





## Liebe Leserinnen und Leser, ista wird bis 2030 CO<sub>2</sub> net zero!

36 % der Treibhausgasemissionen in Europa entfallen auf den Gebäudesektor – ein beträchtlicher Teil davon entsteht beim Heizen. Wir bei ista wollen einen entscheidenden Beitrag zum Klimaschutz leisten, um kommenden Generationen einen lebenswerten Planeten zu hinterlassen. Dafür haben wir uns ambitionierte Ziele gesetzt.

Bis 2030 wollen wir unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen auf null (net zero) senken! Erste zusätzliche Maßnahmen setzen wir bereits in 2022 um. Über den Fortschritt werden wir berichten. Zudem arbeitet ista seit Juni 2021 CO<sub>2</sub>-neutral. Emissionen, die wir noch nicht vermeiden können, kompensieren wir, indem wir zertifizierte Klimaschutzprojekte unterstützen.

Doch wir wollen noch mehr bewirken – auch bei den von uns betreuten Wohnungen und Gewerbeimmobilien. Deshalb schalten wir um: auf digitale Services und Ablesung per Funk. So steigern wir die Transparenz von Verbräuchen und schaffen Anreize, Energie zu sparen – für eine nachhaltige Zukunft, gemäß unserem Purpose Statement „Switch to Smart – Data for a Sustainable Planet. With ista.“

Ihr

CEO ista International GmbH

## Sind Sie bereit für den „Switch“?

In unseren Bericht haben wir immer wieder kleine Switch-Elemente eingebaut. Legen Sie den Schalter um und klicken Sie auf das Element – dann gelangen Sie zu unseren ista Switching Moments.



## Meine persönlichen ista Switching Moments

### Intelligente Lösungen für einen nachhaltigen Planeten

ista rückt den Klimaschutz in den Mittelpunkt der Unternehmensstrategie. Das ist auch Kern unseres Purpose Statements „Switch to Smart – Data for a Sustainable Planet. With ista.“. Wir machen es leicht, Energie zu sparen und Ressourcen zu schonen. Mit digitalen Messgeräten und Funktechnik bringen wir Übersicht in komplexe Verbrauchsdaten und bieten clevere, komfortable Lösungen für energieeffizientes Wohnen und Leben. So ermutigen wir

unsere Kunden und ihre Mieter, Verantwortung für eine nachhaltige Zukunft zu übernehmen. Hohe Standards für Nachhaltigkeit haben wir uns auch selbst gesetzt. Wir knüpfen unsere Finanzierung an Nachhaltigkeitsfortschritte und gehen damit in unserer Branche voran. Auch mit der Veröffentlichung eines Nachhaltigkeitsberichts waren wir Vorreiter: Er erscheint bereits zum elften Mal.



## STRATEGIE UND MANAGEMENT

### Smarte Lösungen für eine nachhaltige Zukunft

Der Wandel zu einer nachhaltigen Lebensweise erfordert klare, ehrgeizige Ziele und entschlossenes Handeln. ista ist dafür ein verlässlicher Partner. Wir machen Verbräuche transparent und erleichtern es unseren Kunden und ihren Mietern durch digitale Services, auf umweltfreundliches Handeln umzuschalten. Mit smarten Produkten, Anwendungen und mithilfe der Funktechnik machen wir Energiesparen so einfach wie noch nie. Das ist gut für das Klima und für den Geldbeutel, insbesondere in Zeiten steigender Energiepreise. Nachhaltigkeit prägt auch stark unser eigenes Handeln. Wir setzen Ressourcen schonend ein, reduzieren CO<sub>2</sub>-Emissionen und setzen uns hohe ökologische und soziale Standards – für unternehmerische Entscheidungen ebenso wie für den Umgang mit unseren Mitarbeitenden und Lieferanten.





## Wir verbinden Engagement mit Expertise – für klimafreundliches Energiemanagement

ista hilft Hauseigentümern, den Energieverbrauch ihres Gebäudes zu erfassen und zu reduzieren. Unternehmen der Wohnungswirtschaft und Eigentümergemeinschaften unterstützen wir bei Abrechnungswesen und Energiemanagement. Mit der Einheit Commercial & Industrial erweitern wir unsere Angebote für Kunden von Gewerbeimmobilien und öffentlichen Gebäuden. Für unsere eigenen Prozesse gelten hohe Anforderungen an Klimaschutz und Nachhaltigkeit, worauf wir auch bei unseren Partnern großen Wert legen. Gleichzeitig beteiligen wir uns an gesellschaftlichen Initiativen und bringen unser Know-how in die politische Entscheidungsfindung ein – damit alle auf Energieeffizienz und Nachhaltigkeit umschalten können.

Die ista Gruppe ist aktuell in 22 Ländern weltweit vertreten. Unser deutscher Hauptsitz befindet sich in der Ruhrgebietsmetropole Essen. 2020 erzielten wir weltweit einen Umsatz von 933,0 Millionen Euro. Die Bilanzsumme belief sich auf rund 4,1 Milliarden Euro.<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> Daten des Konzernabschlusses der Trionista TopCo GmbH ohne die Gesellschaften in Luxemburg.

## Wir machen Klimaschutz clever und einfach – für Ihren Beitrag zum nachhaltigen Wandel

Der Klimawandel stellt die Gesellschaft weltweit vor große Herausforderungen. Als einer der führenden Immobilien- und Energiedienstleister sehen wir uns in einer besonderen Verantwortung, die globale Herausforderung Klimaschutz im Alltag schneller und einfacher zu machen. Denn wer nachvollziehen kann, dass viele kleine und oft einfache Schritte und Maßnahmen in der Summe eine große Wirkung erzielen, ist auch ermutigt umzuschalten – auf noch mehr klimafreundliches Verhalten beim Wohnen, Leben und Arbeiten. Wir schaffen Transparenz für Energieverbräuche, vereinfachen die Komplexität von Daten, Prozessen und Services und ermöglichen unseren Kunden und Mietern damit, ihren persönlichen Beitrag zu Umwelt- und Klimaschutz zu leisten – mit wenig Aufwand, aber mit einer wesentlichen Wirkung. Für dieses Prinzip steht unser Purpose Statement:

### SWITCH TO SMART

DATA FOR A SUSTAINABLE PLANET. WITH ISTA.

Durch smarte Technologien erreichen wir mehr Übersicht im Detail und machen Immobilienmanagement noch leichter und komfortabler. Zugleich entwickeln wir kontinuierlich neue digitale Services und Produkte und verbessern unser bestehendes Angebot. So können wir Unternehmen und Privatpersonen den Schritt zu mehr Energieeffizienz und Klimaschutz noch leichter machen.



Neuer CEO: Hagen Lessing



Energie sparen in Gebäuden



15 bis 25 % weniger Energieverbrauch



13 Millionen Haushalte weltweit



## Wir werden aktiv und aktivieren andere – für Nachhaltigkeit in fünf Dimensionen

Wir unterstützen Menschen dabei, Energie zu sparen und das Klima zu schützen. Das ist der Kern unserer Nachhaltigkeitsstrategie. Dabei werden wir in fünf Handlungsfeldern aktiv:

Wir gehen mit gutem Beispiel voran und setzen auf Umwelt- und Klimaschutz – an allen Standorten des Unternehmens.

In unseren Märkten vertreiben wir innovative Produkte und Services, die unseren Kunden ermöglichen, sich klimabewusst zu verhalten und die Umwelt zu schützen.

Unseren Mitarbeitenden bieten wir attraktive Arbeitsbedingungen und eine motivierende Unternehmenskultur. So können wir gemeinsam unser volles Potenzial zum Klimaschutz einsetzen und unsere Ziele erreichen.

Um unsere gesamte Wertschöpfungskette nachhaltig zu gestalten und unsere Produkte und Services immer weiter zu verbessern, legen wir auch bei der Zusammenarbeit mit unseren Partnern Wert auf ökologisch und sozial bewusstes Handeln.

Wir engagieren uns für die Gesellschaft, um unser Wissen über Energiemanagement und Klimaschutz zu teilen und Bewusstsein für Nachhaltigkeit zu fördern.



## Wir machen Nachhaltigkeit zur Chefsache – für strategisch abgestimmtes Handeln

### Smarte Strukturen:

Nachhaltigkeit ist bei ista Chefsache und Kern unserer Unternehmensstrategie. Die Geschäftsführung verantwortet unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten direkt. Unser Sustainability Office unterstützt die Strategieentwicklung und koordiniert gruppenweite Nachhaltigkeitsprojekte und -prozesse. Die Sustainability Delegates koordinieren die Aktivitäten international und bringen Ideen aus den Ländern ein.

### Smarte Prozesse:

Um unsere Nachhaltigkeitsstrategie umzusetzen, verbinden wir klassische Managementsysteme mit neuen, agilen Herangehensweisen.

### Smarte Tools:

Unsere Corporate Sustainability Software erleichtert es uns, unsere Nachhaltigkeitsziele gruppenweit zu steuern, Fortschritte nachzuerfolgen und die Nachhaltigkeitskennzahlen aus allen Niederlassungen weltweit zu erheben.



Smarte Tools für Nachhaltigkeit

## Wir setzen uns klare Ziele – für messbare Fortschritte

Für jedes Handlungsfeld unserer Nachhaltigkeitsstrategie haben wir ein klares Ziel formuliert. Auf dieser Grundlage messen wir regelmäßig unseren Fortschritt.

### Umwelt



#### Unser Ziel

Wir werden bis 2030 CO<sub>2</sub>-frei (net zero): durch ressourcenschonendes Handeln in allen Geschäftsbereichen (Scope 1–2 und ausgewählte Scope-3-Kategorien).

#### Unser aktueller Stand

Die gesamten CO<sub>2</sub>-Emissionen bei ista 2020: **7.864 Tonnen**  
Die gesamten CO<sub>2</sub>-Emissionen je Mitarbeitendem (FTE) bei ista 2020: **1,42 Tonnen**

### Märkte



#### Unser Ziel

Wir helfen unseren Kunden/Nutzern, ihren CO<sub>2</sub>-Ausstoß bis 2030 um 10 % zu reduzieren (ausgehend von 2015).

#### Unser aktueller Stand

Durchschnittliche CO<sub>2</sub>-Einsparungen bei Liegenschaften mit Heizkostenabrechnung seit 2015 pro Mieteneinheit (Stand 2020): **-5,91 %**

### Mitarbeitende



#### Unser Ziel

Wir wollen die Rahmenbedingungen für das Engagement unserer Mitarbeitenden weiter verbessern und so unseren Engagement Score bis 2030 auf dem sehr hohen Niveau von 80 aufrechterhalten.<sup>1</sup>

#### Unser aktueller Stand

Engagement Score 2017: **80**  
Wir überarbeiten aktuell das Vorgehen für unsere Mitarbeitendenbefragung grundlegend.

### Partner



#### Unser Ziel

Wir wollen bis Ende 2021 die CO<sub>2</sub>-Emissionen unserer Lieferkette ermitteln und uns ein ambitioniertes Ziel für CO<sub>2</sub>-freie Vorprodukte setzen.

#### Unser aktueller Stand

Der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck unserer Lieferkette (durch Luft- und Seefracht sowie Lkw-Transporte) 2020: **1.208 Tonnen**

### Gesellschaft



#### Unser Ziel

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

#### Unser aktueller Stand

Anzahl der geleisteten Arbeitsstunden für den Klimaschutz 2020: **1.408 Stunden**

<sup>1</sup> Der Engagement Score wird im Rahmen der ista-weiten Mitarbeitendenbefragung ermittelt. Er misst auf einer Skala von 0 bis 100, wie stark sich die Mitarbeitenden für ihre Arbeit einsetzen.

## Wir knüpfen unsere Finanzierung an Nachhaltigkeitsfortschritte – für Mehrwert, der auf Klimaziele einzahlt

ista bekennt sich klar zur Nachhaltigkeit. Wir gehen beim Energiemanagement und Umweltschutz voran – daher koppeln wir auch unsere Finanzierung an Fortschritte in diesem Bereich. 2020 haben wir einen neuen ESG-basierten (Environmental, Social and Governance) syndizierten Kredit in Höhe von insgesamt bis zu 1,85 Milliarden Euro aufgenommen. Bei dieser Art des Kredits werden die variablen Zinssätze auch an die Erfüllung von Nachhaltigkeitszielen gebunden. Diese orientieren sich bei uns an den Zielen unserer Nachhaltigkeitsstrategie. Erreichen wir diese, können wir die Zinsen verringern; umgekehrt steigen diese, wenn wir die Ziele verfehlen. Geprüft werden die Nachhaltigkeitskennzahlen von der SGS-TÜV Saar GmbH. Die Laufzeit des Kredits beträgt fünf Jahre, inklusive einer bis zu zweijährigen Verlängerungsoption.



Thomas Lemper,  
Chief Financial Officer,  
ista International GmbH

## Wir folgen klaren Prinzipien – für nachhaltiges Handeln gemäß internationalen Standards

Um den nachhaltigen Wandel wirksam mitgestalten zu können, brauchen wir klare Handlungsprinzipien. Dafür orientieren wir uns an externen Standards und internen Leitlinien.

Als Unterzeichner des Global Compact der Vereinten Nationen haben wir uns dazu verpflichtet, für grundlegende Menschenrechte und Arbeitsnormen, für Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung einzutreten. In diesem Fortschrittsbericht legen wir dar, wie wir die zehn Prinzipien des Global Compact in unserem unternehmerischen Handeln umsetzen.

### Sustainable Development Goals (SDGs)

Die 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung (SDGs) der Vereinten Nationen sind auch für uns handlungsleitend. Sieben der SDGs stehen für uns im Mittelpunkt. Erfahren Sie auf unserer Website mehr dazu, wie wir zu diesen Zielen im Einzelnen beitragen.

### Menschenrechte und internationale ethische Standards

Mit unserem kürzlich überarbeiteten Verhaltenskodex verpflichten wir alle Mitarbeitenden der ista Gruppe, internationale Menschenrechts-, Arbeits-, Anti-Korruptions- und Datenschutzstandards einzuhalten.

Interne Richtlinien führen unsere Verhaltensanforderungen zu ausgewählten Themen wie Umweltschutz oder Korruption und Bestechung näher aus. Unser Compliance Management System unterstützt uns dabei, die Einhaltung aller Anforderungen gruppenweit sicherzustellen. Die Effektivität des Compliance Managements bei ista wurde durch die offizielle Zertifizierung durch das Institut für Corporate Governance in der deutschen Immobilienwirtschaft (ICG) bestätigt. Mit unserem Lieferantenkodex fordern wir von unseren weltweiten Lieferanten, grundlegende Umwelt-, Sozial- und Governance-Standards einzuhalten, darunter die Prinzipien des UN Global Compact.

### Nationale und europäische Umwelt- und Klimapolitik

Mit unseren innovativen Lösungen für das Energiemanagement und unserem unternehmensweiten Umweltmanagement leisten wir einen wichtigen Beitrag, um die Ziele des Europäischen Green Deals und des Klimaschutzgesetzes der Bundesregierung zu erreichen: ein klimaneutrales Deutschland bis 2045 und in Europa bis 2050 sowie eine ressourcenschonende „Circular Economy“ (Kreislaufwirtschaft). Aktuelle Gesetzgebungsprozesse, wie die Umsetzung der Europäischen Energieeffizienzrichtlinie oder der Europäischen Gebäuderichtlinie, die für unser Geschäftsmodell zunehmend wichtiger werden wird, greifen wir proaktiv auf und entwickeln passgenaue Lösungen für unsere Kunden.



1 von 25: SDG Ambition Programm







# UMWELT

## Unser Einsatz für Klimaneutralität

Wir sind uns unserer Verantwortung bewusst – und nehmen sie wahr. Transparenz über Energieverbräuche zu schaffen und unsere Kunden in die Lage zu versetzen, ihren Beitrag zu leisten, ist Teil unserer DNA. Wir machen nachhaltiges Handeln einfach und komfortabel und ermöglichen so den Switch to Smart. Auch uns selbst haben wir ambitionierte Ziele gesetzt. Durch den sparsamen Einsatz von Ressourcen und effizientes Energiemanagement in unseren Bürogebäuden schalten wir um auf mehr Nachhaltigkeit und eine klimaneutrale Zukunft.

### Im Fokus: Prinzipien des Global Compact und SDGs

#### Prinzip 7

Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen dem Vorsorgeprinzip folgen.

#### Prinzip 8

Unternehmen sollen Initiativen ergreifen, um größeres Umweltbewusstsein zu fördern.






## Wir setzen uns ehrgeizige Ziele – für einen smarten und nachhaltigen Wandel

Für den Umwelt- und Klimaschutz im eigenen Betrieb verfolgen wir konkrete Ziele:

**Wir werden bis 2030 CO<sub>2</sub>-frei (net zero) – durch ressourcenschonendes Handeln in allen Geschäftsbereichen (Scope 1–2 und ausgewählte Scope-3-Kategorien).**

**Wir nutzen bis spätestens 2030 ausschließlich Strom aus erneuerbaren Energien.**



Das REDD+-Projekt, zu dessen Unterstützung CO<sub>2</sub>-Zertifikate erworben wurden, befindet sich im Vilcabamba-Amboró-Schutzkorridor im peruanischen Amazonasgebiet und ist nach dem Verified Carbon Standard sowie dem Climate, Community & Biodiversity Standard zertifiziert. Die Aktivitäten umfassen z. B. eine nachhaltige Waldbewirtschaftung in Forest Stewardship-Council-zertifizierten Holzkonzessionen.

## Wir sind nachhaltig unterwegs – für unsere Kunden und für den Planeten

Ein Großteil unseres CO<sub>2</sub>-Ausstoßes entfällt in Deutschland auf betriebsbedingte Fahrten und Fahrten zu unseren Kunden. Wir haben dabei den Anspruch, betriebsbedingte Fahrten zu reduzieren und unsere Mobilität schadstoffarm zu gestalten. So fördern wir zum Beispiel den Umstieg auf eine umweltfreundliche Dienstfahrzeugflotte mit dem Ziel, in den nächsten zehn Jahren die Flotte vollständig auf Elektroautos umzustellen. Mit dem konsequenten Einsatz von Video-Konferenzen, Webinaren, Online Meetings und digitalen Veranstaltungen wollen wir Dienstreisen zukünftig weiter reduzieren und weitgehend durch digitale Alternativen ersetzen, um Emissionen einzusparen. Durch Angebote wie unser Firmenticket in Essen oder Bonusprogramme für die Fahrradnutzung bei ista in Frankreich unterstützen wir

„Diese Transparenz macht es leichter, Kraftstoff einzusparen. Die entstandenen CO<sub>2</sub>-Emissionen werden kompensiert. 2020 konnte ista Frankreich dadurch 27 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente ausgleichen.“

Benjamin Bouvier, Quality, Health, Safety, Environment Manager, ista France

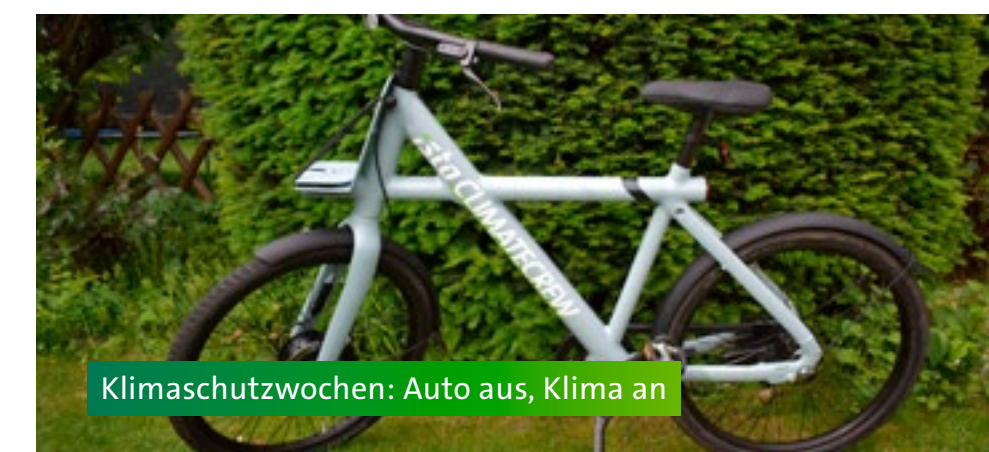
unsere Mitarbeitenden zudem dabei, ihren Arbeitsweg nachhaltig zu gestalten und CO<sub>2</sub>-Emissionen zu vermeiden. Um konsequent Ressourcen zu schonen und die Umwelt zu schützen, arbeiten wir zudem mit Dienstleistern zusammen, die uns helfen, unsere Ziele zu erreichen. So erfasst ista Frankreich zum Beispiel seit 2017 gemeinsam mit dem Anbieter WeNow die mit Dienstwagen zurückgelegten Kilometer.



1,3 Millionen Euro für Laptops statt Desktops



ista Green: Tschüss Plastikbecher, hallo wiederverwendbare Wasserflaschen



Klimaschutzwochen: Auto aus, Klima an



ECOSIA: nachhaltigere Web-Suche

### 20,8 % Stromanteil

20,8 % des Stromverbrauchs der ista Gruppe kommen aus erneuerbaren Energien. Unsere Standorte in Luxemburg beziehen bereits zu 100 % Strom aus regenerativen Energieträgern. In Spanien liegen wir bei 85,1 %, in Deutschland bei 48,0 % und in der Türkei bei 13,8 %. Die Standorte in den weiteren Ländern beziehen aktuell noch ausschließlich konventionellen Strom.

### -24,2 % Papierverbrauch

Die ista Gruppe hat 2020 insgesamt 329.095 kg Papier verbraucht, davon 57,4 % Recyclingpapier und 18,8 % FSC-zertifiziertes Papier. Der Anteil an nachhaltig genutztem Papier lag somit bei 76,2 %. Der Papierverbrauch ist um 24,2 % gegenüber dem Vorjahr gesunken, die Recyclingpapierquote hat sich um 11,0 % verbessert.

### -21 % CO<sub>2</sub>-Äquivalente

Insgesamt hat ista in 2020 einen Ausstoß von 7.864 t CO<sub>2</sub>-Äquivalenten verursacht. Damit haben wir unsere Treibhausgasemissionen gegenüber dem Vorjahr erneut gesenkt: in absoluten Zahlen um 21,0 %, umgerechnet auf jeden Mitarbeitenden (im Vollzeitäquivalent) um 21,6 %. Insbesondere konnten wir pandemiebedingt die Emissionen aus unseren Reisetätigkeiten erheblich reduzieren.

### -11,6 % Heizenergieverbrauch

Die ista Gruppe hat 2020 insgesamt 16.971 GJ Strom und 18.173 GJ Heizenergie verbraucht. Gegenüber dem Vorjahr ist der Stromverbrauch damit um 14,5 % gesunken und der Verbrauch von Heizenergie um 11,6 %.



## Wir übernehmen Verantwortung – für Ressourcenschonung im eigenen Betrieb

Verantwortung beginnt für uns im eigenen Unternehmen. Um unsere Aktivitäten für den Umweltschutz zu steuern und kontinuierlich zu verbessern, setzen wir zertifizierte Managementsysteme ein. Die Umweltmanagementsysteme an unseren Standorten in Spanien, dem Vereinigten Königreich, Rumänien und der Türkei sind nach ISO 14001 zertifiziert. Die ista Standorte in Deutschland verfügen zudem seit 2016 über ein Energiemanagementsystem nach Vorgaben der ISO 50001. Wir unterstützen unsere Mitarbeitenden aktiv beim Klima- und Ressourcenschutz am Arbeitsplatz. Durch Bewusstseinsbildung und Mitmachaktionen motivieren wir sie zum Beispiel, Wasser und Strom sparsam zu nutzen und Abfall zu vermeiden.



## Wir werden bis 2030 CO<sub>2</sub>-frei (net zero) – durch ressourcenschonendes Handeln in allen Geschäftsbereichen<sup>1</sup>

Um dieses Ziel zu erreichen und um an unseren Standorten intelligent auf Energieeffizienz und Ressourcenschonung umzuschalten, konzentrieren wir uns auf drei Aspekte:

### 1 Dienstreisen durch digitale Zusammenarbeit reduzieren

Die Corona-Pandemie hat es gezeigt: Wir können auch über Videokonferenzen sehr gut mit Kolleginnen und Kollegen anderer Standorte zusammenarbeiten. Deswegen gilt bei ista Deutschland konsequent die Leitlinie „Video First“: Mehr als 90 % des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes, der durch interne Dienstreisen entsteht, werden dadurch vermieden.

### 2 Elektrifizierung des Fuhrparks

Bei unserem Fuhrpark setzen wir vermehrt auf nach-

haltige Antriebe, damit unsere Mitarbeitenden umweltfreundlich unterwegs sein können. Derzeit nutzen wir am Head Office 30 Hybridfahrzeuge und ein Elektrofahrzeug. In unserem Parkhaus stellen wir 16 Ladestellen für Hybridfahrzeuge und vier für Elektrofahrzeuge zur Verfügung. Weitere Ladestellen am Head Office und an sieben weiteren Standorten werden in Kürze eingerichtet.

### 3 Umstieg auf Strom aus erneuerbaren Energiequellen

Wo wir den Stromverbrauch nicht weiter reduzieren können, setzen wir auf nachhaltige Energiegewinnung. Bis Anfang 2023 werden wir an 95 % aller deutschen Standorte Strom aus erneuerbaren Energien beziehen.

<sup>1</sup> (Scope 1–2 und ausgewählte Scope-3-Kategorien)



## -27,5 % Wasserverbrauch

Den Wasserverbrauch konnte unsere Organisation 2020 gegenüber dem Vorjahr um 27,5 % senken.



## -19,7 % Energieverbrauch aus Treibstoffen

Der Verbrauch von Energie aus Treibstoffen lag 2020 gruppenweit mit 76.507 GJ um 19,7 % niedriger als im Vorjahr. Der durchschnittliche Treibstoffverbrauch pro 100 km Fahrstrecke hat sich dabei allerdings um 5,6 % erhöht und liegt ista-weit bei 6,17 l pro 100 km.



## -18,9 % CO<sub>2</sub>-Emissionen aus Dienstwagenfahrten

Die Emissionen aus Dienstwagenfahrten sind 2020 um 18,9 % auf 5.366 t CO<sub>2</sub>-Äquivalente gesunken. Die Emissionen aus Mietwagenfahrten sind um 39,0 % auf 11 t CO<sub>2</sub>-Äquivalente gesunken.



## -82,6 % CO<sub>2</sub>-Emissionen aus Flugreisen

Die Emissionen aus Flugreisen sind 2020 um 82,6 % auf 101 t CO<sub>2</sub>-Äquivalente gesunken.



# MÄRKTE

## Innovationen für Nachhaltigkeit in Immobilien

Die Energieeffizienz in Gebäuden ist ein entscheidender Faktor für eine nachhaltige Zukunft. Als Immobiliendienstleister mit jahrzehntelanger Erfahrung entwickeln wir intelligente und innovative Lösungen, um Wasser-, Strom- und Heizenergieverbräuche effizient zu managen. So verankern wir Klimaschutz im Alltag und schaffen die Voraussetzungen für den Switch to Smart: Durch digitale Services machen wir komplexe Prozesse einfach und befähigen jeden Einzelnen, Ressourcen zu schonen und klimafreundlich zu handeln.



### Im Fokus: Prinzipien des Global Compact und SDGs

#### Prinzip 8

Unternehmen sollen Initiativen ergreifen, um größeres Umweltbewusstsein zu fördern.

#### Prinzip 9

Unternehmen sollen die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien beschleunigen.





## Wir verfolgen konsequent unsere Ziele – für weniger Emissionen und mehr Komfort

Wir reduzieren unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen, wo es möglich ist, und machen es unseren Kunden und ihren Mietern leicht, dies ebenfalls zu tun – das ist unser Ziel. Dazu setzen wir auf Effizienz beim Heizenergieverbrauch und smarte Technologien:

**Wir helfen unseren Kunden/Nutzern, ihren CO<sub>2</sub>-Ausstoß bis 2030 um 10 % zu reduzieren (bezogen auf das Basisjahr 2015).**

**Bis 2027 werden wir alle Liegenschaften in unserem Bestand europaweit mit fernauslesbaren Geräten ausstatten.**

## Wir machen Verbräuche transparent – für mehr Komfort und Anreize zum Klimaschutz

Um Verbräuche sichtbar zu machen und unseren Kunden und ihren Mietern klimafreundliches Handeln zu erleichtern, optimieren wir kontinuierlich unsere Produkte und Lösungen. 2020 fiel der Startschuss für die Markteinführung unseres neuen Wärme- und Kältemengenzählers für Heizungs- und Klimaanlage, der mehrere Lösungen in einem Gerät vereint.

„Die Zusammenarbeit zwischen den Ländern und Bereichen ist wirklich herausragend. Gemeinsam haben wir einige neue Produkte auf den Markt gebracht, darunter den Wärmemengenzähler **sonsonic 3**. Damit machen wir es leicht, Emissionen einzusparen und umweltfreundlicher zu handeln.“

Jörn Adick,  
Head of Product Management, ista International GmbH

Der **sonsonic 3** verfügt über eine flexible Funkschnittstelle, die kompatibel zum Open Metering Standard ist. Verbrauchsdaten können so leichter und häufiger bereitgestellt werden und Fahrten zur Ablesung sind nicht mehr notwendig. Damit leisten wir einen Beitrag für die Umsetzung der Anforderungen aus der Energieeffizienzdirektive (EED).

## Wir digitalisieren unsere Abrechnung – für Effizienz und Umweltschutz

Digitale Abrechnungsprozesse machen unsere Arbeit effizienter und schützen die Umwelt – vor allem, weil sie den Papierverbrauch erheblich reduzieren. Wir haben auch im Berichtsjahr die Digitalisierung unserer Abrechnungsprozesse weiter vorangebracht:

- 1 Wir motivieren alle unsere Kunden dazu, auf elektronischen Rechnungsversand umzustellen. So haben wir mit gezielten Kommunikationsmaßnahmen in Deutschland das Bewusstsein für die Vorteile einer digitalen Rechnung geschärft. Rund 65.705 und damit über 13 % der von uns abgerechneten Liegenschaften nutzen bereits diesen Service.
- 2 Wir haben für Deutschland die Kosten- und Nutzerlisten digitalisiert und bieten unseren Kunden die Möglichkeit, ihre Daten über ein Webportal zu pflegen. Im Jahr 2020 wurden uns zu 67 % der von uns betreuten Liegenschaften die Daten digital zugestellt. Dadurch wurden im Berichtszeitraum über 1,3 Millionen Blätter Papier gespart.



Neuer Rauchwarnmelder: eigenständig und komfortabler



MinuteView: 15 % weniger Kosten für Gewerbekunden



ReduQ: Echtzeit-Einblicke in die Heizungsanlage



Umstieg auf WebNimbus in Österreich für schnellere und effizientere Abrechnungen

## Wir schalten um auf Funk und digitale Services – für ein smartes Immobilienmanagement

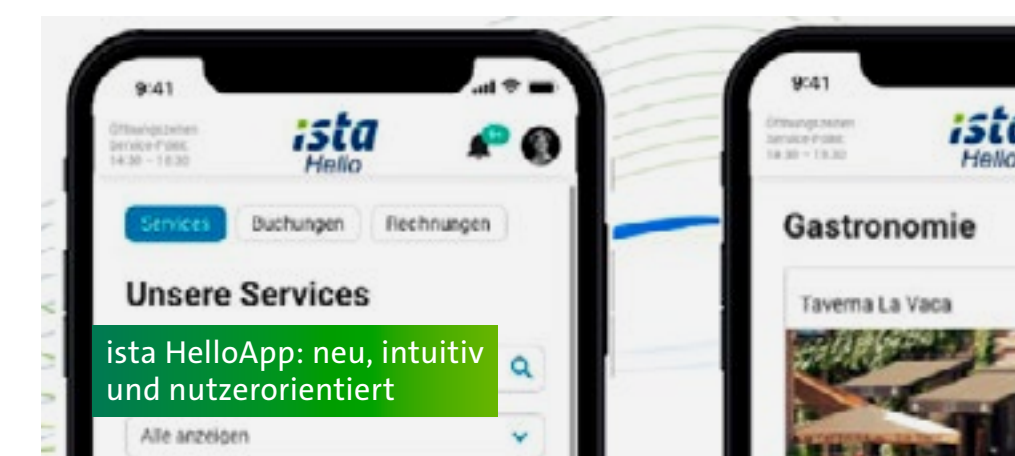
Unsere Produkt- und Servicewelt ist digital. Dafür hinterfragen wir bestehende Prozesse und verabschieden uns von überholten Standards. Wir schalten um auf Funk und ein datenbasiertes Gebäudedatenmanagement, darüber hinaus entwickeln wir unsere Geräteinfrastruktur und Leistungen kontinuierlich weiter. Unsere neuen stationären Gateways – Kommunikationseinheiten, welche die Zählerdaten der Immobilie per Mobilfunk übermitteln – unterstützen nun den

Mobilfunkstandard 4G. Nahezu alle unsere Geräte sind mit Funktechnik ausgestattet und ermöglichen in Verbindung mit stationären Gateways die Übertragung der Messdaten in unsere IT-Systeme. Walk-by-Ablesungen, die vor Ort stattfinden, sind dann nicht mehr notwendig. So ist es nun leichter als bislang, den Mietern mehrfach im Jahr ihren individuellen Verbrauch zu melden. Mit der Installation von fernablesbaren Zählern setzen wir die Vorgaben der EED proaktiv um.

## Wir greifen die Bedürfnisse unserer Kunden auf – für mehr Qualität und Service

Wir möchten unseren Kunden und ihren Mietern einen Mehrwert offerieren – indem wir ihnen den bestmöglichen Service bieten. Daher haben wir in Deutschland die ista Customer Service GmbH gegründet. Mit ihr werden die bisherigen Servicecenter in Leipzig und Kassel unter einem Dach in Leipzig zusammengeführt. Das Servicecenter ist Ansprechpartner für unsere Kundengruppe der privaten Vermieter. Unser neues Servicecenter ist seit Oktober 2020 nach ISO 9001 zertifiziert. Mit

der Zertifizierung legen wir den Fokus auf Qualität und darauf, unsere Prozesse weiter zu optimieren und zu vereinfachen. Die ista Standorte Leipzig, Berlin und Dresden folgen zeitnah. Seit Juni 2020 unterstützt zudem der neu gegründete Bereich Digital Sales & Services ista auf dem Weg zum digitalen Marktführer im Bereich Submetering und anderen immobiliennahen Dienstleistungen. Er sorgt dafür, dass der Prozess der Produkt- und Serviceinnovationen leichter, schneller und effizienter abläuft.



**34 Mio. Geräte**

In Deutschland, dem weltweit größten Submetering-Markt, versorgen wir ungefähr 288.000 Kunden und rund 5 Mio. Haushalte mit mehr als 34 Mio. Geräten.



**76 % Nutzung von digitalen Services**

76 % (2019: 63 %) der Liegenschaften unserer Kunden in Deutschland nutzen bereits digitale Services von ista, darunter u. a. die Nutzung von Portalen, digitaler Datenaustausch, integrierte Abrechnung oder elektronischer Rechnungsversand. Diese decken schon 87 % (2019: 79 %) der Nutzeinheiten unserer Kunden ab. Dadurch vermeiden wir über 3,4 Mio. Blatt Papier bei der Heiz- und Nebenkostenabrechnung.



**30,6 Mio. funkfertige Produkte**

Weltweit haben wir im Jahr 2020 über 30.578.768 funkfertige Produkte installiert (Summe der Endgeräte und stationären Gateways – kurz SGW – zum 31. Dezember 2020).



**38,7 % Vollfunkquote**

Im Jahr 2020 haben wir ca. 25.300 Liegenschaften in Deutschland vollständig mit Funktechnologie ausgestattet, damit wurde insgesamt eine Vollfunkquote von 38,7 % (Stand Dezember 2020) erreicht. Dies bedeutet eine Steigerung der Vollfunkquote von 5,6 % zum Vorjahr.



## MITARBEITENDE

### Mit Teamgeist für einen verantwortungsvollen Wandel

Mit dem Engagement und dem Know-how unserer Mitarbeitenden schaffen wir gemeinsam Voraussetzungen für eine nachhaltige Lebensweise. Dazu nutzen wir die Chancen der Digitalisierung. Um den Teamgeist zu stärken und unsere Beschäftigten bestmöglich zu fördern, bieten wir ihnen exzellente Entwicklungs- und Karriere-möglichkeiten. Grundlage dafür ist unsere Unternehmenskultur, die von Vielfalt, Respekt und Wertschätzung geprägt ist.

### Im Fokus: Prinzipien des Global Compact und SDGs

#### Prinzip 3

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

#### Prinzip 6

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

#### Prinzip 10

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





## Wir schaffen ein positives Arbeitsumfeld – für ein faires Miteinander und gemeinsame Erfolge

Für die Unternehmenskultur und Mitarbeitendenentwicklung haben wir uns folgendes Ziel gesetzt:

**Wir wollen die Rahmenbedingungen für das Engagement unserer Mitarbeitenden weiter verbessern und so unseren Engagement Score bis 2030 auf dem sehr hohen Niveau von 80 aufrechterhalten.**

## Wir schätzen und fördern Vielfalt – für Innovationskraft und neue Perspektiven

Diversität ist ein zentraler Faktor für unseren Erfolg. Unterschiedliche Perspektiven fördern Kreativität und Innovation. Dazu schaffen wir Möglichkeiten zum internen Austausch und fördern Frauen. So hat ista im Berichtsjahr eine Arbeitsgruppe zum Thema Diversität gegründet. Im Januar 2021 ist zudem das ista Frauennetzwerk „sistas“ gestartet, das Mitarbeiterinnen eine Plattform zum Austausch bietet und den Fokus auf Fragen der Gleichberechtigung richtet.

## Wir fördern Aus- und Weiterbildung – für beste Entwicklungschancen

Wir übernehmen Verantwortung für eine nachhaltige Welt von morgen. Dafür möchten wir die besten Talente gewinnen und unsere Mitarbeitenden gezielt fördern. Mit Ausbildung, Schulungen, Coaching und Talentprogrammen investieren wir in ihre Entwicklungschancen, damit sie ihr volles Potenzial abrufen können. Dabei haben wir im Berichtsjahr größtenteils auf digitale Angebote gesetzt – das gilt auch für das Recruiting und die Einarbeitung neuer Kollegen.

## Wir nutzen neue Formen der Zusammenarbeit – für ein gemeinsames Wachstum

In einem sich wandelnden Marktumfeld gehen wir mit der Zeit und etablieren neue Formen der Zusammenarbeit und Führung. Wir nutzen innovative Methoden zur Ideenfindung, Zielsetzung und Prozessoptimierung und stärken die teamübergreifende Zusammenarbeit durch Arbeitsgruppen zu zukunftsrelevanten Themen.

## Wir fördern Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz – für das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden

Gesundheit und Wohlbefinden sind die Basis für produktives und effizientes Arbeiten. Deshalb bieten wir unseren Mitarbeitenden umfassende Informationen und Unterstützung zur Gesundheitsförderung und Prävention. Zudem führen wir regelmäßig Gefährdungsbeurteilungen durch und aktualisieren unsere Notfallorganisation. Während der Corona-Pandemie haben wir vor allem in medizinische Aufklärung und Hygienemaßnahmen investiert und frühzeitig das mobile Arbeiten ermöglicht.



Gemeinsam durch die Corona-Pandemie



Top Employer Europe



kununu Top Company



Forum: „Ask the employee“



Digitaler Gesundheitsschutz



## Wir stärken die digitale Zusammenarbeit – für schnelle und effiziente Prozesse

Auch bei unseren internen Prozessen ergreifen wir die Chancen der Digitalisierung. Die Corona-Pandemie hat diese Entwicklung beschleunigt. Im Berichtsjahr haben wir die Digitalisierung unserer Prozesse mit folgenden Maßnahmen vorangetrieben:

### Wir setzen auf digitale Tools, Austauschformate und Veranstaltungen

Wir haben den Digital Workspace von ista ausgebaut und optimieren ihn fortlaufend, um die digitale Zusammenarbeit leichter, schneller und effizienter zu gestalten. Mithilfe digitaler Veranstaltungsformate konnten wir auch während der Corona-Pandemie Diskussion und Austausch aufrechterhalten. So wurde die bisherige Präsenz-Führungskräfteveranstaltung „Future Factory“ vollkommen digital durchgeführt. Rund 150

deutsche und internationale Führungskräfte nahmen an der digitalen Future Factory Xtended teil. Diese bestand aus einer mehrwöchigen Anlaufphase zur Vermittlung wesentlicher Inhalte und einer anschließenden zweitägigen interaktiven Digitalkonferenz inklusive Livevorträgen, Barcamps und Vorträgen.

„Die gruppenweiten Führungsprinzipien sind das Ergebnis eines inspirierenden Prozesses, in dem wir als interdisziplinäres Team mit 46 Führungskräften über Ländergrenzen hinweg digital zusammengearbeitet und ein gemeinsames Verständnis von Führung entwickelt haben.“

Nicole Nellesen,  
Manager Organisational  
Development,  
ista International GmbH

Den inside talk, unsere jährliche Mitarbeitendenversammlung, verfolgten im November 2020 sogar 2.800 Mitarbeitende.

### Wir bieten digitale Schulungen und Weiterbildung

Wir haben ein digitales Schulungsangebot aufgebaut. Mit Webinaren können sich unsere Mitarbeitenden auch während der Pandemie unkompliziert weiterbilden.

### Wir etablieren Führung, Recruiting und Onboarding auf Distanz

Wir schulen unsere Führungskräfte darin, ihre Teams digital zu leiten, und begleiten den damit verbundenen Wandel der Führungsrolle. Zudem haben wir unsere Recruiting- und Onboarding-Prozesse digitalisiert, um sie für alle Beteiligten effizienter zu gestalten und von überall aus zugänglich zu machen.

## Wir etablieren ein innovatives und verantwortungsvolles Führungsverständnis – für unseren gemeinsamen Erfolg

Wir entwickeln uns ständig weiter und hinterfragen bestehende Prozesse. Dabei ermutigen wir jede Einzelne und jeden Einzelnen aktiv zu werden und unter dem Motto „Change starts with me“ Verantwortung zu übernehmen – denn entscheidende Entwicklungen gelingen nur gemeinsam. Ein internationales Team aus 46 Führungskräften unterschiedlicher Hierarchieebenen hat in der Digital Leadership Journey drei Führungsprinzipien entwickelt, die ihnen in ihren Rollen als Ansporn, Kompass und Gradmesser dienen.



### Unbefristete Stellen

Auch in absoluten Zahlen haben wir die Anzahl unbefristeter Stellen ausgebaut.



### 0,41 Frequency Rate

Unser Ziel, die Anzahl der meldepflichtigen arbeitsbedingten Unfälle pro 100.000 Arbeitsstunden unter eins zu halten, haben wir erreicht. Bei uneingeschränkter Geschäftstätigkeit auch während der Pandemie, lag die Frequency Rate 2020 bei 0,41 Unfällen pro 100.000 Arbeitsstunden. Es konnte eine deutliche Verbesserung gegenüber dem Vorjahr verbucht werden (Frequency Rate 2019: 0,72). Bezieht man auch leichte Unfälle mit ein, lag die Rate 2020 bei 1,00 – und damit um 0,35 Punkte niedriger als 2019.



### 53 % Frauenanteil

Der Anteil von Frauen an der Belegschaft der ista Gruppe lag 2020 bei 53,0 %.



## PARTNER

### Gemeinsam mit unseren Partnern für einen nachhaltigen Planeten

Das Klima schützen, Ressourcen schonen, faire Arbeitsbedingungen sicherstellen und als verlässlicher Partner eine hohe Servicequalität gewährleisten: Das ist unser Anspruch, und zwar entlang unserer gesamten Wertschöpfungskette. Daher hinterfragen wir bestehende Prozesse und setzen neue Standards – für ista ebenso wie für unsere Lieferanten und ServicePartner. Gemeinsam übernehmen wir Verantwortung für eine nachhaltige Zukunft.



### Im Fokus: Prinzipien des Global Compact und SDGs

#### Prinzip 1

Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte unterstützen und achten.

#### Prinzip 5

Unternehmen sollen für die Abschaffung von Kinderarbeit eintreten.

#### Prinzip 2

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

#### Prinzip 7

Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen dem Vorsorgeprinzip folgen.

#### Prinzip 3

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

#### Prinzip 4

Unternehmen sollen für die Beseitigung aller Formen von Zwangsarbeit eintreten.

WE SUPPORT



## Wir gehen voran – für eine nachhaltige Wertschöpfungskette

Wir machen komplexe Prozesse einfach. So ermöglichen wir unseren Kunden den Switch to Smart: Mit intelligenten Technologien und Services erleichtern wir ihnen die Entscheidung für ein energieeffizientes Leben. Doch wir wollen noch mehr bewegen und Nachhaltigkeit in unserer gesamten Wertschöpfungskette voranbringen:

## Wir wollen bis Ende 2021 die CO<sub>2</sub>-Emissionen unserer Lieferkette ermitteln und uns ein ambitioniertes Ziel für CO<sub>2</sub>-freie Vorprodukte setzen.

Für 2021 und darüber hinaus haben wir uns Etappenziele gesetzt, die es uns und unseren Partnern ermöglichen, unserem Ziel mit konkreten Schritten näher zu kommen:

- 1 Um ganzheitliche Entscheidungen treffen zu können, planen wir, ebenfalls CO<sub>2</sub>-Emissionen neben Kosten als zweite Währung zur Bewertung unserer Produkte und Prozesse einzuführen.
- 2 Wir fühlen uns auch für die Emissionen unserer Auftragsfertiger für Hardware-Komponenten (Scope 3) verantwortlich und wollen daraus Maßnahmen für weitere CO<sub>2</sub>-Reduktionen ableiten.
- 3 Im ersten Schritt wollen wir durch optimierte Transportwege unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen reduzieren.

## Wir setzen höhere Standards – für uns selbst und unsere Partner

Unser Verhaltenskodex und unsere Beschaffungspolitik setzen die Leitplanken für eine transparente, faire und effiziente Lieferantenauswahl. Unsere Zulieferer verpflichten sich, unseren Lieferantenkodex einzuhalten und die Standards auch ihrerseits von ihren Lieferanten einzufordern. Wir entwickeln ihn kontinuierlich weiter und passen ihn unseren Zielen an. So soll der neue Lieferantenkodex entlang unserer Lieferkette für mehr Nachhaltigkeit und bessere Arbeitsbedingungen sorgen. Zum Beispiel verpflichten sich unsere Lieferanten, ihre Produkte und Dienstleistungen bis spätestens 2050 CO<sub>2</sub>-neutral zu produzieren und zu vertreiben.



## Wir arbeiten mit Partnern zusammen – für einen verringerten CO<sub>2</sub>-Fußabdruck

Für unsere Kunden machen wir klimafreundliches Handeln durch smarte Lösungen einfach. Um auch selbst konsequent Ressourcen zu schonen und die Umwelt zu schützen, sensibilisieren wir unsere Mitarbeitenden, Potenziale für eine emissionsarme Logistik zu erkennen. Zusätzlich arbeiten wir mit Partnern zusammen, die uns helfen, unsere ambitionierten Ziele zu erreichen. Gemeinsam mit ihnen beschaffen wir nachhaltige Arbeitsmaterialien und beziehen klimaneutrale Dienstleistungen. Mithilfe unserer Partner nature-Office, Druckerei Stober und Paragon Customer Communications kompensieren wir die Emissionen, die bei der Papierproduktion und der Herstellung unserer Druckerzeugnisse für geschäftliche Abläufe und in der Kundenkommunikation entstehen. Für den Postversand nutzen wir den klimaneutralen Versandservice „GoGreen“ der Deutschen Post. Insgesamt konnten in 2020 so über 400 Tonnen CO<sub>2</sub> durch anerkannte Klimaschutzprojekte kompensiert werden.



Webinar für eine nachhaltige Lieferkette

## Wir unterstützen unsere Service-Partner – für eine gute und nachhaltige Zusammenarbeit

Wir stellen hohe Anforderungen an unsere ista ServicePartner (iSP) und unterstützen sie von Anfang an dabei, unsere Standards einzuhalten und ihre Aufgaben zum Beispiel durch den Einsatz von Tablets bestmöglich zu erfüllen. Zum Schutz unserer Kunden, ihren Mietern, unseren Mitarbeitenden und der iSP selbst haben wir im Zuge der COVID-19-Pandemie ein mehrstufiges Hygienekonzept entwickelt, Schutzmasken, Desinfektionsmittel und Corona-Selbsttests bereitgestellt sowie Arbeitsschritte wo möglich digital durchgeführt.

## Wir denken Recycling neu – für den Wertstoffkreislauf unserer Geräte

Gemeinsam mit unseren Partnern sorgen wir dafür, dass unsere Geräte wie Wasserzähler und Heizkostenverteiler die Umwelt so wenig wie möglich belasten. Dabei setzen wir auf folgende Maßnahmen:

Entwicklung eines Entscheidungstools für den Umgang mit zurückgeholten Geräten

Wir holen unsere Altgeräte zurück, überarbeiten sie, setzen sie dann erneut ein oder geben sie ins Recycling. Bei der Entscheidung, welches die bessere Alternative ist, wird uns bald ein intelligentes Tool unterstützen: Das „Product Recovery Decision Support Tool“ wird zunächst exemplarisch für Heizkostenverteiler und Wasserzähler entwickelt.

Stärkung des Recyclings einzelner Materialien

Uns ist wichtig, dass unsere Geräte nach der Nutzung wiederverwertet werden können. Deshalb sind etwa die Gehäuse der Wasserzähler oder Wärmezähler so entworfen, dass eine Wiederverwertung möglich ist. Zurückkehrende Geräte sammeln wir und übergeben sie an unsere Recyclingpartner. Dort werden sie in Einzelteile zerlegt. Anschließend gehen sie zum Galvaniseur und dann zurück zum Hersteller, wo sie für eine zweite Nutzung aufbereitet werden.

„Das neue Product Recovery Decision Support Tool ermittelt mit Blick auf den finanziellen Mehrwert und die CO<sub>2</sub>-Emissionen, ob Wiederverwendung oder Recycling die beste Option ist. Das macht es uns leichter, Entscheidungen zu treffen und Ressourcen zu schonen.“

Murtaza Ali,  
Supply Chain Quality Engineer,  
ista International GmbH

Audits mit ServicePartnern

Um eine möglichst hohe Recyclingquote zu gewährleisten, führen wir regelmäßig Audits zu den Themen Material und Logistik mit unseren iSP durch. Bis Februar 2020 fanden die Audits vor Ort statt, im zweiten Halbjahr 2020 virtuell.



Neue Tablets: moderner und schneller



Werkstätten Haus Hall



**131 t Messing**

2020 hat ista über 76.600 Messinggehäuse, 52.800 Spulen und 39.800 Platinen aus dem Wärmemesser sensonic II wiederverwertet. Über 131 t Messing konnten eingeschmolzen und in den Wertstoffkreislauf zurückgegeben werden.



**1.208 t CO<sub>2</sub> in der Logistik**

In der Logistik von ista sind im Jahr 2020 Emissionen von insgesamt 1.208 t CO<sub>2</sub>-Äquivalenten entstanden. Davon entfielen 788 t CO<sub>2</sub>-Äquivalente auf die Luftfracht, 118 t CO<sub>2</sub>-Äquivalente auf die Seefracht und 303 t CO<sub>2</sub>-Äquivalente auf den Transport über den Landweg.



**11.903 funkende Endgeräte**

2020 wurden weltweit 11.903 funkende Endgeräte und Gateways (alle Gateways) pro Arbeitstag<sup>1</sup> von unseren ServicePartnern verbaut.

<sup>1</sup> Ausgangsbasis: 250 Arbeitstage.



# GESELLSCHAFT

## Engagement für Klimabewusstsein und Umweltschutz

Klimaschutz und Nachhaltigkeit erfordern Engagement und Haltung von uns allen. Als Möglichmacher für energieeffizientes Wohnen entwickeln wir intelligente Technologien und Services, die es ganz einfach machen, Energie zu sparen und Ressourcen zu schonen. Doch wir möchten mehr bewegen. Deshalb engagieren wir uns für gesellschaftliche Belange und ermöglichen unseren Mitarbeitenden, dies ebenfalls zu tun.



### Im Fokus: Prinzipien des Global Compact und SDGs

#### Prinzip 8

Unternehmen sollen Initiativen ergreifen, um größeres Umweltbewusstsein zu fördern.

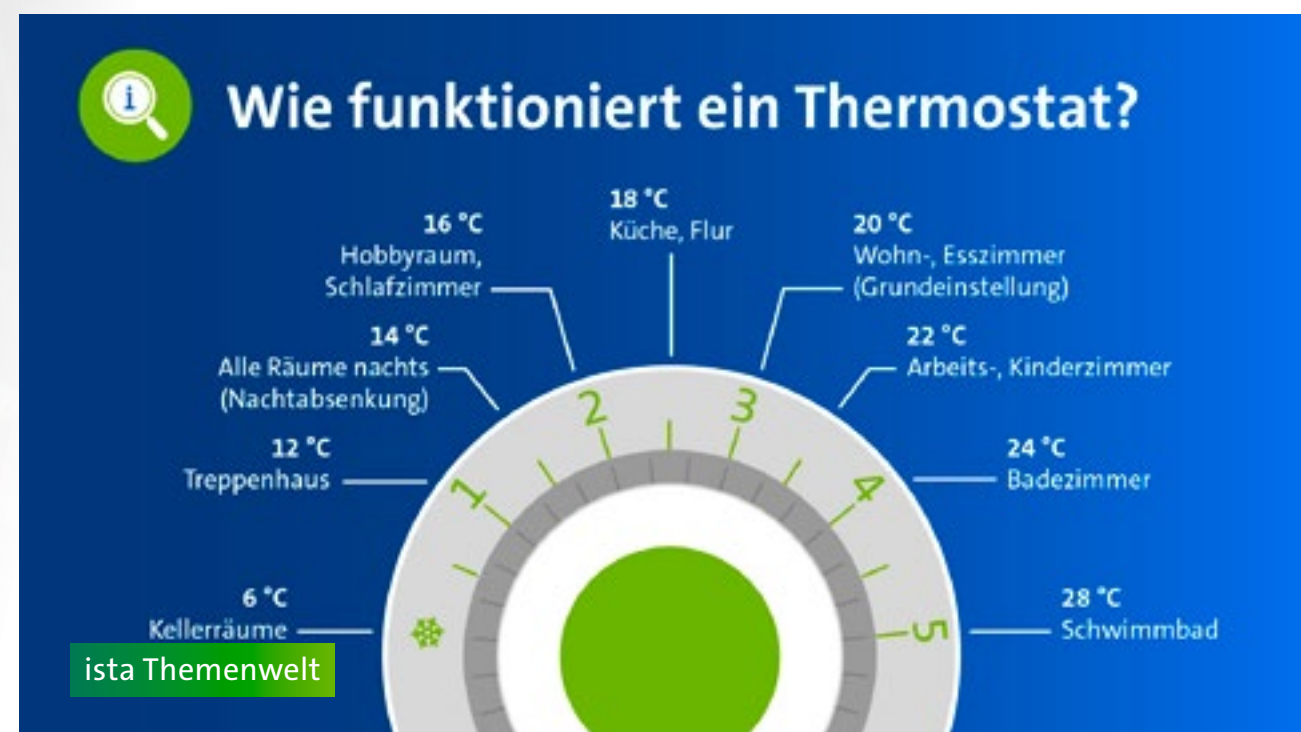




## Wir fördern Engagement – für das Wohl der Gesellschaft

Für unser gesellschaftliches Engagement haben wir uns folgendes Ziel gesetzt:

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



## Wir machen komplexe Zusammenhänge greifbar – für nachhaltiges Handeln

In einer Welt, die sich fortlaufend verändert und immer komplexer wird, sind verlässliche Informationen wichtiger denn je. Als digitaler Pionier und Innovationstreiber bringen wir Ordnung und Transparenz in die Komplexität von Messdaten, Services und Informationen. Unsere Expertise teilen wir mit Politik, Wirtschaft und Gesellschaft und zeigen, wie ein Wandel zu mehr Nachhaltigkeit gelingen kann. ista stellt jährlich dem Deutschen Institut für Wirtschaftsforschung (DIW) Daten über die Entwicklung des Wärmenergieverbrauchs zur Verfügung. Die Wirtschaftsforscher erstellen daraus den Wärmemonitor. Die Studie gibt Aufschluss über den Heizenergiebedarf, die CO<sub>2</sub>-Emissionen und die Heizausgaben von Haushalten in Wohngebäuden in Deutschland. Basis der Berechnungen sind Verbrauchsdaten von 300.000 Mehrfamilienhäusern in der ganzen Bundesrepublik. Das Ergebnis des aktuellen Berichts: Deutsche Haushalte heizen etwas weniger, die CO<sub>2</sub>-Emissionen sinken kaum.



**1.408 Stunden**

Im Jahr 2020 haben unsere Mitarbeitenden insgesamt 1.408 Arbeitsstunden für den Klimaschutz investiert.

**827 Bäume**

Im Rahmen unserer Aktionen zum Klimaschutz wurden 827 Bäume gepflanzt.

**9.000 Euro**

Mit rund 9.000 Euro wurden die ehrenamtlichen Projekte unserer Mitarbeitenden bei der Aktion „Wofür schlägt dein Herz?“ unterstützt.

## Wir treten in den Dialog mit Wirtschaft und Gesellschaft – für frische Ideen und neue Perspektiven

Klimaschutz ist eine Aufgabe, die nur gemeinschaftlich gemeistert werden kann. Wir treten deshalb regelmäßig in den Dialog mit Wirtschaft, Gesellschaft und Politik – um unser Wissen zu teilen, uns auszutauschen und gemeinsam kreative, innovative Lösungen zu finden.

### Wir motivieren die nächste Generation zum Klimaschutz:

Mit der Zukunftswerkstatt im September 2020 haben wir gemeinsam mit externen Bildungsexperten Ideen gesammelt, wie wir das Projekt „ista macht Schule“ weiterentwickeln können. Es ging vor allem darum, wie das Projekt mithilfe digitaler Angebote mehr Reichweite und Wirkung erzielen kann.

### Wir finden neue Partner beim interdisziplinären Climathon:

Mit einer „Challenge“ beim virtuellen Climathon hat ista dazu aufgerufen, Lösungen für den Klimaschutz in Wohngebäuden zu entwickeln. Die Idee des Gewinnerteams: eine Plattform, die Vermietern schnell und einfach individuell zugeschnittene Informationen zu Sanierungsmaßnahmen zur Verfügung stellt.

### Wir bieten ein Austauschforum mit dem „Club des décideurs de l'immobilier collectif“:

Mit dem „Club des décideurs de l'immobilier collectif“ (Club der Immobilienentscheider) bringt ista Frankreich regelmäßig Akteure aus den Bereichen Immobilien, Ingenieurwesen und

Stadtentwicklung zusammen. Die Teilnehmenden tauschen sich dazu aus, wie Ressourcenschonung in Gebäuden gelingen kann.

### Wir fördern das ehrenamtliche Engagement unserer Mitarbeitenden:

Wir begrüßen und unterstützen es, wenn unsere Mitarbeitenden ehrenamtlich tätig sind. Mit unserer Mitmachaktion „Wofür schlägt dein Herz?“ haben wir Herzensprojekte unserer Mitarbeitenden in den Mittelpunkt gerückt und finanziell unterstützt. Und das in ihrer ganzen Bandbreite, denn Ehrenamt ist genauso einzigartig und vielfältig wie die Mitarbeitenden von ista selbst. Die Mitarbeitenden konnten sich

dafür mit ihren Projekten bewerben. Unter allen Einsendungen wurden zum Internationalen Tag des Ehrenamtes am 7. Dezember 2020 elf Ehrenämter ausgelost.

Wir setzen uns für eine nachhaltige Entwicklung der Gesellschaft ein – auch über unsere Geschäftstätigkeit hinaus. Dazu beteiligen wir uns an Aktionen zum Klimaschutz und fördern ehrenamtliches Engagement unserer Mitarbeitenden. Zudem spenden wir regelmäßig an ökologische und soziale gemeinnützige Projekte.



## Größe der Organisation im Überblick

	2020	2019	2018
Gesellschaften	43 in 21 Ländern	46 in 22 Ländern	45 in 23 Ländern
Umsatz (in Mio. €)	933,0	908,8	887,8
Bilanzsumme/Gesamtkapital (in Mio. €)	4.084	4.149	4.182
– nach Verbindlichkeiten (in Mio. €)	3.932	4.012	3.982
– nach Eigenkapital (in Mio. €)	152	137	200
Investitionen gesamt (CAPEX) (in Mio. €)	133,9	128,1	131,3

## Zukäufe und Veräußerungen

### im Jahr 2020

- Akquisition von Anteilen an der facilioo GmbH
- Akquisition der Hildebrand & Schoenfeldt GmbH & Co. KG und Hildebrand & Schoenfeldt Verwaltung GmbH
- Akquisition der Krohn + Scheddel GmbH & Co. KG und KAST Service GmbH

### im Jahr 2019

- Akquisition der verbleibenden Aktien Clorius Varmekålerkontor I/S
- Akquisition der A-Z Objektservice GmbH & Co. KG
- Akquisition der A-Z Objektservice Verwaltungs GmbH
- Verkauf der ista Measurement Technology Services (Beijing) Co. Ltd.

### im Jahr 2018

- Kauf der GETEC Messdienst GmbH

## Funkquote in Deutschland

in Prozent	2020	2019	2018	2017
Funkquote <sup>1</sup> ista Deutschland	38,7	33,1	27,0	20,0

<sup>1</sup> Anzahl der Liegenschaften mit fernauslesbaren Geräten in Deutschland geteilt durch die Gesamtanzahl von Liegenschaften für die Heizkostenabrechnung in Deutschland.

## Kundenfußabdruck der Heizkostenabrechnung in Deutschland

	2020 <sup>3</sup>	2019	2018 <sup>4</sup>	2017	2016	2015
Heizemissionen gesamt (in t CO <sub>2</sub> ) aller ista Kunden <sup>1</sup>	8.570.750,32	8.224.153,48	8.274.827,25	8.375.339,91	7.945.095,60	
– Veränderung zum Basisjahr 2015	7,87 %	3,51 %	4,15 %	5,42 %	-	
Heizemissionen je Nutzeinheit [t CO <sub>2</sub> /NEa] <sup>2</sup>	1,91	1,95	2,04	2,08	2,03	
– Veränderung zum Basisjahr 2015	- 5,91 %	- 3,94 %	0,39 %	2,44 %	-	
Heizemissionen klimabereinigt pro Heizfläche [kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> ] <sup>2</sup>	28,14	28,82	28,43	28,00	27,62	
– Veränderung zum Basisjahr 2015	1,91 %	4,34 %	2,95 %	1,41 %	-	
Heizemissionen (in t CO <sub>2</sub> ) je abgerechneter Liegenschaft <sup>2</sup>	19,87	19,08	19,52	19,52	18,48	
– Veränderung zum Basisjahr 2015	7,52 %	3,27 %	4,15 %	5,42 %	-	

<sup>1</sup> Die gemessenen CO<sub>2</sub>-Emissionen von ista Liegenschaften wurden hochgerechnet, um die Gesamtzahl an Liegenschaften in Deutschland zu repräsentieren.

<sup>2</sup> Die Werte basieren auf den gemessenen CO<sub>2</sub>-Emissionen von ista Liegenschaften in Deutschland.

<sup>3</sup> Die Werte für 2020 liegen aktuell noch nicht vor, da die Nebenkosten immer erst am Ende des Folgejahres vorliegen.

<sup>4</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns die Verbrauchsdaten für alle Standorte zum Veröffentlichungsdatum noch nicht vorlagen.



## Energieverbrauch von Strom und Wärme innerhalb der Organisation

in Gigajoule	2020	2019 <sup>1</sup>	2018 <sup>1</sup>
<b>Stromverbrauch gesamt</b>	<b>16.971</b>	<b>19.841</b>	<b>21.366</b>
– aus dem Stromnetz	13.436	14.638	16.474
– aus erneuerbaren Energien	3.536	5.203	4.892
<b>Heizenergie gesamt</b>	<b>18.173</b>	<b>20.555</b>	<b>21.535</b>
– davon Erdgas	12.648	13.912	14.189
– davon Erdöl	717	562	518
– davon Fernwärme	4.808	6.081	6.829

<sup>1</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns die Verbrauchsdaten noch nicht für alle Standorte zum Veröffentlichungsdatum vorlagen.

## Energieintensität

in Gigajoule	2020	2019 <sup>2</sup>	2018 <sup>2</sup>
Energieverbrauch <sup>1</sup> pro Mitarbeitendem	20,2	24,7	26,5

<sup>1</sup> Hier sind alle Energieverbräuche aus Strom, Wärme und Kraftstoffen eingerechnet.

<sup>2</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns die Verbrauchsdaten noch nicht für alle Standorte zum Veröffentlichungsdatum vorlagen.

## Einsatz von Strom aus erneuerbaren Energien

in Prozent	2020	2019 <sup>1</sup>	2018 <sup>1</sup>
Anteil von Strom aus erneuerbaren Energien am gesamten Stromverbrauch	20,8	26,2	22,9

<sup>1</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns die Verbrauchsdaten noch nicht für alle Standorte zum Veröffentlichungsdatum vorlagen.

## Kraftstoffverbrauch der Fahrzeuge innerhalb der Organisation

	2020		2019 <sup>1</sup>		2018	
	Gigajoule	Liter	Gigajoule	Liter	Gigajoule	Liter
<b>Kraftstoff gesamt<sup>2</sup></b>	<b>76.507</b>	<b>2.152.230</b>	<b>95.313</b>	<b>2.679.266</b>	<b>105.676</b>	<b>2.973.628</b>
Kraftstoff Dienstwagenflotte	75.885	2.134.329	91.878	2.580.236	95.045	2.671.331
– davon Diesel	69.961	1.951.129	85.989	2.398.128	88.240	2.460.912
– davon Benzin	5.924	183.200	5.889	182.108	6.805	210.419
Kraftstoff Mietfahrzeuge	622	17.901	1.021	28.958	8.300	234.007
– davon Diesel	436	12.161	858	23.923	7.469	208.294
– davon Benzin	186	5.740	163	5.035	832	25.713

<sup>1</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns die Verbrauchsdaten noch nicht für alle Standorte zum Veröffentlichungsdatum vorlagen.

<sup>2</sup> Verbrauchsdaten für Fahrten mit Privatfahrzeugen sind kaum messbar. Daher wurden im letzten Berichtsjahr diese Schätzungen nicht mehr erfasst, um die Verbrauchsdaten möglichst präzise abzubilden. Die Schätzungen aus den Vorjahren wurden ebenfalls herausgenommen, um eine bessere Vergleichbarkeit zu gewährleisten.

## Treibhausgasbilanz (Scope 1–3)

in Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalente	2020	2019 <sup>1</sup>	2018 <sup>1</sup>
<b>THG-Emissionen gesamt</b>	<b>7.864</b>	<b>9.958</b>	<b>10.691</b>
<b>THG-Emissionen je FTE<sup>2</sup></b>	<b>1,42</b>	<b>1,81</b>	<b>1,91</b>
<b>Scope 1: Direkte THG-Emissionen</b>	<b>6.131</b>	<b>7.443</b>	<b>7.760</b>
– Erdgas	712	783	798
– Heizöl	53	42	39
– Dienstwagenflotte	5.366	6.618	6.924
<b>Scope 2: Indirekte energiebezogene THG-Emissionen</b>	<b>1.519</b>	<b>1.716</b>	<b>2.006</b>
– Strom	1.387	1.584	1.650
– Fernwärme und -kälte	132	132	356
<b>Scope 3: Weitere indirekte THG-Emissionen<sup>3</sup></b>	<b>213</b>	<b>799</b>	<b>924</b>
– Mietwagen	11	18	144
– Flugreisen	101	577	568
– Zugreisen	101	204	212

<sup>1</sup> Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden und Emissionsfaktoren wurden die entsprechenden Vergleichszahlen der Vorjahre nachträglich angepasst.

<sup>2</sup> Full-time equivalent (Vollzeitäquivalent).

<sup>3</sup> CO<sub>2</sub>-Emissionen aus Fahrten mit Privatfahrzeugen sind kaum messbar. Daher wurden im letzten Berichtsjahr diese Schätzungen nicht mehr erfasst, um die CO<sub>2</sub>-Emissionen möglichst präzise abzubilden. Die Schätzungen aus den Vorjahren wurden ebenfalls herausgenommen, um eine bessere Vergleichbarkeit zu gewährleisten.



## Entwicklung der Treibhausemissionen

(absolute Veränderungen gegenüber dem Vorjahr)

in Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalente	2020	2019 <sup>1</sup>	2018 <sup>1</sup>
<b>Veränderungen gesamt</b>	<b>- 2.094</b>	<b>- 733</b>	<b>99</b>
Heizenergie	- 60	- 12	- 87
Dienstwagen	- 1.252	- 306	213
Strom	- 197	- 66	- 32
Geschäftsreisen	- 586	- 125	- 33

<sup>1</sup> Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden und Emissionsfaktoren wurden die entsprechenden Vergleichszahlen der Vorjahre nachträglich angeglichen.

## Treibhausgasemissionen aus der Logistikkette (vor- und nachgelagert)<sup>1</sup>

in Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalente	2020	2019 <sup>2</sup>
<b>Treibhausgasemissionen in der Logistik gesamt</b>	<b>1.208</b>	<b>1.307</b>
– Luftfracht	788	849
– Seefracht	118	107
– Lkw	303	351

<sup>1</sup> Sobald wir eine Zeitreihe von drei Jahren abbilden können, werden wir die CO<sub>2</sub>-Emissionen der Logistik zur Treibhausgasbilanz von ista in Scope 3 hinzuaddieren.

<sup>2</sup> Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden und Emissionsfaktoren wurden die entsprechenden Vergleichszahlen der Vorjahre nachträglich angeglichen.

## Eingesetztes Papier nach Gewicht

in Tonnen	2020	2019 <sup>1</sup>	2018 <sup>1</sup>
<b>Papierverbrauch gesamt</b>	<b>329</b>	<b>434</b>	<b>416</b>
– Recyclingpapier	189	201	241
– Frischfaserpapier	78	157	114
– FSC-zertifiziertes Papier	62	76	62

<sup>1</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns die Verbrauchsdaten noch nicht für alle Standorte zum Veröffentlichungsdatum vorlagen.

## Anteil nachhaltigen Papiers

	2020	2019 <sup>1</sup>	2018 <sup>1</sup>
Papierverbrauch pro FTE	59,4 kg	79,0 kg	74,3 kg
<b>Anteil nachhaltigen Papiers am Papierverbrauch pro FTE</b>	<b>76,2 %</b>	<b>63,9 %</b>	<b>72,7 %</b>
– Recyclingpapierquote pro FTE	57,4 %	46,4 %	57,9 %
– FSC-Papierquote pro FTE	18,8 %	17,5 %	14,8 %

<sup>1</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns die Verbrauchsdaten noch nicht für alle Standorte zum Veröffentlichungsdatum vorlagen.

## Wasserverbrauch

	2020	2019 <sup>1</sup>	2018 <sup>1</sup>
Entnommene Menge Wasser gesamt (in m <sup>3</sup> )	18.728	25.832	28.558
Entnommene Menge Wasser (in l pro FTE)	3.382	4.701	5.101

<sup>1</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns die Verbrauchsdaten noch nicht für alle Standorte zum Veröffentlichungsdatum vorlagen.



## Anzahl Beschäftigter nach Arbeitsvertrag und Beschäftigungsart

	2020	2019 <sup>2</sup>	2018 <sup>2</sup>
<b>Gesamtanzahl der Beschäftigten</b>	<b>5.741</b>	<b>5.806</b>	<b>5.931</b>
– davon in unbefristetem Arbeitsverhältnis <sup>1</sup>	5.293	5.188	5.151
– davon in befristetem Arbeitsverhältnis	448	618	780
– davon vollzeitbeschäftigt	5.183	5.271	5.417
– davon teilzeitbeschäftigt	558	535	514
– davon in Ausbildung	112	111	117

<sup>1</sup> Ohne Auszubildende.

<sup>2</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, um für einzelne Standorte Daten zu berücksichtigen, die zum Veröffentlichungsdatum noch nicht vorlagen.

## Altersstruktur der Beschäftigten<sup>1</sup>

	2020	2019	2018
Unter/= 25 Jahre	360	381	516
26–35 Jahre	1.747	1.771	1.906
36–50 Jahre	2.336	2.383	2.283
Über/= 51 Jahre	1.298	1.271	1.226

<sup>1</sup> Ohne Auszubildende.

## Belegschaft nach Region und Geschlecht<sup>1</sup>

	2020			2019 <sup>2</sup>			2018		
	Männlich	Weiblich	Gesamt	Männlich	Weiblich	Gesamt	Männlich	Weiblich	Gesamt
<b>Belegschaft gesamt</b>	47,0 %	53,0 %	<b>5.741</b>	49,0 %	51,0 %	<b>5.806</b>	50,2 %	49,8 %	<b>5.931</b>
Core Markets	1.291	1.171	<b>2.462</b>	1.278	1.148	<b>2.426</b>	1.303	1.151	<b>2.454</b>
Global & Developing Markets	747	505	<b>1.252</b>	953	527	<b>1.480</b>	1.063	514	<b>1.577</b>
ista Shared Services	300	1.189	<b>1.489</b>	290	1.134	<b>1.424</b>	312	1.136	<b>1.448</b>
Sonstige Standorte <sup>3</sup>	362	176	<b>538</b>	326	150	<b>476</b>	302	150	<b>452</b>

<sup>1</sup> Ohne Auszubildende.

<sup>2</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, um für einzelne Standorte Daten zu berücksichtigen, die zum Veröffentlichungsdatum noch nicht vorlagen.

<sup>3</sup> Beinhaltet die Standorte: Head Office, Technicum Essen, Manufacturing Center Au, Warehouse & Distribution Center Gladbeck, Quality Office Bangkok.

## Krankenquote nach Region

in Prozent	2020	2019 <sup>1</sup>	2018 <sup>1</sup>
ista Gruppe	4,02	3,96	4,00
– davon Core Markets	4,60	5,19	4,98
– davon Global & Developing Markets	2,41	1,56	1,94
– davon ista Shared Services	4,12	3,74	3,82
– davon sonstige Standorte <sup>2</sup>	4,71	5,55	6,20

<sup>1</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, um für einzelne Standorte Daten zu berücksichtigen, die zum Veröffentlichungsdatum noch nicht vorlagen.

<sup>2</sup> Beinhaltet die Standorte: Head Office, Technicum Essen, Manufacturing Center Au, Warehouse & Distribution Center Gladbeck, Quality Office Bangkok.



## Fluktuation nach Kündigungsgrund und Rate der Neueinstellungen

	2020	2019 <sup>1</sup>	2018
Kündigung durch Mitarbeitende	273	463	385
Kündigung durch ista	293	220	234
Ende Befristung, Rente, saisonbedingte Kündigungen o. Ä.	193	169	173
<b>Fluktuation gesamt</b>	<b>759</b>	<b>852</b>	<b>792</b>
Neueinstellungen	736	705	797
<b>Fluktuationsrate<sup>2</sup></b>	<b>13,2 %</b>	<b>14,3 %</b>	<b>13,4 %</b>

<sup>1</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, um für einzelne Standorte Daten zu berücksichtigen, die zum Veröffentlichungsdatum noch nicht vorlagen.

<sup>2</sup> Gesamtzahl der Abgänge geteilt durch (Gesamtbelegschaft abzgl. Gesamtzahl der Neueinstellungen zzgl. Gesamtzahl der Abgänge).

## Arbeitsbedingte Unfälle pro 100.000 Arbeitsstunden (Häufigkeitsrate)

	2020	2019 <sup>3</sup>	2018 <sup>3</sup>
Häufigkeitsrate <sup>1</sup> – Unfälle gesamt	1,00	1,35	1,01
Häufigkeitsrate <sup>1</sup> – Unfälle mit Ausfallzeit <sup>2</sup>	0,41	0,72	0,70

<sup>1</sup> Häufigkeitsrate = Anzahl der Arbeitsunfälle \* 100.000 / Arbeitsstunden.

<sup>2</sup> Unfälle, die zu einem Ausfall des/der Mitarbeitenden für mehr als drei Arbeitsschichten geführt haben.

<sup>3</sup> Werte konnten von SGS-TÜV Saar GmbH nicht abschließend geprüft werden.

## Zentrale Mitgliedschaften und Kooperationen

Wir engagieren uns in einer Vielzahl von Netzwerken in Arbeitskreisen und Fach-ausschüssen, um aktuelle gesellschaftliche, politische und ökologische Themen aktiv mitzugestalten:

- Arbeitsgemeinschaft Heiz- und Wasserkostenverteilung e. V. (ARGE)
- BDI-Initiative „Energieeffiziente Gebäude“ (BDI)
- Bundesverband Freier Immobilien- und Wohnungsunternehmen e. V. (BFW)
- Bundesfachverband der Immobilienverwalter e. V. (BVI)
- Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW)
- Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (Bitkom)
- Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF)
- Deutscher Verband für Wohnungswesen, Städtebau und Raumordnung e. V. (DV)
- Digitale Stadt Düsseldorf
- Die Wohnungswirtschaft Deutschland (GdW)
- Energy Solutions
- Europäischer Verein zur verbrauchsabhängigen Energiekostenabrechnung e. V. (E.V.V.E.)
- European Federation for Living (EFL)
- Initiative Corporate Governance der deutschen Immobilienwirtschaft (ICG)
- Initiativkreis Ruhr
- Internationaler Controller Verein e. V. (ICV)
- NABU Gebäude-Allianz
- UN Global Compact (UNGC) & Deutsches Global Compact Netzwerk (DGCN)
- UPJ e. V.
- Verband der Immobilienverwalter Deutschland (VDIV)
- Wirtschaftsinitiative Smart Living (WISL)
- Zentraler Immobilien Ausschuss (ZIA)

## ÜBER DIESEN BERICHT

### FORTSCHRITTSBERICHT 2020/2021


Der Fortschrittsbericht 2020/2021 ist der insgesamt elfte Nachhaltigkeitsbericht von ista. Er stellt zugleich den Fortschrittsbericht für den Global Compact der Vereinten Nationen dar.

### BEZUGSRAHMEN

Der Bericht bezieht 44 Gesellschaften weltweit ein. Grundlage der Berichterstattung sind die Kennzahlen des Kalenderjahres 2020.

### KENNZAHLEN UND PRÜFUNG

Die Kennzahlen zur Mitarbeiterstruktur im Kapitel Mitarbeitende wurden stichtagsbezogen zum 31. Dezember 2020 erfasst. Die spezifischen Umweltkennzahlen hingegen basieren auf dem durchschnittlichen Vollzeitäquivalent (FTE) von 2020 und beinhalten neben den 43 Gesellschaften auch die ista Luxemburg GmbH S.à r.l.

Die Kennzahlen zur Umweltleistung und die Mitarbeiterkennzahlen für das Geschäftsjahr 2020 waren Gegenstand einer Prüfung mit begrenzter Sicherheit durch die SGS-TÜV Saar GmbH (SGS). Der Konzernabschluss der ista Gruppe wird von der Deloitte GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft. Geprüfte Kennzahlen sind in den tabellarischen Übersichten mit dem Symbol  gekennzeichnet. Die Prüfbescheinigung der SGS kann [hier](#) abgerufen werden.

Die Erfassung der Umweltkennzahlen konnten wir im Berichtsjahr weiter professionalisieren, sodass sich der Schätzanteil weiterhin auf niedrigem Niveau hält. Der Anteil an Daten, der durch ista Mitarbeitende geschätzt wurde, beträgt für Stromverbrauch 15,0 %, für Wasserverbrauch 45,2 % und für Heizenergie 33,8 %. Kennzahlen für das Jahr 2019 haben wir im vorliegenden Bericht teilweise kor-

rigiert, da uns zum Veröffentlichungsdatum des Nachhaltigkeitsberichts 2019 noch nicht die Verbrauchsdaten für alle Standorte vorlagen. Dadurch ergaben sich teilweise Änderungen bei den im Vorjahr berichteten Daten. Betroffene Kennzahlen sind im Bericht mit Fußnoten versehen.

Die CO<sub>2</sub>-Emissionsfaktoren basieren nun auf Quellen der Internationalen Energieagentur (IEA), des Britischen Ministeriums für Umwelt, Ernährung und ländliche Angelegenheiten (DEFRA) sowie der Ganzheitlichen Bilanzierungsdatenbank (GaBi) der Firma Sphera Solutions GmbH. Die Emissionsfaktoren wurden auch auf die Vorjahre angewendet.

Bei der Bilanzierung der CO<sub>2</sub>-Äquivalente werden die weiteren emittierten Treibhausgase (zum Beispiel Methan) entsprechend ihrer Klimawirksamkeit in CO<sub>2</sub>-Emissionen umgerechnet und dann zusammen mit den CO<sub>2</sub>-Emissionen als CO<sub>2</sub>-Äquivalente angegeben.

### REDAKTIONELLE HINWEISE

Wir bei ista schätzen Vielfalt und Inklusion. Daher legen wir in diesem Bericht großen Wert auf eine gendersensible Sprache, mit der wir der Gleichstellung von Frauen und Männern Rechnung tragen und alle Geschlechter respektvoll ansprechen und repräsentieren möchten. Wo es nicht um konkrete Personen, sondern um Gruppen oder Körperschaften geht, verwenden wir zum Teil weiterhin die männliche Form, dies gilt insbesondere für fachlich oder vertraglich etablierte Begriffe wie zum Beispiel „Arbeitnehmervertretung“ oder „Mitarbeiterversammlung“, die per definitionem Angehörige aller Geschlechter einschließen.

Redaktionsschluss für den Bericht war der 31. Mai 2021. Der Fortschrittsbericht von ista erscheint jährlich.

## VERANTWORTLICH

### Florian Dötterl

Head of Communications & Public Affairs  
ista International GmbH  
Luxemburger Str. 1  
45131 Essen

## ANSPRECHPARTNER

### Violetta Kahre

Head of Internal and Sustainability Communications  
Violetta.Kahre@ista.com

### Miriam Zimmermann

Senior Manager Communications  
Miriam.Zimmermann@ista.com

### Maike Böcker

Senior Specialist Communications  
Maike.Boecker@ista.com

### Dr. Simon Weihofen

Senior Program Manager Sustainability Office  
Simon.Weihofen@ista.com

## HERAUSGEBER

### VERÖFFENTLICHT VON

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

## REDAKTION

Violetta Kahre, Miriam Zimmermann, Maike Böcker  
Heike Mewes, Berlin / Bernd Lorenz Walter, Berlin

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

### Lektorat:

Deutsche Version: Gabi Kämpken, Bad Zwischenahn  
Englische Version: A. & R. Fraser Übersetzungsbüro,  
Mülheim an der Ruhr

## GESTALTUNG

K12 Agentur für Kommunikation und  
Innovation GmbH, Düsseldorf

## BILDNACHWEISE

Seite 3, 5, 15: AdobeStock  
Seite 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14,  
16, 17, 21, 23: GettyImages  
Seite 2, 3, 5: henning : photographie, Essen  
Seite 5: Rui Camilo Photography, Wiesbaden

Alle weiteren Bilder sind Eigentum der  
ista International GmbH.