnet. Rumänien ist von der Region South Europe/Emerging Markets in die Region West/East Europe gewechselt.

Wegen dieser Umstrukturierungen ist ein direkter Vergleich der HR-Kennzahlen von 2012 mit denen des Vorjahres nicht möglich. Die in diesem Bericht explizit gezogenen Vergleiche beinhalten bereits eine nachträgliche Korrektur der ursprünglichen Zahlen von 2011, dies sowohl nach neuer Regionalzuordnung als auch unter Berücksichtigung der 2012 getätigten Akquisitionen und Verkäufe. Um die Energieverbräuche aller Standorte darzustellen, werden im vorliegenden Bericht durchschnittliche FTE-Zahlen als Bezugsgröße verwendet. Die Anteile der auf Schätzungen und Hochrechnungen beruhenden Daten belaufen sich beim Stromverbrauch auf 21 Prozent, beim Wasserverbrauch auf 64 Prozent und beim Heizenergieverbrauch auf 45 Prozent.

Aufgrund der standortbezogenen Erhebung der Daten für 2012 konnten einige Verbrauchszahlen nachträglich auch für 2011 genauer berechnet werden. Im Bericht wurden die Vergleichszahlen neu berechnet, weshalb sie vom Vorjahresbericht abweichen. Diese Vorgehensweise gewährleistet eine korrektere Angabe und bessere Vergleichbarkeit.

Es bestehen außerdem Unterschiede hinsichtlich der Angaben zum Headcount zwischen dem Konzernabschluss und dem vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht 2012. 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 S.à.r.l. einbezogen. ■



# BESCHEINIGUNG DES UNABHÄNGIGEN PRÜFERS

*An die Geschäftsführung der ista International GmbH, Essen*

Wir wurden beauftragt, eine betriebswirtschaftliche Prüfung bezüglich ausgewählter Kennzahlen zur Umweltleistung für das Geschäftsjahr 2012, einschließlich der diese Kennzahlen begleitenden Erläuterungen, im Nachhaltigkeitsbericht 2012 (im Folgenden kurz „der Bericht“) der ista International GmbH, Essen (im Folgenden kurz „ista“), durchzuführen. Die Ermittlung und Darstellung der Kennzahlen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien, einschließlich der Identifizierung wesentlicher Themen, liegt in der Verantwortung der Geschäftsführung. Unsere Aufgabe ist es, bezüglich der ausgewählten Kennzahlen zur Umweltleistung im Bericht ein Urteil in Form dieser Bescheinigung abzugeben.

## Auftragsgegenstand

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

### Papierverbrauch

in Kilogramm

Büroverbrauch (inkl. Recyclinganteil)

Produktionspapier (inkl. Recyclinganteil)

Notizblöcke (inkl. Recyclinganteil)

Umschläge (inkl. Recyclinganteil)

Marketingmaterialien (inkl. Recyclinganteil)

### Energieverbrauch

in kWh

in Liter (inkl. Diesel, Benzin und Autogas)

Stromverbrauch

Kraftstoffverbrauch Fahrzeugflotte

Heizenergie (gesamt)

Kraftstoffverbrauch Mietfahrzeuge

Heizenergie I (Erdgas)

Kraftstoffverbrauch Privatfahrzeuge

Heizenergie II (Öl)

Heizenergie III (Fernwärme)

### Entnommene Menge Wasser

in Liter

### Treibhausgasemissionen

in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent

... durch Verbrauch von Erdgas, Heizöl, Fernwärme und -kälte

... durch Stromverbrauch

... durch die Dienstwagenflotte

... durch Mietwagen

... durch Privatfahrzeuge

... durch Flugreisen

... durch Zugreisen und ÖPNV

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



### Berichtskriterien und Prüfungsstandards

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

Wir haben unseren Auftrag unter Beachtung des International Standard on 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 das Prüfungsteam über solche spezifischen Fachkenntnisse, Fähigkeiten und berufsständischen Qualifikationen verfügt, aufgrund derer es Informationen zu Nachhaltigkeit würdigen kann, sowie die Einhaltung der Anforderungen zur Unabhängigkeit des Code of Ethics for Professional Accountants der International Federation of Accountants.

### Durchgeführte Prüfungshandlungen

Unsere Prüfungshandlungen beinhalteten:

- eine Risikoeinschätzung, einschließlich einer Medienanalyse, zu relevanten Informationen über ista in der Berichtsperiode
- Einschätzung der Konzeption und Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Kontrolle von Kennzahlen zur Umweltleistung, einschließlich der Konsolidierung der Daten
- Befragungen von Mitarbeitern auf Konzernebene, die für die Ermittlung und Konsolidierung sowie die Durchführung der internen Kontrollhandlungen bezüglich der Daten verantwortlich sind

- Besichtigung der Standorte Essen (Deutschland) und Madrid (Spanien) zur Einschätzung der lokalen Datenerhebungs- und Berichterstattungsprozesse sowie der Verlässlichkeit der gemeldeten Daten
- analytische Beurteilung der Daten und Trends, welche zur Konsolidierung auf Konzernebene von allen Standorten gemeldet wurden
- Einschätzung der Gesamtdarstellung der ausgewählten Kennzahlen zur Umweltleistung, einschließlich der diese Kennzahlen begleitenden Erläuterungen, im Bericht

### Ergebnis

Aufgrund der bei der Durchführung unserer betriebswirtschaftlichen Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass die ausgewählten Kennzahlen zur Umweltleistung für das Geschäftsjahr 2012, einschließlich der diese Kennzahlen begleitenden Erläuterungen, im Bericht nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien aufgestellt sind.

Düsseldorf, den 14. Juni 2013

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 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 f.
1.2	Zentrale Nachhaltigkeitsauswirkungen, -risiken und -chancen	ganz	2 f., 4 ff., 7 ff., 12 f., 15, 19, 29, 39
<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	6
2.7	Märkte	ganz	4 ff.
2.8	Größe des Unternehmens	ganz	6
2.9	Signifikante Änderungen im Berichtszeitraum	ganz	4 ff., 44
2.10	Auszeichnungen im Berichtszeitraum	ganz	Umschlag, 8
<b>3.</b>	<b>BERICHTSPARAMETER</b>		
3.1	Berichtszeitraum	ganz	44
3.2	Datum des letzten Berichts	ganz	44
3.3	Berichtszyklus	ganz	44
3.4	Ansprechpartner für Fragen zum Bericht	ganz	Umschlag
3.5	Vorgehensweise zur Auswahl der Berichtsinhalte	ganz	Umschlag, 2 f., 7 ff., 44
3.6	Bilanzierungsgrenzen des Berichts	ganz	4 ff., 44
3.7	Einschränkungen des Berichtsumfangs	ganz	44
3.8	Joint Ventures, Tochterunternehmen, Outsourcing	ganz	4 ff., 44
3.9	Datenerfassung	ganz	22 f., 28, 40 ff.
3.10	Änderungen bei der Darstellung von Informationen im Vergleich zu früheren Berichten	ganz	40 ff.
3.11	Änderungen des Umfangs, der Berichtsgrenzen oder der Messmethoden	ganz	22 f., 40 ff.
3.12	Index nach GRI – tabellarische Übersicht mit Seitenzahlen	ganz	48 ff.
3.13	Verifizierung – externe Verifizierung der Aussagen	ganz	44 ff.

Index nach GRI (G3-Indikatoren)		Erfüllungsgrad	Seite
<b>4.</b>	<b>UNTERNEHMENSFÜHRUNG, VERPFLICHTUNGEN UND ENGAGEMENT</b>		
4.1	Führungsstruktur	ganz	6
4.2	Unabhängigkeit des Aufsichtsratsvorsitzenden	ganz	6
4.3	Kontrollorgan bzw. unabhängige Mitglieder der Unternehmensführung	ganz	6
4.4	Mechanismen für Aktionärs- und Mitarbeiterempfehlungen an den Vorstand/Aufsichtsrat	ganz	7 ff., 33
4.5	Verknüpfung der Vorstandsvergütung mit der Unternehmensleistung	ganz	6
4.6	Mechanismen zur Vermeidung von Interessenkonflikten	ganz	8
4.7	Expertise der Leitungsgremien im Bereich Nachhaltigkeit	ganz	7 f.
4.8	Leitbilder, Unternehmenswerte und Verhaltenskodizes	ganz	7 ff., 15, 19, 25 f., 29, 33 ff.
4.9	Verfahren auf Vorstands-/Aufsichtsratsebene zur Überwachung der Nachhaltigkeitsleistung	ganz	2 f., 7 ff., 19, 29, 39
4.10	Verfahren zur Beurteilung der Leistungen des Vorstands	ganz	7
4.11	Umsetzung des Vorsorgeprinzips	ganz	2 f., 4 ff., 7 ff., 19, 29, 39
4.12	Unterstützung externer Initiativen	ganz	Umschlag, 2 f., 8 f., 12 f., 15, 19
4.13	Mitgliedschaften in Verbänden und Interessengruppen	ganz	Umschlag, 8 f.
4.14	Einbezogene Stakeholdergruppen	ganz	8 f.
4.15	Auswahl der Stakeholder	ganz	8 f.
4.16	Ansätze für den Stakeholder-Dialog (Art/Häufigkeit)	ganz	7 ff., 16, 33 ff.
4.17	Stellungnahme zu zentralen Anliegen der Stakeholder	ganz	8 f.
<b>5.</b>	<b>LEISTUNGSINDIKATOREN</b>		
<b>Ökonomie – Managementansatz</b>		<b>teilweise</b>	<b>19</b>
EC1	Erwirtschafteter und verteilter Wert	teilweise	4, 6
EC2	Finanzielle Auswirkungen des Klimawandels	ganz	2 f., 9, 11 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	15
EC7	Beschäftigung lokaler Arbeitnehmer in Führungspositionen	gar nicht	
EC8	Infrastrukturinvestitionen und Dienstleistungen für das Gemeinwohl	gar nicht	
EC9	Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen	gar nicht	
<b>Ökologie – Managementansatz</b>		<b>teilweise</b>	<b>29</b>
EN1	Gewicht/Volumen der eingesetzten Materialien	teilweise	22 ff., 28, 41
EN2	Anteil von Recyclingmaterial am Gesamtmaterialeinsatz	ganz	22 f., 26, 41
EN3	Direkter Energieverbrauch nach Primärenergiequellen	ganz	22 f., 25, 28, 41
EN4	Indirekter Energieverbrauch nach Primärenergiequellen	ganz	24, 28, 41
EN5	Energieeinsparung	teilweise	12 f., 22 f., 25 f., 42
EN6	Initiativen für Energieeffizienz und erneuerbare Energien	gar nicht	
EN7	Initiativen zur Verringerung des indirekten Energieverbrauchs	teilweise	12 f., 22 f., 25 f.
EN8	Gesamter Wasserverbrauch nach Quellen	ganz	14, 28, 42
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	22 ff., 42
EN17	Weitere relevante Treibhausgasemissionen (z. B. durch Geschäftsreisen)	ganz	22 f., 25 f., 28, 42
EN18	Initiativen zur Minimierung von Umweltauswirkungen	teilweise	12 f., 22 f., 26, 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	

Index nach GRI (G3-Indikatoren)		Erfüllungsgrad	Seite
EN 23	Freisetzung von Schadstoffen nach Anzahl und Volumen	gar nicht	
EN 24	Gefährliche Abfälle nach der Basler Konvention	gar nicht	
EN 25	Auswirkungen von Abwasser auf die Biodiversität	ganz	42
EN 26	Initiativen zur Verringerung von Umweltauswirkungen der Produkte und Dienstleistungen	gar nicht	
EN 27	Anteil von Produkten und deren Verpackungen, die wiederverwendet werden	gar nicht	
EN 28	Geldbußen/Sanktionen wegen Nichteinhaltung von Umweltauflagen	ganz	42
EN 29	Auswirkungen des Transports	teilweise	22 f., 25 f.
EN 30	Ausgaben für den Umweltschutz	gar nicht	
<b>Arbeitsumfeld und Arbeitsbedingungen – Managementansatz</b>		<b>teilweise</b>	<b>39</b>
LA1	Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnissen und Regionen	ganz	4, 6, 43
LA2	Mitarbeiterfluktuation nach Altersgruppen, Geschlecht und Regionen	teilweise	33, 39
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	33
LA8	Risikokontrolle und Programme bzgl. schwerer Krankheiten	gar nicht	
LA9	Arbeits- und Sicherheitsvereinbarungen mit Gewerkschaften	gar nicht	
LA10	Aus- und Weiterbildungsstunden nach Mitarbeiterkategorien	teilweise	33
LA11	Programme zu lebenslangem Lernen	gar nicht	
LA12	Leistungsbeurteilung und Entwicklungsplanung	ganz	33
LA13	Zusammensetzung des oberen Managements und der Mitarbeiterstruktur	gar nicht	
LA14	Entlohnung nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	teilweise	33
<b>Menschenrechte – Managementansatz</b>		<b>teilweise</b>	<b>19</b>
HR1	Investitionsvereinbarungen mit Klauseln oder Prüfungen bzgl. Menschenrechten	gar nicht	
HR2	Anteil Lieferanten, bei denen Prüfungen zu Menschenrechtsfragen durchgeführt wurden, und ergriffene Maßnahmen	ganz	15
HR3	Schulungen zu Menschenrechten	gar nicht	
HR4	Vorfälle von Diskriminierung und ergriffene Maßnahmen	ganz	8
HR5	Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen	ganz	9
HR6	Kinderarbeit	ganz	8, 15, 19
HR7	Zwangsarbeit	ganz	8, 15, 19
HR8	Schulung des Sicherheitspersonals	gar nicht	
HR9	Verletzung der Rechte von Ureinwohnern	ganz	42
<b>Gesellschaft – Managementansatz</b>		<b>teilweise</b>	<b>19</b>
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	8
SO4	Nach Korruptionsvorfällen ergriffene Maßnahmen	gar nicht	
SO5	Positionen und Beteiligung an politischen Entscheidungsprozessen und Lobbying-Aktivitäten	ganz	2 f., 7 ff., 12 f., 18 f.
SO6	Zuwendungen an Parteien und Politiker	gar nicht	
SO7	Klagen aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten	ganz	42
SO8	Geldbußen/Sanktionen wegen Gesetzesverstößen	gar nicht	
<b>Produktverantwortung – Managementansatz</b>		<b>ganz</b>	<b>19</b>
PR1	Lebenszyklusstadien von Produkten, für die Sicherheits- und Gesundheitsauswirkungen analysiert wurden	gar nicht	
PR2	Verstöße gegen Gesundheitsstandards	ganz	42
PR3	Grundsätze/Verfahren zur Produktkennzeichnung	gar nicht	
PR4	Verstöße gegen Standards von Produktkennzeichnung	ganz	42
PR5	Kundenzufriedenheit	ganz	8 f., 16
PR6	Programme zur Einhaltung von Gesetzen und freiwilligen Vereinbarungen in der Werbung	ganz	9
PR7	Verstöße gegen Marketingstandards	ganz	42
PR8	Verletzung des Schutzes der Kundendaten	ganz	42
PR9	Wesentliche Geldbußen für Gesetzesverstöße bzgl. der Nutzung von Produkten und Dienstleistungen	ganz	42

## Mitgliedschaften



\* Mitgliedschaft wurde 2013 abgeschlossen

## Auszeichnungen



## Kontakt

Julia Schwedes  
Grugaplatz 2, 45131 Essen  
Telefon 0049 201 459-3282  
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, sustainability@ista.com

### Redaktion

Julia Schwedes  
fischerAppelt, relations GmbH

### Konzeption und Gestaltung

fischerAppelt, relations GmbH

### Fotografie

henning:photographie, fischerAppelt, Oliver Wegner

### Bildnachweis

ista International GmbH, iStockphoto LP,  
laif Agentur für Photos & Reportagen GmbH, Fotolia,  
Getty Images, Masterfile Deutschland GmbH,  
Panthermedia, Plainpicture GmbH, Shotshop GmbH,  
photocase.com: HeidiJaquet, stb247



© ista International GmbH, 2013,  
gedruckt auf Circleoffset  
Premium White, FSC-recycelt  
aus 100 Prozent Altpapier



**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)