

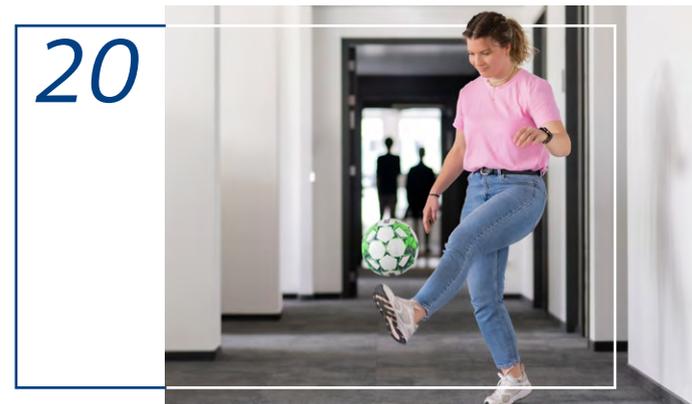
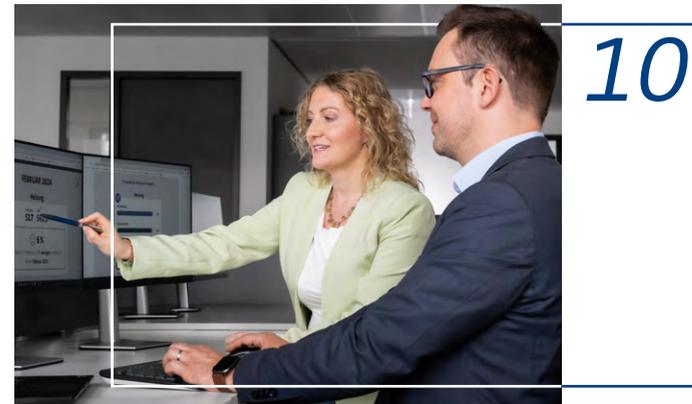
# Klar bewegen wir

**Fortschrittsbericht 2023/24**



# Inhalt

ista ist eines der international führenden Unternehmen im Management von Energie- und Wasserverbräuchen. Unsere smarten Produkte und Dienstleistungen tragen zu mehr Transparenz und zur Reduzierung von CO<sub>2</sub>-Emissionen im Gebäudesektor bei. Dies ist unser 14. Fortschrittsbericht. Seit ebenso vielen Jahren arbeiten wir intensiv daran, unsere ESG-Aktivitäten weiter auszubauen und auf unser Net-Zero-Ziel hinzuwirken.



Vorwort	2
Highlights	3
Nachhaltigkeitsstrategie	4
Roadmap Net Zero	6
Unsere Handlungsfelder	7
Nachhaltige Strukturen	9

<b>Perspektiven</b>	<b>10</b>
Umwelt und Märkte	10
Mitarbeiter:innen	20
Partner und Gesellschaft	25

Kennzahlen	34
Hintergrund	39
Über diesen Bericht	39
Impressum	40

## Liebe Leser:innen,

um die Wärmewende zum Erfolg zu führen, sind wir alle gefragt. Jede:r Einzelne kann einen Beitrag leisten. Das hat nicht zuletzt der Krisenwinter 2022/23 gezeigt: Damals haben wir gemeinsam besonders sparsam geheizt.

Über ein Jahr später sieht die Lage anders aus. Deutschland hat im Winter 2023/24 im Vergleich zur Vorsaison wieder unbekümmerter geheizt – um 5 % mehr, als es wetterbedingt erforderlich gewesen wäre. Gleichzeitig lag der Heizbedarf aufgrund der überwiegend milden Temperaturen rund 10 % unter dem Vorjahreswert.

Woher wissen wir das? Unsere völlig neue digitale Anwendung – das ista Heiz-O-Meter – schafft erstmals Transparenz über den aktuellen Heizenergieverbrauch in Deutschland noch während der laufenden Heizperiode. Eine weitere Lösung, mit der wir den Menschen die Herausforderung Wärmewende erleichtern wollen – getreu dem Anspruch, den wir an uns selbst stellen und der als Motto unseres diesjährigen Fortschrittsberichts dient: Klar bewegen wir.

Nachhaltiges Denken und Handeln sind Teil unserer DNA. Mit unseren smarten Lösungen schaffen wir zudem die notwendige Datengrundlage und damit Klarheit für die so wichtige Dekarbonisierung des Gebäudesektors.

Auch wir als ista verfolgen ein klares Ziel: Net Zero bis 2030. Der Weg dorthin ist anspruchsvoll. Denn unsere Reisetätigkeiten, die zuletzt coronabedingt gesunken waren, sind

2023 aufgrund unseres wachsenden Geschäfts wieder gestiegen. Zudem haben unsere Dienstleister ihre Service-Standorte ausgeweitet, um unsere Kunden noch besser zu versorgen – beides Gründe dafür, dass unser CO<sub>2</sub>-Fußabdruck erstmals wieder gestiegen ist. Deshalb werden wir unsere Roadmap Net Zero nachschärfen.

Bei vielen ergriffenen Maßnahmen sind wir bereits auf einem guten Weg: Unsere Fahrzeugflotte wird Jahr für Jahr weiter elektrifiziert. Über 76 % unserer deutschen Standorte beziehen mittlerweile Strom aus regenerativen Quellen. Und was mich besonders freut: Unsere Mitarbeiter:innen tragen all dies voller Energie mit. Sie haben 2023 über 5.000 Stunden an ehrenamtlicher Arbeit für Umwelt und Gesellschaft geleistet.

All das zeigt: Wir bewegen richtig was – und müssen gleichzeitig noch intensiver arbeiten, um unsere Ziele zu erreichen. Begleiten Sie uns dabei und werden Sie selbst aktiv, damit die Wärmewende eine Erfolgsgeschichte wird!

Herzlich

Ihr

Hagen Lessing



Hagen Lessing, CEO ista SE

# Highlights 2023



76%

beträgt unsere **Erneuerbare-Energien-Quote** in Deutschland.

↳ Nachhaltigkeitsstrategie



359 neue  
Arbeitsplätze

haben wir **weltweit** geschaffen.

↳ Mitarbeiter:innen



5.156  
Arbeits-  
stunden

haben unsere Mitarbeiter:innen für den **Klimaschutz** geleistet.

↳ Partner und Gesellschaft



-8,55%

betrug 2022 die **durchschnittliche CO<sub>2</sub>-Einsparung** bei Liegenschaften mit Heizkostenabrechnung pro Mieteinheit (Veränderung zum Basisjahr 2018).

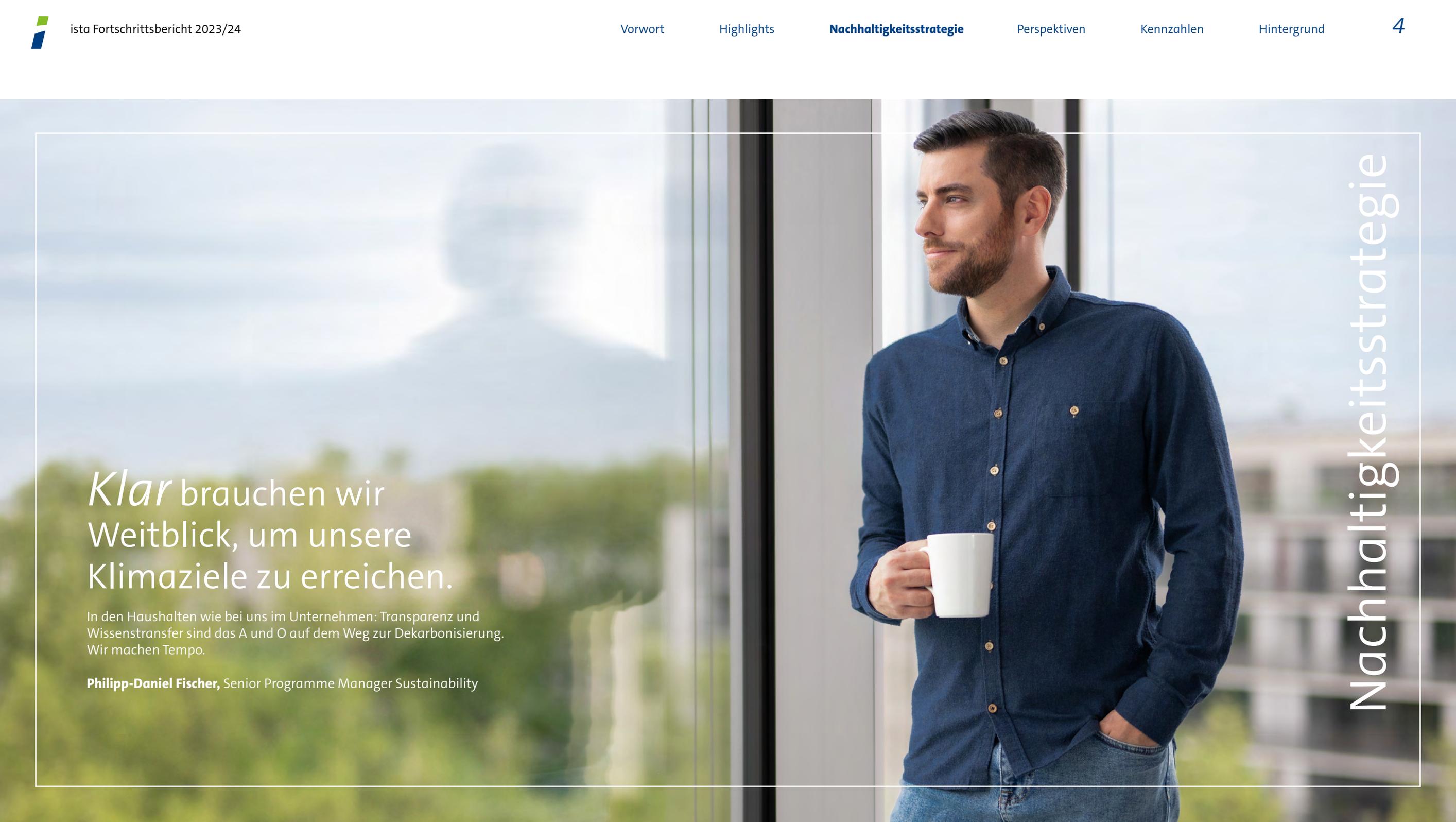
↳ Nachhaltigkeitsstrategie



54,6%

So hoch ist unsere **Funkquote** mittlerweile.

↳ Umwelt und Märkte



*Klar* brauchen wir  
Weitblick, um unsere  
Klimaziele zu erreichen.

In den Haushalten wie bei uns im Unternehmen: Transparenz und Wissenstransfer sind das A und O auf dem Weg zur Dekarbonisierung. Wir machen Tempo.

**Philipp-Daniel Fischer**, Senior Programme Manager Sustainability

# So gelingt die Wärmewende

## Warum Transparenz und Daten dabei so entscheidend sind

Wärme ist für mehr als 50 % des gesamten deutschen Endenergieverbrauchs verantwortlich. Fast 40 % aller CO<sub>2</sub>-Emissionen in Deutschland entstehen im Wärmemarkt. Das zeigt mehr als eindrücklich, dass der Wärmesektor eine wesentliche Rolle bei der Klimawende spielen muss.

### Aufmerksamkeit sorgte für Einsparungen

Was muss sich konkret ändern, damit ein positiver Wandel in Gang kommt? Viele Faktoren spielen eine Rolle – auch der individuelle Energieverbrauch in jedem Haushalt ist entscheidend. Dabei kommt Transparenz eine besonders hohe Bedeutung zu – das hat die Energiekrise zum Ende des Sommers 2022 mit einer drohenden Gasmangellage gezeigt.



Damals war die politische, gesellschaftliche und mediale Aufmerksamkeit für das Thema Energie und entsprechende Einsparmöglichkeiten enorm hoch. Die Folge: Bei Wohnungen mit Erdgasheizung oder Fernwärme sank der witterungsbereinigte Verbrauch um durchschnittlich 6 %, bei Öl immerhin um 3 %. Da die Energiekrise in den Medien erst in der zweiten Jahreshälfte richtig präsent wurde, können wir davon ausgehen, dass die tatsächliche Sparrate im Winter 2022/23 bei 12 % und mehr lag.

### Verbraucherverhalten wesentlicher Schlüssel

Das macht deutlich, wie wichtig die Verbraucher:innen für eine erfolgreiche Wärmewende sind. Mit ihrem Heizverhalten können sie einen wichtigen Beitrag leisten. Doch dafür benötigt es Daten und Transparenz: Mieter:innen müssen wissen, wie viel sie verbrauchen, um aktiv etwas verändern zu können.

Was viele nicht wissen: Seit dem 1. Januar 2022 sind Gebäudeeigentümer:innen verpflichtet, Nutzer:innen monatlich über den Verbrauch für Heizung und gegebenenfalls Warmwasser zu informieren, wenn fernablesbare Geräte installiert sind.

Hier besteht immenser Aufklärungsbedarf. Denn nur, wenn die rechtlichen Vorgaben umgesetzt werden, gibt es die für gezielte und nachhaltige Verhaltensänderungen notwendige Transparenz. Und die ist Voraussetzung, damit die Wärmewende – und damit die Klimawende – gelingen kann.



## Mehr Selbstbestimmung gewünscht

### Tägliche Verbrauchsinformation würde Verhalten ändern

2023 war ein teures Jahr für die Menschen in Deutschland. Die Verbraucherpreise erhöhten sich laut Statistischem Bundesamt im Jahresdurchschnitt um 5,9 % gegenüber 2022. Die Energiepreise stiegen ebenfalls weiter – weniger drastisch als im Vorjahr, aber immer noch um 5,3 %. Gleichzeitig werden noch viele Jahre vergehen, bis gewisse Spareffekte spürbar eintreten – etwa durch die energetische Gebäudeertüchtigung im Wohnbereich.

Diese Entwicklung zeigt: Die Preise bleiben absehbar auf einem hohem Niveau. Umso wichtiger ist es, den Verbraucher:innen Wege aufzuzeigen und Möglichkeiten anzubieten, selbst aktiv zu werden und ihr Verhalten

anzupassen. Beim Heizen bedeutet das: mehr Wissen über den eigenen Verbrauch.

Aktuell stellen wir bei ista rund zwei Millionen Haushalten in Mehrfamilienhäusern eine monatliche Verbrauchsinformation bereit. Noch besser wäre aber ein tägliches Heiz-Update. Viele wünschen sich genau das. Auf die Frage, ob eine tägliche statt monatliche Information das Verhalten ändern würde, gab fast die Hälfte (48 %) an, dass sie damit bewusster heizen würden (repräsentative Befragung mit mehr als 2.000 Teilnehmer:innen des Meinungsforschungsinstituts YouGov im Auftrag von ista im Mai 2024).

# Ganz klar für Nachhaltigkeit

## Unsere Roadmap auf dem Weg zu Zero CO<sub>2</sub>

Deutschland hat ein Ziel: Treibhausgasneutralität bis 2045. Wir bei ista gehen einen deutlichen Schritt weiter. Bereits 2030 wollen wir unsere Emissionen komplett auf Netto-Null (Net Zero) senken. Das ist ambitioniert, aber wir sind überzeugt, dieses Ziel dank eines klaren Fahrplans zu erreichen.

Unser Maßnahmenpaket umfasst verschiedene Initiativen, die wir konsequent verfolgen. Wichtige Säulen sind dabei die Umstellung unseres Fuhrparks auf E-Mobilität und die Energieversorgung in unseren Liegenschaften mit Strom aus erneuerbaren Quellen.

### Elektrisierung der Fahrzeugflotte

Weit fortgeschritten sind wir bei der Elektrisierung unserer Fahrzeugflotte, wie ein exemplarischer Blick nach Deutschland zeigt: Im Berichtsjahr 2023 war mehr als die Hälfte des 364 Fahrzeuge umfassenden Fuhrparks mit einem Hybrid- oder vollelektrischen Motor ausgestattet. Auch unsere Ladeinfrastruktur bauen wir konsequent weiter aus. Zudem beziehen mittlerweile über 76 % unserer deutschen Standorte regenerative Energien (weltweit: 70,5 %).

### Verschärfter Fahrplan

Wir wissen, dass der Weg zu unserem Klimaziel Hürden bereithält: Im vergangenen Jahr spielten die Reiseeinschränkungen, die in den Corona-Jahren zu deutlich reduzierten CO<sub>2</sub>-Emissionen führten, erstmals keine Rolle mehr. Parallel verzeichneten wir ein Umsatzwachstum um 10 % von 2022 zu 2023. Zudem hat sich die Geschäftsfläche unserer Dienstleister erweitert, um unsere Kunden noch besser mit Montageservices bedienen zu können. Diese Aspekte haben in Summe dazu geführt, dass wir für das Berichtsjahr erstmals wieder steigende CO<sub>2</sub>-Emissionen ausweisen.

Deshalb werden wir unseren Fahrplan nachschärfen. In den kommenden Monaten werden wir weitere Maßnahmen ergreifen und bestehende intensivieren. Denn eins ist sicher: Unser Net-Zero-Ziel behalten wir klar im Blick!

# 2030

Bis zu diesem Jahr wollen wir unsere Emissionen auf **Net Zero** senken.

# ista auf einen Blick

## Innovationstreiber für digitale Prozesse

ista hat ein klares Ziel: Wir machen Gebäude für Bewohner:innen und Besitzer:innen nachhaltig wertvoll. Dazu managen wir Daten und Prozesse, durch die Immobilien klimafreundlich, sicher und komfortabel werden. Mieter:innen und Eigentümer:innen können mit unseren Produkten und Services Energie sparen und tragen so gemeinsam zum Klimaschutz bei. Als Innovationstreiber setzen wir konsequent auf digitale Prozesse und richten unsere Infrastruktur auf das Internet of Things aus. Wir haben bereits heute weltweit über 43 Millionen Connected Devices im Einsatz und entwickeln Lösungen für das intelligente und energieeffiziente Gebäude von morgen.

Um diese großen Herausforderungen erfolgreich zu stemmen, setzen wir auf Mitarbeiter:innen, die

ein breites Feld an unterschiedlichen Kompetenzen abdecken. Mit ihrem Know-how und ihrem Engagement gehen wir die Wärmewende aktiv an. Wir beschäftigen aktuell rund 6.600 Menschen in 20 Ländern. Unser Head Office liegt in Essen, im Herzen Nordrhein-Westfalens.

Unsere Produkte und Services werden weltweit in über 14 Millionen Nutzeinheiten (Wohnungen und Gewerbeimmobilien) eingesetzt. Mehr als 450.000 Kunden vertrauen auf unsere Lösungen, die ihnen Klarheit über ihren Verbrauch geben und somit Anreize für klimafreundliches Verhalten schaffen.

2023 erwirtschaftete die erweiterte ista Gruppe einen Umsatz von 1.171 Millionen Euro. Die Bilanzsumme belief sich auf rund 4,1 Milliarden Euro.



# Klare Ziele auf dem Weg zu Zero CO<sub>2</sub>

## Unser Fortschritt in den fünf Handlungsfeldern

Wir wollen jedes Jahr einen weiteren Schritt in Richtung Zero CO<sub>2</sub> gehen. Im Rahmen unserer Nachhaltigkeitsstrategie werden wir in fünf Handlungsfeldern aktiv: Für jedes Handlungsfeld haben wir ein klares Ziel formuliert, um regelmäßig unseren Fortschritt zu messen.



 Umwelt

### Handlungsfeld

Wir setzen auf **Umwelt- und Klimaschutz** – an allen Standorten des Unternehmens.

### Hier stehen wir

Die gesamten CO<sub>2</sub>-Emissionen bei ista 2023: **8.479 Tonnen**. Die gesamten CO<sub>2</sub>-Emissionen je Mitarbeiter:in (FTE) bei ista 2023: **1,44 Tonnen**

### Unser Ziel

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

 Märkte

Wir vertreiben **innovative** Produkte und Services, die unseren Kunden ermöglichen, sich **klimabewusst** zu verhalten und die Umwelt zu schützen.

Durchschnittliche CO<sub>2</sub>-Einsparungen bei Liegenschaften mit Heizkostenabrechnung seit 2018 pro Mieteinheit (Stand 2023): **-8,55 %**

Wir helfen unseren Kunden/Nutzern, ihren CO<sub>2</sub>-Ausstoß bis 2030 **um 20 % zu reduzieren** (ausgehend von 2018).

 Mitarbeiter:innen

Wir bieten unseren Mitarbeiter:innen **attraktive Arbeitsbedingungen** und eine **motivierende Unternehmenskultur**.

2023 haben ista Mitarbeiter:innen in Deutschland insgesamt **2.400 Trainingstage** absolviert. Auf unserer digitalen Lernplattform verzeichneten wir 2023 gruppenweit rund **25.000 Kursabschlüsse**.

Wir **investieren** mit Ausbildung, Schulungen und Coaching in unsere Mitarbeiter:innen, damit sie ihr volles Potenzial abrufen können – **analog und digital**.

 Partner

Wir wollen unsere gesamte Wertschöpfungskette **nachhaltig** gestalten und legen deshalb auch bei der Zusammenarbeit mit unseren Partnern Wert auf **ökologisch und sozial bewusstes Handeln**.

Der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck unserer Lieferkette (durch Luft- und Seefracht sowie Lkw-Transporte) 2023: **2.476 Tonnen**

**Im Dialog und in enger Zusammenarbeit** mit unseren Lieferanten setzen wir uns kontinuierlich dafür ein, den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck in unserer Lieferkette zu reduzieren.

 Gesellschaft

Wir engagieren uns für die Gesellschaft, um unser Wissen über **Energiemanagement** und **Klimaschutz** zu teilen und einen Beitrag zum Wohl unserer Umwelt zu leisten.

Anzahl der geleisteten Arbeitsstunden für den Klimaschutz 2023: **5.156 Stunden**

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

# Nachhaltige Handlungsprinzipien

## Unsere weltweiten Standards und Prinzipien

Wir wollen Teil eines nachhaltigen Wandels sein und diesen als Unternehmen wirksam vorantreiben. Deshalb orientieren wir uns an konkreten Handlungsprinzipien – externen Standards und internen Leitlinien. Wesentlich für diesen Bericht ist der Global Compact der Vereinten Nationen, dessen zehn Prinzipien den einzelnen Kapiteln vorangestellt sind. Als Unterzeichner haben wir uns verpflichtet, für grundlegende Menschenrechte und Arbeitsnormen, für Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung einzutreten.

### Code of Conduct

Wir bei ista halten internationale Menschenrechts-, Arbeits-, Anti-Korruptions- und Datenschutzstandards ein. Dazu verpflichten wir alle Mitarbeiter:innen durch unseren international gültigen Code of Conduct. Dieser Verhaltenskodex wird durch interne Richtlinien zu bestimmten Themen wie Umweltschutz oder Korruption und Wettbewerbsrecht konkretisiert.

### Digitale Trainings

Um unseren Mitarbeiter:innen die Inhalte modern und ansprechend zu vermitteln, bietet der Bereich Corporate Compliance seit März 2022 ein webbasiertes Code-of-Conduct-Training über unsere unternehmensweite Schulungsplattform istaLEARN an. Es ist für alle Mitarbeiter:innen von ista weltweit verpflichtend. Neue Mitarbeiter:innen werden automatisch angemeldet.

Im Frühjahr 2024 hat Corporate Compliance ein weiteres Training bereitgestellt. Diese neue Schulung umfasst neben überarbeiteten Inhalten zur Vermeidung von Korruption und Bestechung sowie zu fairem Wettbewerbsverhalten auch die Compliance-Anforderungen bezüglich unserer Geschäftspartner. Die Mitarbeiter:innen haben vier Wochen Zeit, das Training zu absolvieren.

Das Compliance-Training wird jährlich erneuert. Dabei setzen wir konsequent auf digitale Lösungen – ganz nach dem Prinzip „Video first“ unserer Reiserichtlinie. So vermeiden wir unnötige Fahrten und damit Emissionen.

### Compliance-Management-System

Um die Einhaltung aller Anforderungen gruppenweit sicherzustellen, vertrauen wir auf unser Compliance-Management-System, dessen Angemessenheit nach IDW-Prüfungsstandard (IDW PS 980) durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer bestätigt worden ist.

### Geschäftspartnerkodex

Wir setzen auf Integrität: Auch von unseren weltweiten Lieferanten und Dienstleistern fordern wir, grundlegende Umwelt-, Sozial- und Governance-Standards einzuhalten. Dafür haben wir einen verpflichtenden Geschäftspartnerkodex aufgesetzt, der auch die Prinzipien des UN Global Compact und des deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes berücksichtigt.



## Direkt gekoppelt

### ista verknüpft Nachhaltigkeit und Finanzen

Wie ernst wir Nachhaltigkeit bei ista nehmen, zeigt sich beim Thema Finanzen. Unsere Finanzierung haben wir direkt an die Erreichung ambitionierter Nachhaltigkeitsziele gekoppelt. Dazu wurde zuletzt im Jahr 2022 ein sogenannter ESG-linked Loan, ein nachhaltiger Schuldschein, im Rahmen einer Refinanzierungsrunde ausgegeben. ESG steht für Umweltschutz, gesellschaftliches Engagement und Unternehmensführung (Environmental, Social, Governance).

Beim ESG-linked Schuldschein wird die Zinsmarge der Finanzierung mit unternehmenseigenen Zielen verknüpft, die sich an der Nachhaltigkeitsstrategie orientieren. Der Zinssatz des Schuldscheins hängt direkt davon ab, wie nachhaltig wir handeln: Verbessert sich unsere Performance, verbessert sich auch der Zins. Umgekehrt gilt: Erreichen wir unsere Ziele nicht, steigen die Zinsen. Gemeinsam mit den beteiligten Banken haben wir konkrete Ziele definiert. Die SGS Institut Fresenius GmbH prüft die Daten unabhängig und neutral.

” Mit konkreten, gemeinsam umgesetzten Maßnahmen machen wir ista Schritt für Schritt nachhaltiger. Dafür haben wir uns ambitionierte Ziele gesetzt, die wir fest im Blick haben.



**Philipp-Daniel Fischer,**  
Senior Programme  
Manager Sustainability

## Fest verankert

### Nachhaltigkeitsstrukturen bei ista

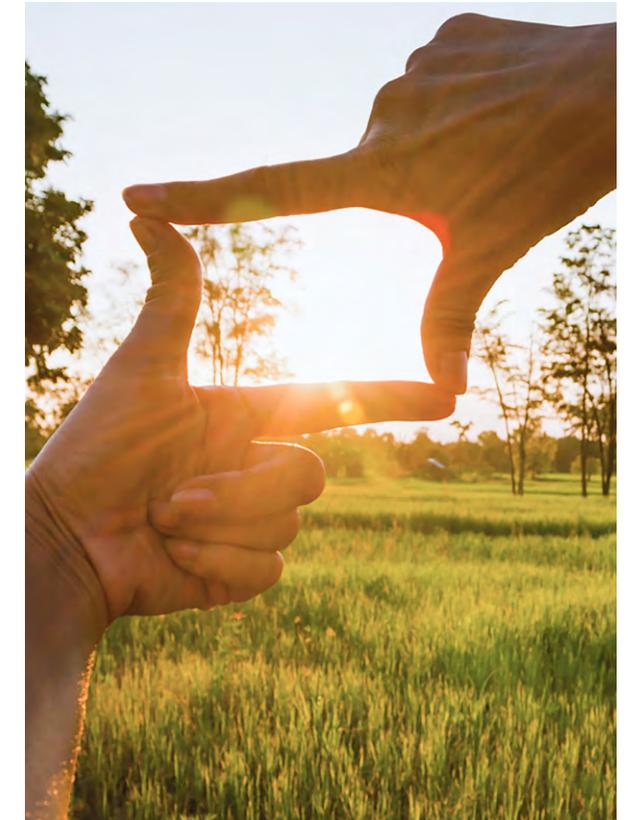
Bei uns ist Nachhaltigkeit klarer Bestandteil unserer Unternehmensstrategie und fest verankert. Unser Vorstand ist direkt für unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten verantwortlich und setzt ista anspruchsvolle Ziele (siehe S. 7), die wir in den kommenden Jahren erreichen wollen. Dabei wird unsere oberste Führungsebene von einem Team aus ESG-Expert:innen unterstützt, das gruppenweit Nachhaltigkeitsprojekte und -prozesse koordiniert.

#### Nachhaltigkeit auf allen Ebenen

Auf Länderebene sind wiederum unsere Sustainability Delegates aktiv, die Aktivitäten vor Ort steuern und Ideen aus ihren jeweiligen Standorten einbringen. Die Fäden laufen bei unserem Senior Programme Manager Sustainability zusammen. Hier wird die zentrale Strategie vorangetrieben und – falls nötig – in Abstimmung mit dem Vorstand und den betreffenden Bereichen nachjustiert.

#### Agile Prozesse

Bei der konkreten Umsetzung unserer Nachhaltigkeitsstrategie verlassen wir uns nicht nur auf klassische Managementsysteme, sondern vertrauen verstärkt auf neue, agile Herangehensweisen. Dabei profitieren wir von der agilen Transformation, die ista seit 2022 auf allen zentralen Unternehmensebenen durchläuft. Damit einher geht eine klare Fokussierung auf wesentliche, smarte Ziele, die laufend auf ihre Relevanz und Erreichbarkeit abgeklopft werden.



#### Smarte Tools

Um unsere Nachhaltigkeitsziele gruppenweit zu steuern, setzen wir auf unsere Corporate Sustainability Software. Wir nutzen sie, um Daten aus verschiedenen internen Quellen zu sammeln, zu aggregieren und zu analysieren – von Energieverbrauchs- über Emissionsdaten bis hin zu Mitarbeiter- und Reisedaten. Die Software ermöglicht es uns, unsere Fortschritte im Hinblick auf unsere Nachhaltigkeitsziele zu überwachen und benutzerdefinierte Berichte für interne und externe Stakeholder zu erstellen.

# Umwelt und Märkte

*Klar* übernehmen wir Verantwortung, weil wir die richtigen Services anbieten.

Smarte Lösungen wie EcoTrend helfen Vermieter:innen, die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen und die Wärmewende voranzutreiben. Und wir haben noch mehr Ideen.

**Vanessa Wandenelis**, Senior Manager Corporate Strategy, und **Felix Maas**, Product Manager





## Nachhaltige Nutzung wertvoller Ressourcen

Altgeräte landen bei uns selbstverständlich nicht im Abfall: Stattdessen werden das darin enthaltene Messing sowie weitere Rohstoffe aussortiert, um sie einer erneuten Verwertung zuzuführen. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag zur nachhaltigen Nutzung dieser wertvollen Ressourcen.

2023 konnten wir auf diese Weise insgesamt 146,8 Tonnen Messing zurückgewinnen. Zudem wurden 24,4 Tonnen Platinen separat recycelt, um Rohstoffe wie etwa Gold und Wertstoffe aus seltenen Erden wiederzugewinnen. Dabei kooperieren wir bereits seit 2005 vertrauensvoll mit den Werkstätten Haus Hall, wo Menschen mit und ohne Behinderung gemeinsam arbeiten.

## ESG einfach wie nie

### ista will führend bei ESG-Datenmanagement werden

2023 haben wir unsere ista Produktlandschaft um den ESG-Manager (ESG = Environmental, Social, Governance) erweitert. Mit unserer ESG-Datenplattform lassen sich Verbräuche, Emissionen und Kosten verlässlich, schnell und effizient portfolioweit oder auf Gebäudeebene überblicken, analysieren und für die gängigen Reporting-Standards nutzen.

#### Kostenlose Testphase

Um den ESG-Manager möglichst kundenfokussiert weiterzuentwickeln, bietet ista diesen interessierten Bestands- und Neukunden seit Herbst 2023 für eine zweijährige Vertragslaufzeit kostenlos an. Im Gegenzug wirken alle Kunden an der Weiterentwicklung von Plattform und Features des ESG-Managers mit. Mittlerweile nutzen bereits über 60 Kunden mit mehr als 7.000 Liegenschaften das Angebot. Bis Ende 2024 soll die Plattform in Summe mindestens 10.000 Liegenschaften abbilden.

#### Fokus auf Weiterentwicklung

„Im vergangenen Jahr ging es vor allem darum, unseren ESG-Manager mit Referenzkunden in die Anwendung zu bringen und Erfahrungen zu sammeln. Künftig liegt unser Fokus vor allem auf der Erweiterung unserer Plattform. Dazu wollen wir die Datenbasis verbreitern und das Produkt entlang den Bedürfnissen unserer Kunden weiterentwickeln“, sagt Christoph Klinck, Tribe Lead Commercial & Industrial.

Ab Juli 2024 wachsen die Herausforderungen für Immobilienunternehmen nochmals. Dann wurde die EU-Berichtsrichtlinie, die Corporate Sustainability

Reporting Directive (CSRD), in nationales Recht umgesetzt. Für viele Unternehmen wird ESG damit binnen weniger Monate eine Pflichtaufgabe sein, in deren Rahmen sie unter anderem die CO<sub>2</sub>-Intensität ihres Immobilienbestands ausweisen müssen.

#### Antworten auf wachsende ESG-Anforderungen

„Wir können bereits jetzt ein Reporting in Anlehnung an die CSRD anbieten. Unsere Kunden berichten uns wiederholt von dem Problem, dass die Datenerhebung und -übertragung bei Anbietern reiner Datenplattformen schwierig sei. Bei ista verfügen wir über die erforderliche lange Erfahrung und vor allem über Zugang zu verlässlichen, ESG-relevanten Daten von Hunderttausenden Liegenschaften“, sagt Daniel Glubrecht, Product Owner des ESG-Managers bei ista. „Unser Ziel sind nicht möglichst viele bunte Visualisierungen, sondern Antworten auf die praktischen Fragestellungen unserer Kunden:

Wie sieht die reale Emissionsbelastung eines Portfolios beziehungsweise einzelner Immobilien aus? Wie entwickelt sich diese von Jahr zu Jahr? Wie sind die Daten aufzubereiten, um Berichtspflichten zu erfüllen?“

#### Zielgenaue Weiterentwicklung

Neben den EU-Vorgaben berichten viele ESG-Manager-Kunden von steigenden Reporting-Verpflichtungen durch ihre Banken. Deshalb soll es bis zum Jahresende die Möglichkeit eines Reportings geben, um die Anfragen der Banken (zum Beispiel im Falle einer Kreditvergabe) effizient bedienen zu können. Hier macht sich unmittelbar der Ansatz einer schnellen Weiterentwicklung in enger Abstimmung mit bestehenden Kunden bezahlt. „Unser Anspruch ist klar: Wir wollen eine Datenmanagement-Plattform bauen, an der niemand vorbeikommt – gewissermaßen das ‚Immobilien Scout der ESG-Daten‘“, wünscht sich Klinck.





## Mehr Klarheit, weniger Verbrauch

### ista Middle East realisiert zwei neue Langzeit-Projekte in Dubai

Seit mittlerweile 15 Jahren ist ista auch in der Region Middle East mit einer eigenen Niederlassung präsent. In der zweiten Jahreshälfte 2023 konnten wir dort gleich zwei wichtige neue Kunden gewinnen. Gemeinsam verfolgen wir das Ziel, den Verbrauch wichtiger Ressourcen smart zu reduzieren.

Im Auftrag von Etihad Energy Services Company (Etihad ESCO), einer hundertprozentigen Tochtergesellschaft der Dubai Electricity and Water Authority, wird ista Middle East Klimaanlage in über 200 Gebäuden erneuern. Dabei werden rund 3.600 veraltete, energieineffiziente Geräte durch hochmoderne Inverter-Split-Anlagen ersetzt. Die erwartete jährliche Energieeinsparung in den nächsten zehn Jahren beträgt ca. 10 GWh Strom. Aktuell laufen bereits erste Testinstallationen.

Für den Kunden PID, ein Unternehmen für die Verwaltung von Eigentümervereinigungen, setzen wir zudem

ein Pilotprojekt im Bereich des Brauchwasser-Submeterings um. Ziel ist es hier, den Verbrauch von Wasser, das für die Bewässerung genutzt wird, effizient zu erfassen sowie jeder einzelnen Nutzeinheit, die PID verwaltet, zuzuordnen und entsprechend abrechnen zu können. Dazu hat ista intelligente Wasserzähler installiert, die erstmals den individuellen Verbrauch transparent machen – und somit langfristig für einen nachhaltigeren Umgang mit der wichtigen Ressource Wasser sorgen.

„Das Thema Ressourcenverbrauch rückt in der Region immer stärker in den Fokus. Mit unseren Lösungen machen wir die Gebäude intelligenter und schaffen Klarheit über die Verbräuche – die Voraussetzung für mehr Energieeffizienz und weniger CO<sub>2</sub>“, so Oliver Sporrer, Country Manager ista Middle East.

## Digitale Heizkostenabrechnung

Wir bieten unseren Kunden die Möglichkeit, ihre Heizkostenabrechnungen über unser digitales Webportal einzusehen. So werden wertvolle Papier- und Logistik-Ressourcen gespart. Aktuell greifen bereits 84 % unserer Kunden auf diesen digitalen Service zurück. Unser Ziel ist es, künftig noch mehr Menschen mit solchen smarten Lösungen den Alltag so einfach wie möglich zu machen.



## Mehr Funk, weniger CO<sub>2</sub>

Unser Ziel ist klar: Wir erhöhen Jahr für Jahr den Anteil funkablesbarer Geräte in unseren Liegenschaften. Dadurch sind weniger Autofahrten nötig und wir können CO<sub>2</sub> einsparen. Die Vollfunkquote betrug im Dezember 2023 54,6 % und damit über sechs Prozentpunkte mehr als im Dezember 2022 (48,1 %).

# 54,6 %

betrug unsere **Vollfunkquote** im Dezember 2023 (2022: 48,1 %).

# Nachhaltigkeit auf die Überholspur bringen

## Wie ista Formel-1-Teams hilft, Energie zu sparen

Die Formel 1 möchte nachhaltiger werden: Deshalb sind zahlreiche Unternehmen in der Branche auf der Suche nach erfolgreichen Dienstleistern, die sie bei der Energieeinsparung und Verbesserung der Umweltbilanz unterstützen.

### Daten für CO<sub>2</sub>-Bilanzen

Um den nächsten Schritt in Richtung nachhaltigerer Prozesse zu machen, setzen bereits mehrere professionelle Rennteams auf die Unterstützung von ista. Als langjähriger Experte in der Immobilienwirtschaft bieten wir den Formel-1-Unternehmen mit MinuteView ein umfassendes Angebot an Dienstleistungen – vom Messstellenbetrieb über granulare Datenerfassung bis hin zur Energiebeschaffung. Wir versorgen die Rennteams mit allen Daten, die sie für die CO<sub>2</sub>-Bilanzierung benötigen. Dabei stellen wir sicher, dass sie die örtlichen Bestimmungen einhalten.

Erst im letzten Jahr konnte ista einen Vertrag mit einem großen britischen Motorsportunternehmen abschließen. Diese neue Partnerschaft beinhaltet die Auswertung aller relevanten Energieverbräuche und liefert folglich wichtige Informationen, wie das Formel-1-Team seinen CO<sub>2</sub>-Fußabdruck verringern kann. Wir konnten dem Unternehmen durch eine intensive Beratung und maßgeschneiderte Lösungen zu erheblichen Einsparungen bei den Energiekosten für 2024 verhelfen.



### Effizienz und Daten

Der Schwerpunkt in der Branche liegt vor allem auf den Entwicklungszentren, die einen hohen Energiebedarf haben. „Wir sehen nicht nur hier, sondern auch in den Büros viel Potenzial für den optimalen Einsatz von Energie und können unsere Kunden mit den benötigten Daten versorgen, um die notwendigen Schritte zu unternehmen“, sagt Mark Duxbury, Head of Sales bei ista UK.

Die Partnerschaft zwischen ista und dem Rennteam zeigt, wie breit aufgestellt wir sind: ista beschränkt sich nicht nur auf die „klassische“ Immobilienbranche, sondern kann mit nahezu jedem Unternehmen zusammenarbeiten und einen Mehrwert schaffen – beginnend mit der Logistik und Lagerhaltung und fortgeführt mit Hochleistungsteams aus der Formel 1, für die Effizienz und Daten ungemein wertvoll sind, um sich einen Wettbewerbsvorteil auf der Rennstrecke zu verschaffen.

„Die Formel 1 hat in den vergangenen Jahren große Anstrengungen unternommen, um nachhaltiger zu werden. Mit unseren Lösungen können wir den Teams helfen, ihren Energieverbrauch zu senken und ihren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck zu verringern.“

**Oliver Schlodder,**  
CSO ista SE



# Smarte Bahnhöfe

## ista digitalisiert Messtechnik in Empfangsgebäuden der Deutschen Bahn

Dank digitaler Messtechnik werden die Energieverbräuche in 413 Bahnhofsgebäuden der Deutschen Bahn künftig noch transparenter. Dafür tauscht ista in den kommenden Jahren in circa 8.000 Nutzeinheiten mehr als 40.000 Messgeräte aus oder installiert neue. Von der digitalen Erfassung der Heiz- und Kälteenergie- sowie Wasserverbräuche und dem datenbasierten, nachhaltigen Management der Liegenschaften profitieren neben der Eigentümerin Deutsche Bahn auch die Mieter:innen von Verkaufs- und Gastronomieflächen in den Bahnhöfen.

### Nachhaltiges Immobilienmanagement als Ziel

Die teilweise offenen Konstruktionen mit großen und hohen Räumen in deutschen Bahnhöfen bedingen einen erheblichen Heizenergiebedarf. Der Gesamtverbrauch der einbezogenen Bahnhofsgebäude liegt aktuell jährlich

bei mehr als 100.000 MWh. Die besondere Gebäudestruktur mit großen Flächen und sehr unterschiedlichen Messstellen macht die Ausstattung mit fernauslesbaren Messgeräten zu einer Herausforderung.

Der Nutzen der digitalen Messsysteme geht dabei weit über Transparenz und Genauigkeit der Energieverbräuche hinaus. Die gewonnenen Daten bilden die Grundlage dafür, aktiv Energiekosten und CO<sub>2</sub>-Emissionen einzusparen.

### Bestandsaufnahmen in sechs Monaten

Innerhalb von sechs Monaten haben Ingenieure von ista im letzten Jahr für jedes der 413 Bahnhofsgebäude eine Standortbewertung vorgenommen. Diese beinhaltet die Analyse der Gebäudestruktur und der Messtechnik vor

Ort. Auf dieser Basis und nach den Vorgaben der Heizkostenverordnung definierte ista einen Maßnahmenplan, um die jeweilige Liegenschaft optimal auszustatten. Dieser Schritt wurde bereits bei zwei Dritteln der Gebäude umgesetzt. Gemäß der Bewertung ist ein Großteil der Liegenschaften nach Projektabschluss fernauslesbar und so ausgestattet, dass der Verbrauch auch unterjährig auslesbar ist.

Christoph Klinck, Tribe Lead Commercial & Industrial bei ista, ergänzt: „Bahnhofsgebäude sind aufgrund der massiven Bausubstanz und ihrer Weitläufigkeit ausgesprochen komplexe Immobilien. Eine zukunftsfähige Funkinfrastruktur und digitale Messtechnik sind essenziell, um eine ESG-Strategie zu erarbeiten und Immobilienportfolios nachhaltig zu betreiben.“



## Klare Verbrauchsinformation

Mit EcoTrend bietet ista eine smarte Lösung, die Bewohner:innen monatlich über den Verbrauch von Wärme und Warmwasser informiert. Grundlage ist die Energieeffizienzrichtlinie (EED) der Europäischen Union. Das Tool bietet Vergleichswerte zum Vormonat und Vorjahr sowie zum Durchschnittshaushalt und schafft so zusätzliche Anreize, Energie zu sparen und das Klima zu schützen. 2023 wurde EcoTrend zudem für die speziellen Anforderungen von Wohnungseigentümergeinschaften (WEG) erweitert, um Eigentümer zu befähigen, die monatliche Verbrauchsinformation einfach an die Bewohner:innen weiterzugeben – digital oder postalisch.

Für die notwendige Datensicherheit sorgen zahlreiche Maßnahmen, zum Beispiel eine „Zwei-Stufen-Authentifizierung“, um die Online-Benutzerkonten vor fremden Zugriffen zu schützen. Insgesamt wurde EcoTrend seit 2022 bereits für rund zwei Millionen Nutzer:innen aktiviert.



# Mehr Klarheit beim Heizen

## Smarter Service sorgt für deutliche CO<sub>2</sub>-Einsparung

Für viele Eigentümer:innen von Gebäuden mit älteren Heizungsanlagen stellt sich die Frage, wie sie diese optimieren können, um CO<sub>2</sub>-Emissionen und Kosten zu reduzieren. Dafür bietet ista eine Lösung für intelligentes Heizanlagenmanagement, die auf schlaue Algorithmen setzt. Der Service setzt auf die bestehenden Geräte im Heizungskeller auf und haucht selbst älteren Heizanlagen Intelligenz ein.

Grundlage dafür ist die Technologie des spanischen Dienstleisters Wintel/Habidat, den ista 2023 übernommen hat. Damit wird die Heizenergie aktiv und automatisch reguliert und an den tatsächlichen Bedarf im Gebäude angepasst. So helfen wir unseren Kunden, Heizenergieverbrauch und Emissionen bereits im laufenden Betrieb zu reduzieren und ihren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck zu verkleinern.

### Bereits 150 Geräte installiert

Insgesamt sind aktuell 150 Geräte in Spanien, Deutschland, Italien und der Schweiz installiert. Darüber hinaus wird der Roll-out in den Fokusbereichen UK, Österreich, Luxemburg und Belgien weiter vorangetrieben.

Daneben setzen wir den smarten Service auch in eigenen Liegenschaften ein. Im Rahmen eines Pilotprojekts in unserem deutschen Logistikzentrum wurde die bestehende Heizungsanlage optimiert. Das Fazit nach einem Jahr: Witterungsbereinigt konnte eine Einsparung von 26,6 % bei der Heizenergie erzielt werden. Das ist nicht nur eine echte Kostenersparnis, sondern auch ein Beitrag, um die CO<sub>2</sub>-Bilanz des Standorts zu verbessern: Um rund 30 Tonnen konnten die Emissionen im Vergleich zu 2022 reduziert werden.

### Lösung heisst Preise ein

Im Herbst 2023 wurde unser Produkt von der deutschen Außenhandelskammer in Spanien als besonders innovatives Referenzprojekt im Bereich Energieeffizienz im Gebäudesektor gewürdigt und auf einer Leistungsschau in Madrid einer interessierten Fachöffentlichkeit vorgestellt. Auf der „C&R“, einer internationalen Messe für Klima-, Lüftungs-, Heizungs-, Sanitär- und Kältetechnik in Madrid, wurde die smarte Heizungssteuerung zudem in die exklusive „Gallery of Innovation“ aufgenommen, die die 20 innovativsten Produkte des Jahres kürt.



# 26,6%

**Ersparnis** innerhalb eines Jahres konnten dank der **ista Lösung bei der Heizenergie** im Logistikzentrum Gladbeck erzielt werden.



## Tausende neue Bäume

Jedes Jahr pflanzen unsere Mitarbeiter:innen im Rahmen verschiedener lokaler Initiativen neue Bäume, um einen Beitrag zum Schutz des Klimas zu leisten. Die Zahl neuer Bäume steigt dabei seit Jahren: Waren es 2020 noch weniger als 1.000, haben wir im Berichtsjahr insgesamt 18.476 Bäume gepflanzt. Der Großteil entfiel auf das Engagement unserer Kolleg:innen in Polen. Ergänzt werden diese Pflanzungen um den bestehenden ista Unternehmenswald, der rund 7.400 Bäume in Asien, Afrika und Südamerika umfasst.

## Energiemanagement mit MinuteView

### Einsparpotenziale bei Gewerbeimmobilien erkennen

ista MinuteView ist eine All-in-One-Lösung für transparentes und effektives Energiemanagement von Gewerbeimmobilien wie Büros, Einkaufszentren oder Gewerbeparks. Sie sammelt alle Energiedaten länder- und unternehmensübergreifend und bereitet diese in einem Dashboard auf. Mit intelligenten Monitoring-Features werden Einsparpotenziale oder Defekte schnell entdeckt. Eine Alarm-Funktion warnt beim Überschreiten wichtiger Grenzwerte. Zudem zeigt das integrierte CO<sub>2</sub>-Reporting auf einen Blick, wie viel CO<sub>2</sub> die jeweilige Immobilie produziert. In Deutschland nutzen zum aktuellen Zeitpunkt Kunden in 32 Liegenschaften mit 899 Zählern unsere Lösung.

#### Konsequente Weiterentwicklung

Seit Anfang des Jahres visualisiert MinuteView auch Daten unserer Ladesäulen über eine Schnittstellenlösung. Dafür wird keine weitere Messtechnik montiert, sondern die in den Ladesäulen bereits vorhandenen Zähler genutzt.

Darüber hinaus ist ista seit Ende 2022 als Messstellenbetreiber zertifiziert. Ein Messstellenbetreiber übernimmt Einbau, Betrieb und Wartung von Strom- und Gaszählern und sorgt für eine eichrechtskonforme Messung und Ablesung der Zähler. Damit erweitert ista das Kerngeschäft um Smart-Metering-Leistungen für Strom und Gas und kann Messstellenbetriebskunden Datenvisualisierungen direkt über MinuteView anbieten.

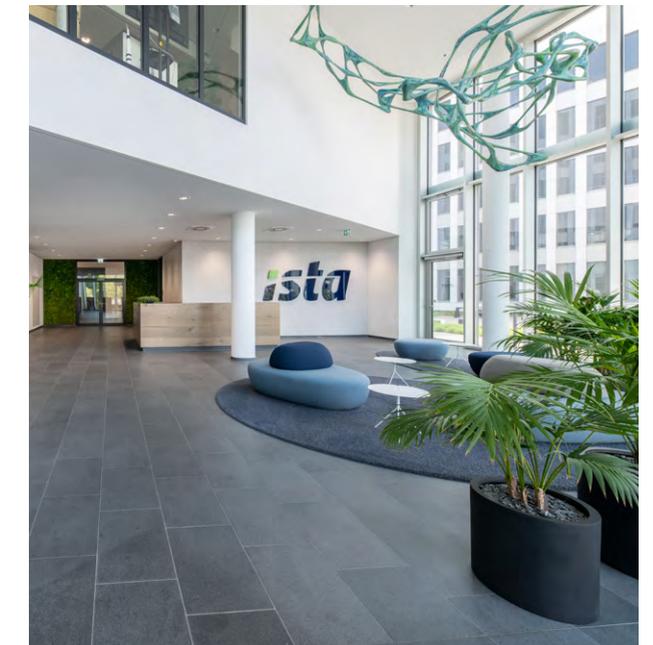
#### Förderfähige Energiemanagementsoftware

Mit dem Einsatz von MinuteView und der damit verbundenen Transparenz und Planungssicherheit konnten Nutzer:innen bis zu 15 % Energie einsparen. MinuteView wurde vom Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) als förderfähige Energiemanagementsoftware anerkannt.



## Erneuerbare Energie für unsere Gebäude

Die Energieversorgung in unseren Liegenschaften ist einer der zentralen Hebel auf dem Weg zu Zero CO<sub>2</sub>. Bis 2030 wollen wir ausschließlich Energie aus erneuerbaren Quellen für die von ista verwalteten Gebäude beziehen. 2023 konnten wir in Deutschland bereits 76 % unseres Energiebedarfs mit Strom aus regenerativen Quellen decken. International waren es im Berichtsjahr 70,5 %. Damit liegen wir leicht unter dem Vorjahr (73 %). Hauptursache sind hier Anbieterwechsel in Liegenschaften, die wir nur anmieten und bei denen wir keinen direkten Einfluss auf die Wahl des Stromversorgers haben.



# Rechtskonforme Lösung für die Heizkostenabrechnung

## CO<sub>2</sub>-Aufteilung clever und kostenlos berechnet

**Bei Fragen**  
kontaktieren Sie bitte:

Firma  
Max Mustermann  
Lauenburger Str. 1  
46131 Essen

Einzelabrechnung Energiekosten - Ihre Daten

Liegenschaft/Wutzer: 15-987-37002 - 0902/0  
 Name: Max Mustermann  
 Abrechnungsdatum: 11.01.2024  
 Abrechnungszeitraum: 01.01.2023 - 31.12.2023

Seite 4/8

**8. Informationen zum Kohlendioxidkostenaufteilungsgesetz (CO<sub>2</sub>KostAufG)**

**Aufteilung der CO<sub>2</sub>-Kosten auf Vermieter/Mieter**

CO <sub>2</sub> -Gesamtkosten der Liegenschaft: Der Vermieteranteil beträgt 30 %. Das entspricht 115,24 €, die wir unter dem Abschnitt „Aufstellung der Gesamtkosten“ dieser Abrechnung abgezogen haben.	384,12 €
Davon entfallen auf Ihre Wohnung: Dieser Betrag entspricht Ihrem Anteil an den Gesamtkosten für Heizung/Warmwasser (13,7380 %)	52,77 €
Gemäß Einstufung (s.u.) trägt Ihr Vermieter davon einen Anteil von 30 %.	-15,83 €
<b>Für Sie verbleibt ein Kostenanteil von 70 %, der bereits in Ihrer Heizkostenabrechnung enthalten ist.</b>	<b>36,94 €</b>

**Detail-Informationen**

Kohlendioxidausstoß gesamt	Wohnfläche gesamt	Kohlendioxidausstoß pro m <sup>2</sup>	Heizwertbezogener Emissionsfaktor laut Lieferantenerklärung
11.966,2 kg	506,46 m <sup>2</sup>	23,6 kg	0,201 kg CO <sub>2</sub> pro kWh

**Einstufung der Liegenschaft laut CO<sub>2</sub>KostAufG**  
 Durch den oben errechneten Kohlendioxidausstoß von **23,6 kg pro m<sup>2</sup>** ergibt sich gemäß der vom Gesetzgeber vorgegebenen Tabelle folgende Einstufung der Liegenschaft für die Aufteilung der zu entrichtenden Anteile für Vermieter und Mieter:

Kohlendioxidausstoß des vermieteten Gebäudes bzw. der Liegenschaft pro Quadratmeter Wohnfläche und Jahr (CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /a)	Anteil Mieter	Anteil Vermieter
< 12 kg	100 %	0 %
12 bis < 17 kg	90 %	10 %
17 bis < 22 kg	80 %	20 %
<b>22 bis &lt; 27 kg</b>	<b>70 %</b>	<b>30 %</b>
27 bis < 32 kg	60 %	40 %
32 bis < 37 kg	50 %	50 %
37 bis < 42 kg	40 %	60 %
42 bis < 47 kg	30 %	70 %
47 bis < 52 kg	20 %	80 %
>= 52 kg	5 %	95 %

**Zusätzliche Informationen**

Liegenschaft ist ein Nichtwohngebäude lt. §8 Absatz 1 CO <sub>2</sub> KostAufG	nein
Beschränkung bei energetischer Verbesserung des Gebäudes lt. §9 CO <sub>2</sub> KostAufG	nein
Beschränkung bei einer Verbesserung der Wärme- und Warmwasserversorgung lt. §9 CO <sub>2</sub> KostAufG	nein
Wärmeanschluss nach dem 01.01.2023 lt. §2 Absatz 3 CO <sub>2</sub> KostAufG	nein

In Deutschland ist am 1. Januar 2023 das sogenannte Kohlendioxidkostenaufteilungsgesetz (CO<sub>2</sub>KostAufG) in Kraft getreten. Das Ziel: eine gerechte Verteilung der CO<sub>2</sub>-Kosten zwischen Vermieter:innen und Mieter:innen. Erreicht werden soll das mit einem Stufenmodell: Je energieeffizienter ein Gebäude ist, desto weniger Kosten müssen Vermieter:innen tragen.

Über Monate arbeiteten tribe-übergreifend zahlreiche Squads bei ista an der Implementierung in unsere IT-Landschaft, um eine aus Kundensicht möglichst einfache Lösung von der Datenerfassung bis hin zur Erstellung der Abrechnung zu gewährleisten. Der Zeitdruck war hoch, denn die CO<sub>2</sub>-Kostenaufteilung gilt für Abrechnungszeiträume, die am 1. Januar 2023 oder später begonnen haben, und muss in der Heizkostenabrechnung ausgewiesen sein.

### Passgenaue Lösung

Passend zum Start der neuen Abrechnungsperiode konnten wir unseren Kunden eine Lösung anbieten, die es ihnen ermöglicht, rechtskonforme Heizkostenabrechnungen an ihre Mieter:innen auszuweisen. Das Besondere: Das Angebot ist komplett kostenlos.

» Bitte auf der nächsten Seite weiterlesen

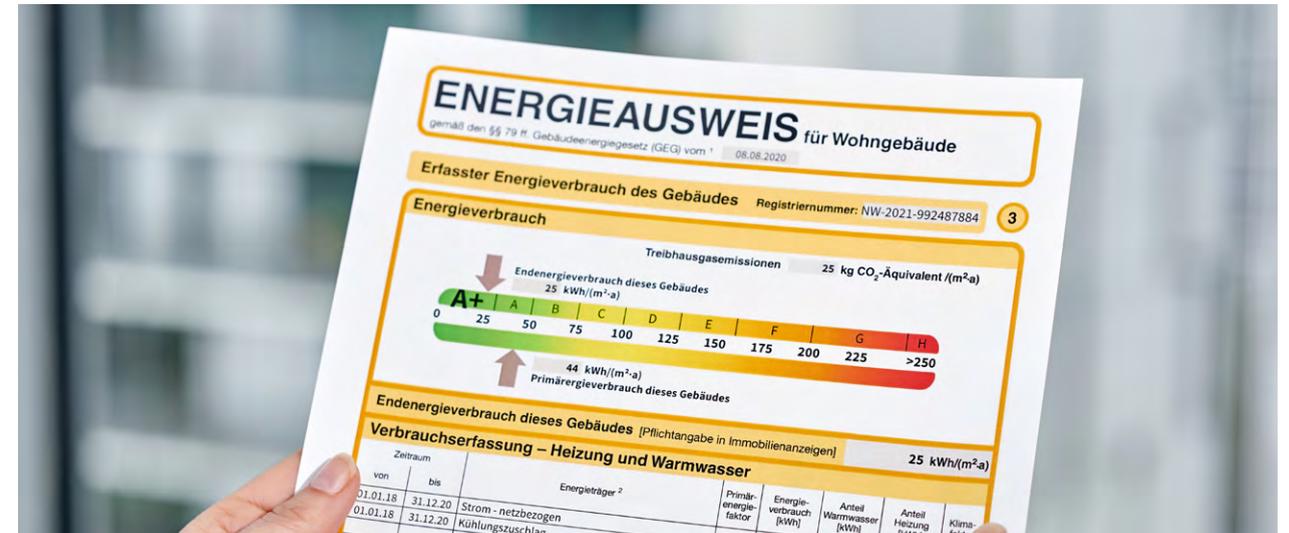


## CO<sub>2</sub>-Kostenaufteilungsgesetz

Der Gesetzgeber hat beschlossen, ab 2023 die CO<sub>2</sub>-Kosten zwischen Mieter:innen und Vermieter:innen im Rahmen der Heizkostenabrechnung aufzuteilen. Bisher trugen die Mieter:innen diese Kosten allein. Die Aufteilung erfolgt nach einem Stufenmodell, bei dem der Vermieteranteil sinkt, je energieeffizienter das Gebäude ist. Vermieter:innen sollen dadurch motiviert werden, den Energieverbrauch ihrer Immobilien zu reduzieren.

„Unsere Lösung ist ein einfacher Service in einer Zeit, in der die Heizkostenabrechnung immer komplexer wird. Gleichzeitig bieten wir Vermieter:innen Transparenz über die CO<sub>2</sub>-Emissionen und ermöglichen so wichtige Entscheidungen, die die Wärme-wende vorantreiben.

**Julian Corona**, Tribe Lead  
 Real Estate Managers



Dazu müssen unsere Kunden uns nur wenige zusätzliche Informationen über unser Webportal oder via Datenaustausch geben, die sie von ihrem Energielieferanten erhalten:

- die Menge an ausgestoßenem CO<sub>2</sub>,
- die dafür anfallenden CO<sub>2</sub>-Kosten
- und den CO<sub>2</sub>-Emissionsfaktor für den Brennstoff.

#### CO<sub>2</sub>-Austöße reduzieren

Mit der neuen Lösung helfen wir privaten und professionellen Vermieter:innen, nicht nur gesetzeskonform zu handeln, sondern auch Transparenz zu schaffen und sich so intensiver mit dem Thema CO<sub>2</sub>-Emissionen auseinanderzusetzen. Langfristig leisten wir so einen Beitrag, um die CO<sub>2</sub>-Ausstöße im Wohnimmobiliensektor zu reduzieren und Häuser und Wohnungen nachhaltig wertvoll zu machen. Die Kundenresonanz ist durchweg positiv, gerade weil das Angebot keine zusätzliche finanzielle Belastung darstellt.

#### Vorteile für Hausverwalter:innen

Hausverwalter:innen schätzen besonders die Möglichkeit, Kosten differenziert ausweisen zu können. Verwalter:innen von Wohnungseigentümergeinschaften (WEG) sind nach derzeitiger Rechtsauffassung nicht von der CO<sub>2</sub>-Kostenaufteilung betroffen, wenn es sich ausschließlich um selbstnutzende Eigentümer:innen handelt. Bei vermieteten Wohnungen muss aufgeteilt werden. Daher können WEG bei uns wählen, ob sie die CO<sub>2</sub>-Kosten aufteilen, nicht aufteilen oder lediglich ausweisen möchten, ohne sie auf die Gesamtkosten anzurechnen.

#### Noch mehr Transparenz in Zukunft

Perspektivisch wollen wir Kunden noch mehr Transparenz bieten, indem wir ausweisen, wie ihre Immobilie bei den CO<sub>2</sub>-Emissionen im Vergleich zu anderen einzuordnen ist, zum Beispiel innerhalb einer Stadt. So erhalten Vermieter:innen und Eigentümer:innen eine weitere wichtige Datengrundlage, um qualifizierte Entscheidungen über die energetische Ertüchtigung ihrer Immobilie zu treffen.

# Zero CO<sub>2</sub> auch auf der Straße

## Unsere Fahrzeugflotte ist bald vollständig elektrisch

Unseren Fuhrpark haben wir bereits frühzeitig als eine der entscheidenden Stellschrauben auf dem Weg zu Zero CO<sub>2</sub> identifiziert. Das Ziel ist klar und gleichermaßen ambitioniert: Wir wollen bis 2028 unseren gesamten Fuhrpark auf 100 % elektrisch betriebene Fahrzeuge umstellen und so den CO<sub>2</sub>-Ausstoß unserer Flotte auf Net Zero senken. Das betrifft sowohl unsere Dienstfahrzeuge, mit denen unsere Außendienstmitarbeiter:innen zum Beispiel Kundenbesuche unternehmen, als auch unsere Kundendienstfahrzeuge, mit denen unsere Monteur:innen und Techniker:innen im Einsatz sind.

### Auf einem guten Weg

Bei diesem ehrgeizigen Ziel sind wir bereits auf einem guten Weg, wie ein Blick nach Deutschland zeigt: Im Berichtsjahr 2023 war mehr als die Hälfte des 364 Fahrzeuge umfassenden Fuhrparks mit einem Hybrid- oder vollelektrischen Motor ausgestattet. Die Planung für das Jahr 2024 sieht vor, dass der Dieselbestand von aktuell 178 Fahrzeugen auf 97 Fahrzeuge weiter verringert wird. Gemäß unserer Dienstwagenrichtlinie, die seit März 2023 für ista SE gilt, bestellen wir nur noch E-Fahrzeuge.

### Schwierige Rahmenbedingungen

Doch so ambitioniert wir auch vorgehen, sehen wir uns immer wieder mit schwierigen Rahmenbedingungen konfrontiert, auf die wir selbst keinen Einfluss haben. In den vergangenen Jahren machten lange Lieferzeiten der Autobauer eine exakte Planung kaum möglich. Hinzu

kam – in Deutschland, aber auch in anderen europäischen Ländern – eine nur unzureichend ausgebaute Ladeinfrastruktur. Bei beiden Punkten erkennen wir aber mittlerweile eine deutliche Verbesserung der Situation.

### Elektrische Kundendienstflotte bis Ende 2026

Gerade die Ladezeiten der Autos stellen uns bei ista jedoch weiterhin vor Herausforderungen, insbesondere bei unseren Kundendienstfahrzeugen. Im Segment der Nutzfahrzeuge/Light Commercial Vehicles gibt es aktuell nur wenige E-Modelle, die unsere Anforderungen an einen modernen, mobilen Kundendienst erfüllen.

Aktuell befinden wir uns hier in einer Testphase. Die ersten E-Fahrzeuge werden voraussichtlich Anfang 2025 zum regulären Einsatz kommen. Spätestens Ende 2026 soll auch unsere Kundendienstflotte vollständig auf Elektro umgestellt werden.



### Ausbau eigener Ladeinfrastruktur

Eine leistungsfähige und dichte Ladeinfrastruktur ist wesentlich, damit wir unsere ambitionierten Klimaziele im Bereich unseres Fuhrparks erreichen können. Dabei vertrauen wir in Deutschland nicht nur auf die öffentliche Entwicklung, sondern nehmen das Ruder selbst in die Hand: Derzeit können E-Fahrzeuge an 13 ista Standorten in Deutschland aufgeladen werden, darunter fünf, an denen wir die Ladeinfrastruktur selbst installiert haben und betreiben. Für das Jahr 2024 sind an zwei weiteren Standorten Ladestellen in Planung.



### Klar bewegen wir

Wie wir unseren Fuhrpark nachhaltig managen

➔ [Zum Interview mit Harald Stock in der ista Themenwelt](#)





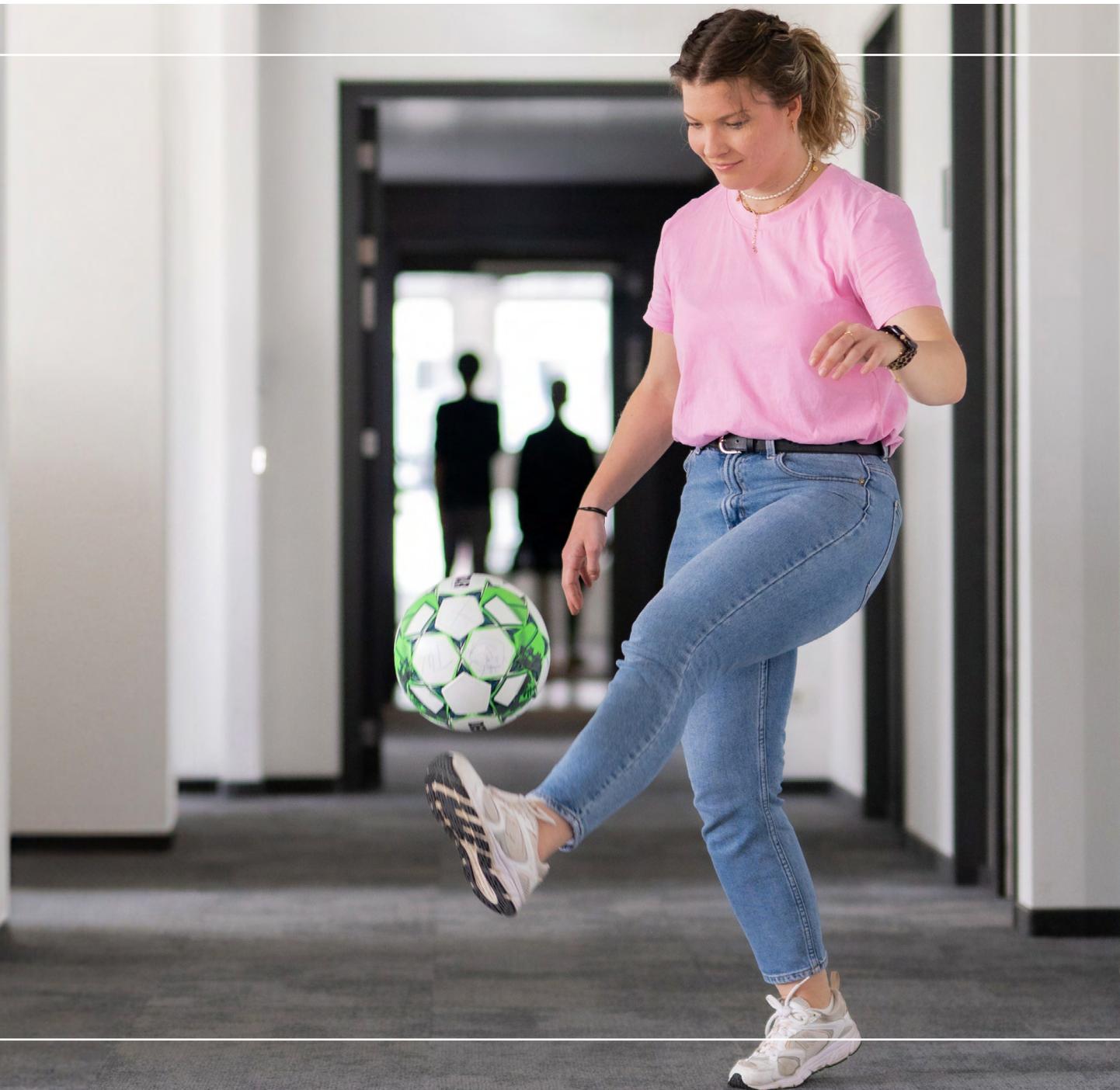
# *Klar* mache ich Tempo, weil ich im Team Nachhaltigkeit spiele.

Veränderung beginnt bei uns selbst. Wir schaffen die Strukturen, um Innovationskraft zu entfalten und sich nachhaltig zu engagieren. Am liebsten zusammen.

**Beatrice Mellon**, Associate Corporate Communications



Mitarbeiter:innen



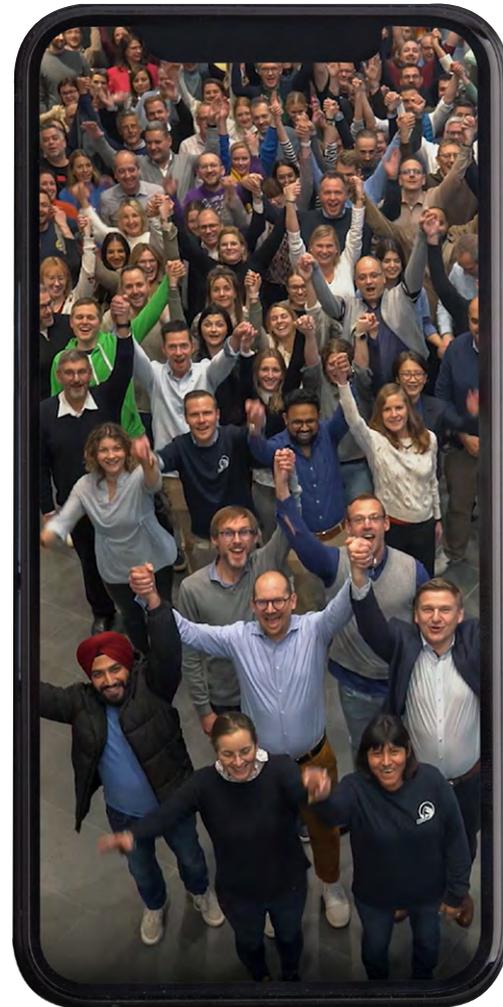
# Vielfalt ist unsere Stärke

## Klar setzen wir uns für Toleranz ein

Für uns ist Vielfalt ein wesentlicher Pfeiler unserer Unternehmenskultur. Wir sind davon überzeugt, dass uns Diversität kreativer und erfolgreicher macht. Im Mai 2023 unterzeichnete ista die „Charta der Vielfalt“ – ein klares Signal, dass wir uns für ein wertschätzendes und vorurteils-freies Arbeitsumfeld einsetzen.

Das zeigen wir auch immer wieder nach außen. Im Herbst 2023 hatten deutsche Unternehmen im Rahmen einer Anzeigenaktion in der Presse Stellung gegen Antisemitismus bezogen. Auch ista beteiligte sich, um ein Zeichen für Toleranz und Mitmenschlichkeit zu setzen. Im Februar 2024 waren wir zudem bei der Kampagne „#Zusammenland – Vielfalt macht uns stark“ dabei. Unter dem Motto setzten die bekannten deutschen Zeitungen und Magazine Süddeutsche, Handelsblatt, WirtschaftsWoche und ZEIT gemeinsam mit Unternehmen ein Zeichen: für Toleranz und Miteinander.

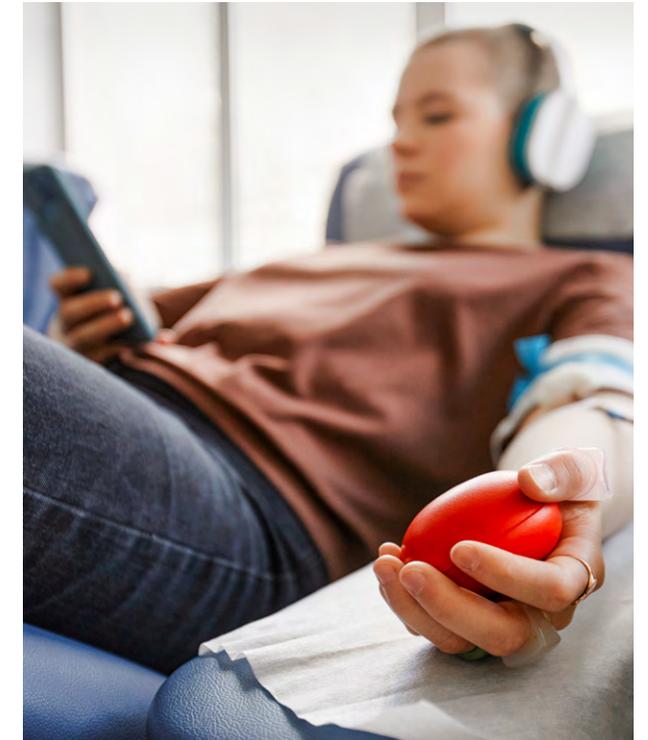
Die Anzeigenkampagne nahmen zudem zahlreiche Mitarbeiter:innen in unserem Head Office zum Anlass, selbst aktiv zu werden. Mit einem gemeinsamen Video machten sie klar: Vielfalt ist unsere Stärke! Schließlich arbeiten allein in Essen Menschen mit 47 unterschiedlichen Nationalitäten.



# Blutspende-Aktionen

Unsere Mitarbeiter:innen weltweit spenden jedes Jahr im Rahmen verschiedener lokaler Aktionen Blut, um sich gesellschaftlich zu engagieren. Insbesondere unsere Kolleg:innen von ista Belgien und ista Tschechien rufen regelmäßig dazu auf, mit einer Blutspende Gutes zu tun. Etwa 15 % der Mitarbeiter:innen in Tschechien gehen das ganze Jahr über Blut spenden, um mit ihrer Vollblutspende bis zu drei Patient:innen zu helfen.

„Sich für Blutspenden zu engagieren, heißt gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen. Mich hat mein Team inspiriert und ich bin ebenfalls regelmäßige Blutspenderin geworden“, sagt Jana Machková, Country Manager ista Tschechien.



## Klar bewegen wir

Wie sich unsere Mitarbeiter:innen nachhaltig engagieren

➔ Über Alessandro De Angelis' ehrenamtlichen Einsatz berichten wir in der ista Themenwelt





## ista Soccer Cup in Wien

Am 16. und 17. Juni 2023 wurde in Wien der jährliche ista Soccer Cup ausgetragen. Das internationale Fußballturnier ist eine zweitägige Mitarbeiterveranstaltung, bei der die Arbeit in den Hintergrund gerät und das gegenseitige Kennenlernen über Ländergrenzen hinweg im Vordergrund steht.

Das setzten die rund 1.000 Spieler:innen und Fans perfekt in die Tat um: Sie sorgten neben dem sportlichen Einsatz auf dem Spielfeld für jede Menge Unterhaltung und neue Bekanntschaften. Da wurde das Ergebnis schon fast zur Nebensache: Den Pokal nahm am Ende das Team aus Essen mit nach Hause.

## Teamgeist pur

Beim ista Soccer Cup, unserem internationalen Fußballturnier, geht es in erster Linie um Zusammenhalt und Teambuilding. Das nahmen zwei spanische Mitarbeiter zum Anlass, im vergangenen Jahr ein eigenes Fußballteam in Madrid zu gründen – den ista FC Madrid. Das Ziel: Fußball zu spielen, um im Alltag weniger verknüpfte Abteilungen zusammenzubringen und das Gemeinschaftsgefühl zu stärken.

Von der Resonanz waren sie selbst überrascht: Heute trainieren 20 Kolleg:innen aus sechs verschiedenen Abteilungen einmal die Woche und spielen seit Frühjahr 2024 auf lokaler Ebene in einer gemischten Liga mit. Fans verfolgen das Geschehen gespannt auf internen Kommunikationskanälen sowie dem eigenen Instagram-Account @istafcmadrid.



## 10 Jahre „Top Employer“

Ein Jubiläum, das stolz macht: ista France hat zum zehnten Mal in Folge die Auszeichnung als „Top Employer“ erhalten. Im Januar wurde das verantwortliche HR-Team um Aurelie Mougeotte, Leiterin HR bei ista France, erneut vom Top Employers Institute ausgezeichnet. „Wir wollen unseren Mitarbeiter:innen ein attraktives Arbeitsumfeld bieten, in dem sie sich wohlfühlen und das ihnen den Raum gibt, sich bestmöglich zu entfalten. Die Auszeichnung zeigt, dass wir hier vieles richtig machen. Gleichzeitig werden wir weiter an uns arbeiten, um immer besser zu werden.“

Das Top Employer Institute ist ein führender Anbieter für die Zertifizierung von herausragenden Mitarbeiterbedingungen. Die Auszeichnung ermöglicht es Unternehmen, ihre Arbeitgeberattraktivität zu bewerten und langfristig zu verbessern.

## Erfahrung und Erfolg

Mitarbeiter:innen, die seit 10, 25, 35 oder 40 Jahren für uns aktiv sind, würdigt ista in Deutschland mit einer außerordentlichen Unternehmenszuwendung. Seit diesem Jahr veröffentlichen wir die Jubilar:innen zudem monatlich im Intranet. So wollen wir unserer Wertschätzung zusätzlich Ausdruck verleihen, denn unsere Jubilar:innen tragen mit ihrer Erfahrung und langjährigen Loyalität maßgeblich zum Erfolg von ista bei.

Sie prägen die Unternehmenskultur mit, geben Wissen weiter und inspirieren ihre Kolleg:innen. Ihre Kontinuität schafft Stabilität und Vertrauen. Gleichzeitig sind sie ein Beleg dafür, dass auch in einem konstant wandelnden Unternehmen zahlreiche langjährige Karrierepfade möglich sind.



# Individuelle Weiterentwicklung

## istaLEARN: Mehr als 25.000 abgeschlossene Kurse 2023

Mit istaLEARN bieten wir unseren Mitarbeiter:innen seit zwei Jahren eine moderne Lernmanagementplattform für ihre individuelle Weiterentwicklung. Im Jahr 2023 wurden mehr als 25.000 Kurse abgeschlossen – das sind 30 % mehr Kurse als im Jahr zuvor. „Daran sieht man, dass sich istaLEARN bei unseren Kolleg:innen etabliert hat und sehr gut angenommen wird“, freut sich Product Owner Leonie Hörcher.

### Integration von ista Customer Service

Im vergangenen Jahr wurde die Schwestergesellschaft ista Customer Service GmbH (iCS) in istaLEARN integriert. Seitdem können auch die 500 Kolleg:innen der iCS davon profitieren und an den Schulungen teilnehmen.

### Automatisierung und Weiterentwicklung

Neben der Bereitstellung weiterer Lerninhalte ist es ein großes Ziel, die Prozesse zu optimieren und zu automatisieren. Neu ist ein Onboarding-Programm für alle neuen Mitarbeiter:innen in Deutschland, das ein E-Learning, die Anmeldung zum Welcome Day sowie die Möglichkeit zur Teilnahme an Fachvorträgen enthält und automatisch alle neuen Mitarbeiter:innen einschreibt. Dadurch konnte die Plattform beträchtlich weiterentwickelt und die Nutzung deutlich vereinfacht werden.

Aufgrund der Vielzahl der Kurse und zu erstellenden Trainingsinhalte möchte ista zeitnah ein Autorentool implementieren. Es bildet die Grundlage für die interne Erstellung qualitativ hochwertiger E-Learnings und stellt sicher, dass die Inhalte in einem einheitlichen Format und Layout gezeigt werden.



# Mit klaren Konzepten und Weitblick

## Führung bei ista

2023 ist unsere Leadership Academy in Deutschland erfolgreich gestartet. ista möchte ein einheitliches Führungsverständnis aufbauen, anhand dessen potenzielle Kandidat:innen ausgewählt und anschließend weiterentwickelt werden. Dafür wurden standardisierte Prozesse zur Auswahl und zum Onboarding von Führungspositionen etabliert.

### Kommunikation und Feedback

So gehören seit letztem Jahr unter anderem zwei neue Standardtrainings für alle Führungskräfte in Deutschland zum Onboarding. Hierbei stehen insbesondere die Themen Kommunikation, Feedback und das Führen von Mitarbeitergesprächen im Fokus. Zusätzlich durchlaufen alle erstmaligen Führungskräfte ein Trainingsprogramm (LEAD- und Teamleiterprogramm) zum Aufbau von allgemeinen Führungsgrundlagen, wie zum Beispiel Erkennen und Führen unterschiedlicher Persönlichkeitstypen, Gesprächstechniken für coachende Führung und Verstehen von Teamdynamiken.

Zukünftig sollen die Trainings nach und nach auch international ausgerollt werden. Ein erster internationaler Durchlauf des LEAD-Programms wird dieses Jahr bereits in Spanien umgesetzt.

### Führung in einer agilen Organisation

Im Zuge der agilen Transformation in Deutschland lag ein besonderer Fokus im letzten Jahr auf den Führungsrollen im agilen Bereich: Für jede Rolle, wie etwa Tribe Lead, Chapter Lead und Product Owner, wurden der jeweilige Lernbedarf ermittelt und Learning Journeys erstellt. Diese enthalten sowohl Basis-Trainings als auch speziell auf die Rolle zugeschnittene Inhalte.

Bei der Umsetzung wurde ein Train-the-Trainer-Konzept gewählt. Der Vorteil: Die jeweiligen Teams konnten die im April 2024 stattgefundenen Trainings bereits komplett autark realisieren.

# Auszeit vom Job

## Flexible Arbeitszeitmodelle bei ista

Wer mindestens drei Jahre festangestellt bei ista arbeitet, kann sich in Deutschland seit 2019 bis zu drei Monate Auszeit vom Job nehmen. Das Sabbatical ist beliebt und die jeweiligen Teams unterstützen bereitwillig dabei, eine Umsetzung möglich zu machen.

Die zunehmende Flexibilisierung der Arbeitszeitmodelle bietet auch den Arbeitnehmer:innen bei ista eine bessere Work-Life-Balance. Dazu kommt: Das Sabbatical-Angebot spielt auch im Recruiting eine immer wichtigere Rolle.

### Kraft tanken jenseits der Arbeit

„Wir haben das Sabbatical eingeführt, um weitere Wege zu eröffnen, jenseits des Arbeitsalltags Kraft zu tanken und einen Ausgleich zwischen Beruf- und Privatleben zu ermöglichen“, sagt Antje Wiedemuth, Head of Corporate Human Resources bei ista. „Die Kolleg:innen können und sollen sich dann mit Dingen beschäftigen, die fernab vom Job liegen, sei es eine Reise, eine Weiterbildung oder ein privates Projekt – und kommen gestärkt und motiviert zurück. Bisher haben wir mit dem Konzept nur positive Erfahrungen gemacht und es wird sehr gut angenommen.“

Dabei kann ein Sabbatical ein, zwei oder drei Monate dauern. Diejenigen, die diese Auszeit nehmen wollen, bereiten sich in einer Ansparphase auf das Sabbatical vor. Während der Anspar- und der dann folgenden Freizeitphase wird das Gehalt um einen gewissen Anteil gekürzt – je nachdem welches Sabbatical-Modell und welche Anspardauer gewählt wird.



### Sabbatical-Angebot immer beliebter

Bei ista in Deutschland haben im Jahr 2023 zehn Mitarbeiter:innen die Chance genutzt, eine Auszeit zu nehmen. Die Tendenz ist steigend. In den kommenden zwei Jahren werden aller Voraussicht nach 24 Mitarbeiter:innen im Sabbatical sein.

„Wir haben das Sabbatical eingeführt, um weitere Wege zu eröffnen, jenseits des Arbeitsalltags Kraft zu tanken und einen Ausgleich zwischen Beruf- und Privatleben zu ermöglichen. Bisher haben wir mit dem Konzept nur positive Erfahrungen gemacht.“

**Antje Wiedemuth,**  
Head of Corporate  
Human Resources



Partner und Gesellschaft

*Klar* entwickeln wir neue Lösungen, weil unsere Aufgaben stetig wachsen.

Mit unserem Engagement und smarten Anwendungen wie dem ista Heiz-O-Meter wollen wir helfen, die Welt für kommende Generationen zu erhalten. Wir packen es an.

**Maria Glukhova-Arndt**, Manager User Experience Design, und **Julia Stäck**, Manager Corporate Communications





## Wissen weitergeben

Als ista legen wir nicht nur bei unseren eigenen Mitarbeiter:innen Wert auf umfassendes Fachwissen, wir teilen unsere Kenntnisse auch mit unseren Partnern. So bieten unsere Kolleg:innen in Luxemburg bis zu 20 Schulungen pro Jahr für Expert:innen wie etwa Heizungsbauer:innen und Ingenieurbüros an. Seit 2022 wird dieses Programm ergänzt um ein Angebot, das gezielt Nachwuchskräfte anspricht.

Zuletzt wurden im Januar 2024 vier Auszubildende in den Räumlichkeiten eines Heizungsbau-Unternehmens trainiert. „Wir erklären den Azubis unter anderem die Funktionsweise von Geräten wie Wärmemengenzähler und Heizkostenverteiler, erläutern Messkonzepte und geben Einblicke in den Markt“, sagt Joachim Colles, Country Manager ista Luxemburg. „So leisten wir einen Beitrag für eine fundierte Ausbildung und bleiben gleichzeitig als Unternehmen im Gespräch.“

## Spende für Kinderträume

Jedes Jahr unterstützt ista Österreich mit einer Weihnachtsspende soziale Einrichtungen. 2023 gingen dabei 5.000 Euro an die „Stiftung Kindertraum“, die erkrankten und behinderten Kindern ihre Wünsche erfüllt. Mit einer weiteren Spende von 3.000 Euro unterstützten die österreichischen Kolleg:innen die Organisation „everwave“ bei ihrer Aufgabe, Gewässer weltweit von Müll, insbesondere Plastikmüll, zu befreien. Die gesammelten Abfälle werden zudem nachhaltig recycelt.



## Windkraft fürs Klima

Bis 2030 wollen wir bei ista das Net-Zero-Ziel erreichen. Aktuell können wir Emissionen noch nicht vollständig vermeiden. Deshalb leisten wir einen finanziellen Klimaschutz-Beitrag und erwerben CO<sub>2</sub>-Zertifikate der Initiative First Climate. 2023 haben wir ein Windkraft-Projekt in Indien sowie ein Klimaschutz-Projekt in Uganda unterstützt.

In Indien werden im Rahmen des Schutzprojekts 100 Windkraftanlagen in mehreren Dörfern in der Region Kutch in Gujarat installiert. So sollen jährlich rund 348 GWh Strom erzeugt werden, der – gemessen am durchschnittlichen Pro-Kopf-Verbrauch in Indien – etwa 435.000 Menschen versorgt. Das Projekt in Uganda fördert die Verbreitung energieeffizienter Kochherde, die im Vergleich zu den traditionellen offenen Feuerstellen eine Brennstoffeinsparung von 35 bis 50 % ermöglichen und somit zur Vermeidung von CO<sub>2</sub>-Emissionen beitragen.

## Golfen für den guten Zweck

Jedes Jahr lädt unser deutscher Vertrieb zu einem Charity-Golfturnier ein. Die gesamte Startgebühr und weitere Spenden gehen an den Verein GOFUS und dessen Projekt „PLATZ DA!“, das den Bau von Spiel- und Bolzplätzen für Kinder und Jugendliche fördert. Bei dem Event im August 2023 waren 76 Teilnehmer:innen aus der Immobilienwirtschaft dabei. So kamen Spendengelder in Höhe von 10.150 Euro zusammen. Starkes Zeichen: Ein Kunde rundete die Summe auf 20.000 Euro auf.

„Damit können wir der Gesellschaft etwas zurückgeben“, betont Deutschland-CSO Detlev Bruns. „Dass wir das seit über 15 Jahren schaffen, macht mich und unser ganzes Team mehr als stolz.“ Im September 2023 konnte zudem ein Spielplatz in Ahrweiler erweitert werden – mit der Summe, die beim Turnier 2022 erspielt worden war. Die Region war vom Hochwasser 2021 besonders betroffen.





## Klar packen wir an

### Voller Einsatz beim Corporate Volunteering Day

Müll sammeln, anstreichen, mit Kita-Kids basteln: Mit einer ordentlichen Portion Energie haben sich 82 ista Mitarbeiter:innen aus dem Head Office beim Corporate Volunteering Day 2024 engagiert.

In neun verschiedenen Projekten waren sie für mehrere Stunden an verschiedenen Orten in Essen – dem Sitz unserer Zentrale – aktiv. Gleich mehrere Teams kamen in Kitas des Vereins für Kinder- und Jugendarbeit (VKJ) zum Einsatz. Dort wurden unter anderem Wände gestrichen und die Außenanlagen auf Vordermann gebracht. Zudem bastelten unsere Mitarbeiter:innen gemeinsam mit den Kleinen.

#### Engagement in Kitas

Daneben bildeten ista Freiwillige die Vorschulkinder zu „Energiedetektiven“ aus (siehe auch Seite 31). Unter Anleitung gingen die Jüngsten auf die Spurensuche von Energiefressern im Gebäude. Zum Abschluss winkte eine ista Urkunde mit zusätzlichen Energiespartipps für zu Hause.

Bei diesem Projekt engagierte sich auch Oliver Schlodder, Group CSO ista SE: „Die Kleinen haben besonders viel Spaß daran, selbst aktiv zu werden und Tatorte zu legen und finden. Ich freue mich, dass wir die Kids schon so früh für das Thema Energiesparen begeistern können.“

#### 306 Stunden freiwilliger Arbeit

Parallel zu den Aktionen in den beiden Kitas waren weitere Gruppen im Essener Süden unterwegs, um Straßen, Parkplätze und Grünflächen von Müll zu befreien. Ganz nach dem Motto „All for Zero Waste“ sorgten die Mitarbeiter:innen mit Greifzangen, Handschuhen und Müllsäcken für mehr Sauberkeit in der Stadt – und ließen sich dabei auch nicht von Regenschauern abhalten.

Insgesamt kamen bei dem Einsatz des Head Office 306 Stunden freiwilliger Arbeit zusammen. Im vergangenen Jahr waren es 272 Stunden.



### Mitarbeiterengagement ermöglichen

Wir übernehmen gesellschaftliche Verantwortung und setzen uns für soziale und ökologische Belange ein. In diesem Sinne fördern wir auch das Engagement unserer Mitarbeiter:innen und ermöglichen ihnen, sich mindestens 5.000 Stunden im Jahr ehrenamtlich zu betätigen. Dieses Ziel haben wir im Berichtsjahr 2023 mit insgesamt 5.156 geleisteten Stunden deutlich übertroffen.



” Für uns ist das ehrenamtliche Engagement Teil unserer Unternehmensidentität. Gemeinsam wollen wir einen Beitrag dazu leisten, um unsere Region zu fördern und zu stärken. Ein Beitrag, bei dem wir auch an die zukünftigen Generationen denken.

**Jacek Styczen,**  
CEO ista Customer  
Service Poland



## Gemeinsam anpacken

### Wie sich ista Kolleg:innen in Frankreich und Polen engagieren

Nicht nur in Deutschland werden die ista Mitarbeiter:innen während eines jährlichen Volunteering Days aktiv. Auch in Frankreich engagieren sich die Kolleg:innen regelmäßig im Rahmen besonderer Veranstaltungen: Im Dezember 2023 kamen 61 von ihnen zusammen, um sich bei fünf verschiedenen Aktionen für die Gesellschaft einzusetzen. Insgesamt wurden 366 Stunden an gemeinnütziger Arbeit geleistet; im Schnitt spendete also jede:r sechs Stunden Zeit.

Anpacken hieß es sowohl in Île-de-France als auch in Lyon. So setzte sich ein Teil der Kolleg:innen für Obdachlose ein: Auf dem Gelände einer Notunterkunft gestalteten die

ista Mitarbeiter:innen den Außenbereich, bauten ein neues Gartenhaus und vieles mehr.

#### Einsatz gegen Ressourcenverschwendung

Andere Kolleg:innen engagierten sich in einem lokalen Recyclingzentrum, in dem zum Beispiel Kleidungsstücke und Gegenstände wiederaufbereitet werden, um ihnen ein zweites Leben einzuhauchen und Ressourcen zu schonen. In der angeschlossenen Fahrrad-Werkstatt bot unter anderem Laurent Sireix, Country Manager France, seine Fähigkeiten an und reparierte mehrere Fahrräder.

Daneben gab es verschiedene weitere Aktionen, zum Beispiel in einer Einrichtung für Waisen. Dort bastelten die Kolleg:innen gemeinsam mit den Kindern nachhaltige Weihnachtsdeko.

### Polen sagt „Yes, We Care!“

Auch bei ista Customer Service in Polen wird ehrenamtliches Engagement für Umwelt und Gesellschaft großgeschrieben. Unser Tochterunternehmen hat dazu ein eigenes Programm ins Leben gerufen: „Yes, We Care!“

2023 wurden im Rahmen dieses Volunteering-Programms 13 verschiedene Projekte realisiert, bei denen insgesamt 248 Mitarbeiter:innen mit Herzblut bei der Sache waren. So wurde etwa am Standort Gleiwitz im Dezember gemeinsam Weihnachtsdekoration gebastelt, die anschließend von einer Stiftung für autistische Kinder auf ihrem eigenen Weihnachtsmarkt verkauft werden konnte.

### Engagement für Menschen in Not

In der südpolnischen Stadt Zabrze – in der Nachbarschaft von Gleiwitz – engagierte sich ein Team aus ista Freiwilligen in einem kirchlichen Gemeinschaftsraum für Menschen in Not. Dort halfen sie an zwei Abenden bei der ehrenamtlichen Essensausgabe für rund 150 Personen und servierten Mahlzeiten an Bedürftige – nur zwei Beispiele für den starken Einsatz bei ista Customer Service Polen.



## Volle Ladung

### Wie ista die E-Ladeinfrastruktur international ausbaut

In der Klimaschutzgesetzgebung von Deutschland und der EU spielt der Verkehrssektor eine wesentliche Rolle. Um die hier gesteckten CO<sub>2</sub>-Ziele zu erreichen, ist die Transformation zur emissionsfreien Mobilität ein entscheidender Faktor.

Damit der Umstieg auf ein E-Fahrzeug möglichst einfach und komfortabel gelingt, installiert ista in verschiedenen europäischen Ländern Ladestationen für Elektrofahrzeuge in Gewerbe- und Wohngebäuden. Einer unserer wichtigsten Märkte ist das Vereinigte Königreich: Hier hat ista mit dem Partner Drax seit 2021 insgesamt 36 Gewerbeimmobilien mit über 70 Ladestationen ausgestattet. Zu unseren Kunden zählen verschiedene große Hotelketten sowie eine Supermarktkette mit Filialen im gesamten Land.

### Smartes Laden in Frankreich

Auch in Frankreich begleiten wir Kunden aus Industrie, Gewerbe und der Wohnungswirtschaft mit unseren Lösungen rund um die E-Mobilität auf dem Weg in eine CO<sub>2</sub>-neutrale Zukunft. Im Wohnungsbereich arbeiten wir mit unserem Partner Qovoltis zusammen. Unter dem Markennamen „ista powered by Qovoltis“ wurden seit 2022 über 95 Ladestationen in Mehrfamilienhäusern installiert – im Schnitt zehn pro Wohngebäude.

Die smarte Qovoltis-Software optimiert das Laden in Echtzeit, indem sie die Ladegeschwindigkeit und -leistung an den jeweiligen Zeitplan der Nutzer:innen sowie die Verfügbarkeit von Strom und die Strompreise anpasst. Gemanagt wird die Ladelösung für Elektrofahrzeuge bequem per mobiler App.



### Full-Service-Angebot in Deutschland

In Deutschland bieten wir in Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnern ebenfalls E-Ladestationen für Gewerbeimmobilien an. Pilotprojekte mit der Adagio-Hotelgruppe in München, Hamburg und Stuttgart sind bereits realisiert oder in Planung. Seit Anfang August 2023 sind unsere Ladestationen zudem in der Tiefgarage des Titanic Chaussee Berlin installiert. „Mit unserem Service konnten wir dem Eigentümer ein Komplettpaket anbieten – von der Planung über die Installation bis zur Abrechnung“, erläutert Robert Buch, Projektingenieur im Tribe Commercial & Industrial (C&I) bei ista.

Kunden schätzen besonders die direkte Anbindung an weitere ista Services, zum Beispiel an MinuteView via Schnittstelle. Ein weiterer Vorteil sind die unterschiedlichen Abrechnungs- und Bezahlmethoden, die vom Kunden flexibel wählbar sind. „Zudem kann die Installation und Konfiguration der Wallboxen sehr individuell angepasst werden. Das übernehmen wir als Full-Service-Anbieter.“

# >95

Ladestationen hat ista mit dem Partner Qovoltis **seit 2022** in französischen Mehrfamilienhäusern installiert.

# Volle(r) Energie für junge Menschen

## Unser Programm „ista macht Schule“ setzt bereits in der Kita an

Wir sind überzeugt, dass es besonders wichtig ist, die nächste Generation für den richtigen Umgang mit Energie – ob Strom, Warmwasser oder Heizwärme – zu motivieren. Deshalb haben wir „ista macht Schule“ ins Leben gerufen. Seit nunmehr sieben Jahren klären wir in Schulen und Kitas über Energieverbräuche im Bereich Gebäude und Wohnen auf.

### Verschiedene Bausteine

Um verschiedene Altersklassen gezielt anzusprechen, besteht „ista macht Schule“ aus unterschiedlichen Bausteinen. Im Fokus stehen die Programme „Energie-detektive“ für Kita-Kinder und Grundschüler:innen sowie unsere „KlimaStunde Gebäude“ für Schüler:innen der weiterführenden Schulen. Hier kommen unsere Mitarbeiter:innen ins Spiel (siehe nächste Seite). Komplettiert wird das Programm durch die sogenannten KlimaPakete in Kooperation mit dem Verein BildungsCent sowie regelmäßige Laptopspenden.

Das Programm KlimaPakete bringt Klimaschutz an 1.000 Schulen und Bildungseinrichtungen in ganz Deutschland. Innerhalb eines Schuljahres erhalten die Schulen sechs kostenfreie KlimaPakete, die sich an den Sektoren des Klimaschutzgesetzes orientieren: Energie, Gebäude, Verkehr, Land- und Forstwirtschaft sowie Industrie.



### KlimaPaket „Gebäude“

ista fördert das Themenpaket „Gebäude“, das wir mit unserer Expertise für Energieeffizienz in Gebäuden mit entwickelt haben und finanziell unterstützen. Mit Hilfe der Materialien in diesem KlimaPaket, darunter Thermometerkarten, Heizungsentlüftungsschlüssel und ein Infrarotthermometer, können Schüler:innen selbst an ihren Schulen aktiv werden. So setzen sie sich spielerisch mit dem Thema Energie auseinander und verstehen gleichzeitig, welchen Beitrag sie selbst leisten können.

„Wir schreiben uns Nachhaltigkeit nicht nur auf die Fahne, sondern unternehmen konkret etwas, um unsere Vision CO<sub>2</sub>-freier Gebäude auch abseits unserer Produktpalette zu erreichen. Das durchweg positive Feedback aus den Schulen und Kitas zeigt, dass wir genau die Richtigen ansprechen.“



**Vivien Eschmann,**  
Projektverantwortliche  
„ista macht Schule“

# Klimaschutz auf dem Stundenplan

## Wie wir die Jüngsten für Energieverschwendung sensibilisieren

Schon Kita-Kinder und Grundschüler:innen mit dem Thema Energieverschwendung zu konfrontieren – kann das funktionieren? Aber ja, wie unser Programm „Energiedetektive“ seit nunmehr sieben Jahren immer wieder belegt.

Das Konzept „Energiedetektive“ wurde gemeinsam von ista und einem Bildungspartner initial entwickelt. Das

Ziel: Kinder spielerisch für den Klimawandel zu sensibilisieren. Im Rahmen des Programms lernen die Kleinen, selbstständig Energieverschwendung zu erkennen und geeignete Maßnahmen zur Energieeinsparung zu entwickeln. Sie erfahren, wie sie selbst in ihrem Alltag nachhaltig aktiv werden können, indem sie gemeinsam einfache Einspartipps erarbeiten.



### Kids werden zu Energiedetektiven

Warum sollten wir darauf achten, möglichst keine Energie zu verschwenden? Was können wir in unserem eigenen Umfeld tun, um Energie zu sparen? Diese und weitere Fragen beantworten die Kids und werden im Verlauf von 90 Minuten selbst zu Energiedetektiven. Denn sie legen eigene „Tatorte“ und fingieren Energieverschwendung. Eine zweite Gruppe muss diese anschließend aufspüren.

Begleitet werden sie dabei von ista Mitarbeiter:innen – Freiwilligen, die sich während ihrer Arbeitszeit im Rahmen des Programms engagieren, ihr Energiewissen teilen und die kleinen „Spürnasen“ begeistern.

### Schüler:innen machen den Heiz-Check

Im Gegensatz zu Kita-Kindern und Grundschüler:innen können Jugendliche bereits mehr Einfluss auf den Energieverbrauch in ihrer Umgebung nehmen, zum Beispiel in ihrem eigenen Zimmer zu Hause oder an ihrer Schule. Hier setzt das Programm „KlimaStunde Gebäude“ an. Das Ziel: bei den Jugendlichen ein Bewusstsein für Energieverschwendung zu schaffen und konkrete Wege zum Einsparen von Energie im Wohnraum aufzuzeigen.

Auch hier kommen unsere Mitarbeiter:innen zum Einsatz. Als Corporate Volunteers besuchen sie weiterführende Schulen, berichten dort zum Thema Energieeffizienz in Gebäuden, geben Energiespartipps, spüren gemeinsam mit den Schüler:innen Energieverschwendung auf und machen mit ihnen den Heiz-Check.

### 90 Minuten Energiewissen

Das Konzept ist auf 90 Minuten Unterricht und die Jahrgangsstufe 8–9 ausgelegt. David Berg, Technischer Supporter bei ista in Berlin, war im Rahmen des Programms bereits selbst in einer Schule aktiv. Ihm hat der Ausflug vom Schreibtisch ins Klassenzimmer gut gefallen: „Ich glaube, dass den Kindern bewusst ist, dass wir



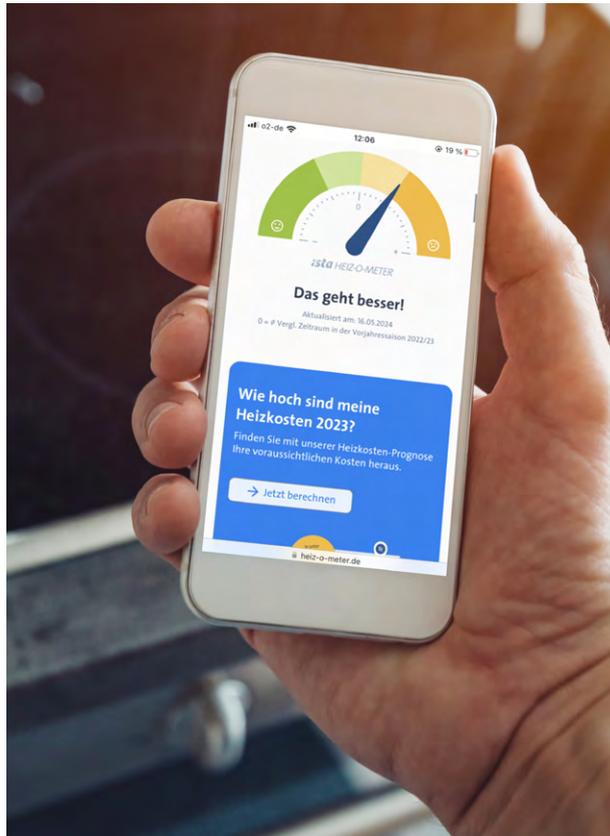
nicht noch eine zweite Erde in der Schublade haben. Und ich hoffe, wir konnten ihnen vermitteln, dass selbst die kleinen Maßnahmen zählen.“

In Deutschland ist das Programm so erfolgreich, dass bei ista jetzt ein internationaler Roll-out folgt: Ab 2024 wird die „KlimaStunde Gebäude“ auch an anderen Standorten verprobt. Die Pilotländer sind Spanien und Polen.

# Klarheit für die Wärmewende

## ista Heiz-O-Meter zeigt, wie Deutschland wirklich heizt

Bis vor Kurzem heizte Deutschland praktisch im Blindflug. Aufschluss gab es erst mit den Jahresverbrauchsabrechnungen, etliche Monate nach dem Ende einer Heizperiode. Viel zu spät, um noch irgendeinen Einfluss auf den Verbrauch nehmen zu können. Damit ist seit Dezember 2023 Schluss.



ista hat ein völlig neues Instrument entwickelt, das den aktuellen Wärmeverbrauch in Deutschland, in den einzelnen Bundesländern und den 20 größten Städten schon während der laufenden Heizperiode transparent macht: das ista Heiz-O-Meter. Dahinter steckt eine kostenlose und werbefreie Web-Anwendung, die auf einen Blick zeigt, wie die Bundesrepublik aktuell heizt. Damit geben wir Verbraucher:innen zum allerersten Mal die Möglichkeit, sich bei ihrem Heizverhalten an der aktuellen Verbrauchsentwicklung zu orientieren.

### Mehr Transparenz mit ista Daten

Basis für das Heiz-O-Meter sind aggregierte Daten von deutschlandweit rund 350.000 Haushalten mit insgesamt rund zwei Millionen digitalen ista Messgeräten. Gemeinsam mit dem Statistik-Experten Prof. Dr. Walter Krämer von der TU Dortmund haben wir sichergestellt, dass die Daten einen repräsentativen Querschnitt für den gesamten deutschen Wohnungsbestand abbilden.

„Unsere breite Datenbasis für ganz Deutschland gibt uns die Möglichkeit, den bisherigen Blindflug beim Heizen zu beenden. Mit dem von uns entwickelten ista Heiz-O-Meter nutzen wir diese Daten und schaffen zum ersten Mal aktuelle Transparenz über den Verbrauch von Heizenergie noch während der laufenden Heizperiode“, sagte ista CEO Hagen Lessing bei der Deutschland-Premiere des ista Heiz-O-Meter im Reichstagsgebäude in Berlin.

Das Heiz-O-Meter, das Echtzeit-Transparenz beim Heizen bietet, stieß bei politischen Entscheidungsträger:innen in Berlin auf großes Interesse. Und auch medial wurde der Launch des Heiz-O-Meters im Dezember 2023 vielfach aufgegriffen. Zahlreiche deutsche Leitmedien – vom Spiegel bis tagesschau.de – berichteten und diskutierten über die Zahlen der neuen ista Anwendung und was sie über das Heizverhalten in der Bundesrepublik aussagen. Doch nicht nur in den klassischen Medien kommt die Transparenz an: Auch in den sozialen Netzwerken wird über das Heiz-O-Meter gesprochen. Allein in den ersten vier Wochen nach Launch erzielten ista Posts auf dem Kurznachrichtendienst X und LinkedIn rund 160.000 Impressions.

### Heiz-O-Meter schafft konkreten Mehrwert

Die neue Transparenz schafft Mehrwerte für verschiedene Zielgruppen: Verbraucher:innen erhalten aktuelle, fundierte Informationen zum Heizverhalten

verschiedener Bundesländer und Städte im Vergleich und so eine Orientierungshilfe für ihr eigenes Verhalten. So kann das Heiz-O-Meter einen Beitrag dazu leisten, dass Menschen bewusster heizen und damit ihre Heizkosten im Griff behalten. Und Energie zu sparen, ist immer noch der beste Weg, um CO<sub>2</sub>-Emissionen zu vermeiden. Vermieter:innen können ihre Immobilie(n) mit durchschnittlichen Verbräuchen vergleichen und Frühindikatoren zur Kostenbelastung ausmachen.

Für die Politik kann das Heiz-O-Meter als ein Frühwarnsystem dienen. Steigt der Verbrauch überdurchschnittlich und droht in der Folge eine kritische Versorgungssituation, kann sie auf Basis unserer Daten frühzeitig gegensteuern.

Mehr Infos unter [www.heiz-o-meter.de](http://www.heiz-o-meter.de)



### Klar bewegen wir

Wie wir mit Teamwork einen Datenschatz gehoben haben

➔ Mehr dazu in der [ista Themenwelt](#)

# Für Klarheit in der Lieferkette

## Umsetzung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes

2023 ist das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz in Deutschland in Kraft getreten. Es verpflichtet Unternehmen „zur Achtung von Menschenrechten durch die Umsetzung definierter Sorgfaltspflichten“, wie das Bundesarbeitsministerium auf seiner Website schreibt. Seit 1. Januar 2024 gilt das Gesetz für Unternehmen mit mindestens 1.000 Arbeitnehmer:innen im Inland – und damit auch für ista.

Das Ziel des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes, kurz LkSG, definiert die Bundesregierung so: „Verbesserung der internationalen Menschenrechtslage durch verantwortungsvolle Gestaltung der Lieferketten“. Der Schwerpunkt liegt auf der Minimierung von Menschenrechtsrisiken, zum Beispiel dem Verbot von Kinderarbeit. Ein weiterer Aspekt ist die Ermittlung von möglichen Umweltrisiken wie die Ein- und Ausfuhr gefährlicher Abfälle.

### Neun Sorgfaltspflichten für Unternehmen

Konkret umfasst das Gesetz neun Sorgfaltspflichten, die Unternehmen wie ista umsetzen müssen. Auch die Einrichtung von Beschwerdekämen für die Menschen, die Teil der Lieferketten sind, und eine regelmäßige Berichterstattung über das Lieferkettenmanagement sind Teil der gesetzlichen Vorgaben.

Das LkSG beschäftigt uns bei ista bereits seit 2022. Compliance, Einkauf und die Rechtsabteilung haben im Zuge einer Gap-Analyse die wesentlichen Risiko-Fallstricke in unseren Lieferketten ermittelt. Mithilfe einer Software wurden 2023 alle vom Einkauf in Deutschland betreuten Lieferanten auf ihre Branchen- und Länderrisiken hin gescreent, darunter 280 direkte Lieferanten, zum Beispiel Hardware- und Batterie-Hersteller, 2.700 indirekte Zulieferer sowie weitere Dienstleister wie etwa IT-Anbieter.

### Gezielte Präventions- und Abhilfemaßnahmen

„Das Ergebnis des Screenings ist wie erwartet beruhigend ausgefallen. In den wenigen Fällen, bei denen wir ein mögliches abstraktes Risiko identifiziert haben, gehen wir jetzt in die tiefere Analyse und werden gegebenenfalls im Austausch mit dem Lieferanten gezielte Präventions- und Abhilfemaßnahmen erarbeiten“, erläutert Compliance Officer Clemens Blettgen. Parallel werden auch alle Lieferanten unserer internationalen Ländergesellschaften auf ihr mögliches Risiko hin analysiert und bewertet.

„Wir sehen das Lieferkettengesetz als wichtigen Bestandteil einer verantwortungsvollen globalen Wirtschaft – nicht nur als rechtliche Verpflichtung, sondern als Chance unsere Lieferketten noch transparenter zu gestalten, potenzielle Risiken zu minimieren und auch in diesem Bereich einen positiven Beitrag für eine nachhaltigere Zukunft zu leisten“, so Blettgen.



### Menschenrechtsbeauftragter benannt

Im Rahmen der Umsetzung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) ist es notwendig, bestimmte Verantwortlichkeiten innerhalb des Unternehmens festzulegen, um die Einhaltung der Sorgfaltspflichten zu überwachen. Dazu zählt auch die Benennung einer oder eines Menschenrechtsbeauftragten. Diese Aufgabe übernimmt seit Jahresbeginn **Günther Meggeneder, Head of Corporate Internal Audit & Compliance**.

#### Seine Aufgaben:

- die unabhängige Überwachung der ordnungsgemäßen Umsetzung des LkSG,
- die kontinuierliche Verbesserung der LkSG-Prozesse sowie
- die Minimierung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken bei ista

# Kennzahlen

## Märkte

### Größe der Organisation im Überblick ✓

in Mio. €	2023	2022 <sup>1</sup>	2021
Gesellschaften	44 in 20 Ländern	40 in 21 Ländern	41 in 21 Ländern
Umsatz	1.171,4	1.054,2	971,4
Bilanzsumme/Gesamtkapital	4.059	4.088	4.041
– nach Verbindlichkeiten	3.884	3.899	3.888
– nach Eigenkapital	175	189	153
Investitionen gesamt (CAPEX)	156,7	135,1	148,0

<sup>1</sup> Kennzahlen für 2022 wurden teilweise angepasst.

### Zukäufe und Veräußerungen im Jahr 2023:

- Akquisition von Habidat Smart Buildings S.L., San Sebastian, Spanien
- Akquisition der GEMAS GmbH Gesellschaft für Energiemess- u. Auswertesysteme, Markgröningen, Deutschland
- Akquisition der verbliebenen Anteile an der objego GmbH, Essen, Deutschland
- Akquisition der Techem Energy Services LLC, Dubai, Vereinigte Arabische Emirate
- Gründung der ista Technologies Poland Sp. z.o.o., Gleiwitz, Polen
- Gründung der Verbund Messen und Abrechnen GmbH, Essen, Deutschland
- Verkauf der facilioo GmbH, Berlin, Deutschland
- Liquidation der ista Rus o.o.o., Moskau, Russland

### im Jahr 2022:

- Akquisition von Gert Malik e.U., Lebring, Austria
- Akquisition der OSN Office Service Nord GmbH (OSN), Meldorf, Germany
- Akquisition der calexa GmbH & Co. KG, Böblingen, Germany
- Akquisition der Comptage Immobilier Duran Midi Pyrénées S.A.S., Rouffiac-Tolosan, France
- Gründung der ista Doha trading and contracting W.L.L., Doha, Qatar
- Veräußerung der ista Metering Service FC, Minsk, Belarus

### im Jahr 2021:

- Akquisition der Comptage Immobilier Duran S.A.S., Maraussan, France

\* Geprüfte Kennzahlen sind mit dem Symbol ✓ gekennzeichnet. Mehr dazu auf S. 39.

### Funkquote in Deutschland ✓

in Prozent	2023	2022	2021
Funkquote <sup>1</sup> Deutschland	54,6	48,1	43,1

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

### Kundenfußabdruck der Heizkostenabrechnung in Deutschland<sup>1</sup>

	2022	2021	2020	2019
Gesamtemissionen der ista Kunden [in t CO <sub>2</sub> -Äq]	7.531.493	8.764.369	8.131.128	8.121.971
– davon Emissionen aus Warmwasseraufbereitung [in t CO <sub>2</sub> -Äq] <sup>2</sup>	1.342.015	1.446.843	1.453.420	1.397.022
– davon Emissionen aus Heizenergie [in t CO <sub>2</sub> -Äq] <sup>2</sup>	6.189.478	7.317.526	6.677.709	6.724.949
› Veränderung zum Basisjahr 2018	-7,90 %	8,89 %	-0,63 %	0,07 %
› Emissionen aus Heizenergie je Nutzereinheit [in t CO <sub>2</sub> -Äq/NE]	1,41	1,67	1,54	1,57
› Veränderung zum Basisjahr 2018	-10,76 %	6,05 %	-2,60 %	-0,81 %
› Heizemissionen je Heizfläche [kg CO <sub>2</sub> -Äq/m <sup>2</sup> ]	24,08	28,09	26,15	26,44
› Veränderung zum Basisjahr 2018	-9,53 %	5,52 %	-1,76 %	-0,67 %
› Klimabereinigte Heizemissionen je Heizfläche [kg CO <sub>2</sub> -Äq/m <sup>2</sup> ]	28,53	29,72	30,52	30,56
› Veränderung zum Basisjahr 2018	-8,55 %	-4,74 %	-2,17 %	-2,07 %

<sup>1</sup> Die Werte für 2023 liegen aktuell noch nicht vor, da die Mehrzahl der Abrechnungen erst zum Ende des Folgejahres vorliegt.

<sup>2</sup> Die gemessenen CO<sub>2</sub>-Emissionen von ista Liegenschaften wurden hochgerechnet, um die Gesamtzahl an Liegenschaften in Deutschland zu repräsentieren. Unsere Zielvorgabe lautet 20 % Reduktion bezogen auf 2018, dies entspricht einem Ziel von 25 kg CO<sub>2</sub>-Äq/m<sup>2</sup> in 2030.

# Umwelt ✓

## Energieverbrauch von Strom und Wärme innerhalb der Organisation

in Gigajoule	2023	2022	2021
Stromverbrauch gesamt	19.751	15.670	17.469
– aus dem Stromnetz	5.824	4.234	9.972
– aus erneuerbaren Energien	13.927	11.436	7.497
Heizenergie gesamt	17.503	17.527 <sup>1</sup>	18.650
– davon Erdgas	12.795	11.431 <sup>1</sup>	11.815
– davon Erdöl	132	173 <sup>1</sup>	821
– davon Fernwärme	4.576	5.923 <sup>1</sup>	6.014

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

## Energieintensität

in Gigajoule	2023	2022	2021
Energieverbrauch <sup>1</sup> pro Mitarbeiter:in	22,2	20,1	20,8

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

## Einsatz von Strom aus erneuerbaren Energien

in Prozent	2023	2022	2021
Anteil von Strom aus erneuerbaren Energien am gesamten Stromverbrauch	70,5	73,0	42,9

## Kraftstoffverbrauch der Fahrzeuge innerhalb der Organisation

	2023		2022		2021	
	Gigajoule	Liter	Gigajoule	Liter	Gigajoule	Liter
Kraftstoff gesamt	93.473	2.651.100	82.563 <sup>1</sup>	2.331.411 <sup>1</sup>	78.570	2.211.577
Kraftstoff Dienstwagenflotte	93.047	2.638.759	82.376 <sup>1</sup>	2.325.834 <sup>1</sup>	78.131	2.199.029
– davon Diesel	78.618	2.192.558	72.999 <sup>1</sup>	2.035.861 <sup>1</sup>	71.528	1.994.834
– davon Benzin	14.430	446.201	9.377	289.974	6.603	204.195
Kraftstoff Mietfahrzeuge	426	12.341	187	5.577	438	12.548
– davon Diesel	274	7.637	67	1.865	331	9.231
– davon Benzin	152	4.704	120	3.712	107	3.317

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

## Treibhausgasbilanz (Scope 1–3)

in Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalente	2023	2022	2021
THG-Emissionen gesamt	8.479 <sup>3</sup>	7.383 <sup>1</sup>	7.555
THG-Emissionen je FTE <sup>2</sup>	1,44	1,32 <sup>1</sup>	1,37
Scope 1: Direkte THG-Emissionen	7.196	6.390 <sup>1</sup>	6.170
– Erdgas	720	643 <sup>1</sup>	665
– Heizöl	10	13	61
– Dienstwagenflotte	6.466	5.734 <sup>1</sup>	5.444
Scope 2: Indirekte energiebezogene THG-Emissionen	682	630	1.264
– Strom	556	433	1.074
– Fernwärme und -kälte	126	196	191
Scope 3: Weitere indirekte THG-Emissionen	600	363 <sup>1</sup>	120
– Mietwagen	8	3	8
– Flugreisen	296	134 <sup>1</sup>	36
– Zugreisen	296	225	76

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

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

<sup>3</sup> Abweichung bei der Summe der Einzelwerte aufgrund von Rundungen.

**Entwicklung der Treibhausgasemissionen** (absolute Veränderungen gegenüber dem Vorjahr)

In Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalente	2023	2022	2021
Veränderungen gesamt	+1.096	-187 <sup>1</sup>	-214
– Heizenergie	+4	-79	+126
– Dienstwagen	+732	+290 <sup>1</sup>	+48
– Strom	+123	-641	-295
– Geschäftsreisen	+237	+243 <sup>1</sup>	-93

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

**Treibhausgasemissionen aus der Logistikkette (vor- und nachgelagert)**

In Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalente	2023	2022	2021
Treibhausgasemissionen in der Logistik gesamt	2.476	1.751	2.405
– Luftfracht	1.762	1.190	1.918
– Seefracht	340	211	203
– LKW	374	350	284

**Wasserverbrauch**

	2023	2022	2021
Entnommene Menge Wasser gesamt (in m <sup>3</sup> )	24.952	15.643 <sup>1</sup>	18.162
Entnommene Menge Wasser (in Liter pro FTE)	4.242	2.790 <sup>1</sup>	3.291

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

# Mitarbeiter:innen\* ✓

## Anzahl Beschäftigter nach Arbeitsvertrag und Beschäftigungsart<sup>1</sup>

	2023	2022	2021
Gesamtzahl der Beschäftigten	6.607	6.248	5.935
– vollzeitbeschäftigt und unbefristet	5.955	5.587	5.101
– teilzeitbeschäftigt und/oder befristet	652	659	834

<sup>1</sup> Ohne Auszubildende.

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

	2023	2022	2021
19 und darunter	34	18	3
20–29 Jahre	891	903	745
30–39 Jahre	1.972	1.826	1.751
40–49 Jahre	1.626	1.453	1.309
50–59 Jahre	1.132	1.104	1.054
60 und darüber	300	276	239
Durchschnittsalter bei ista <sup>2</sup>	40,0	39,3	39,8

<sup>1</sup> Ohne Auszubildende, nur Vollzeitbeschäftigte, die unbefristet angestellt sind.

<sup>2</sup> Ohne Auszubildende, inkl. Vollzeit- und Teilzeitbeschäftigte (befristet und unbefristet).

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

	2023			2022			2021		
	Männlich	Weiblich	Gesamt	Männlich	Weiblich	Gesamt	Männlich	Weiblich	Gesamt
Belegschaft gesamt (Vollzeit, unbefristet)	3.027	2.928	5.955	2.773	2.807	5.580	2.513	2.588	5.101
– davon Mitarbeiter:innen	2.851	2.863	5.714	2.616	2.743	5.359	2.280	2.514	4.794
– davon Management	176	65	241	157	64	221	233	74	307

<sup>1</sup> Ohne Auszubildende, nur Vollzeitbeschäftigte, die unbefristet angestellt sind.

\* Alle Angaben beziehen sich auf die erweiterte ista Gruppe, vgl. Definition des Bezugsrahmens auf S. 39.

## Krankenquote

in Prozent	2023	2022	2021
Erweiterte ista Gruppe	3,30	4,91	4,39

<sup>1</sup> Bei der Erfassung der Langzeit-Krankentage in Belgien kam es zu einer abweichenden Datenerhebung, sodass in der hier berichteten Krankenquote auch die belgischen Langzeitkrankentage von mehr als sechs Wochen bis zu einem Jahr enthalten sind.

## Betriebszugehörigkeit, Fluktuation nach Kündigungsgrund und Rate der Neueinstellungen

	2023	2022	2021
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit bei ista	9,09	9,27	9,25
Kündigung durch Mitarbeiter:innen	378	503	342
Kündigung durch ista	266	214	167
Ende Befristung, Rente, saisonbedingte Kündigungen o. Ä.	100	116	138
Fluktuation gesamt	744	858	647
Neueinstellungen	1.080	1.075	728
Fluktuationsrate <sup>1</sup>	11,9 %	14,2 %	11,1 %

<sup>1</sup> Gesamtzahl der Abgänge geteilt durch Gesamtbelegschaft (abzgl. Gesamtzahl der Neueinstellungen, zzgl. Gesamtzahl der Abgänge).

## Arbeitsbedingte Unfälle pro 100.000 Arbeitsstunden (Häufigkeitsrate)

	2023	2022	2021
Häufigkeitsrate <sup>1</sup> – Unfälle gesamt	1,33	1,02	0,87
Häufigkeitsrate <sup>1</sup> – Unfälle mit Ausfallzeit <sup>2</sup>	0,43	0,42	0,44

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

<sup>2</sup> Unfälle, die zu einem Ausfall von Mitarbeiter:innen für mehr als drei Arbeitsschichten geführt haben. Wegeunfälle sind nicht berücksichtigt.

# Gesellschaft

## Zentrale Mitgliedschaften und Kooperationen

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

- Bundesfachverband der Immobilienverwalter e. V. (BVI)
- Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW)
- Bundesverband Freier Immobilien- und Wohnungsunternehmen (BFW)
- Bundesverband für Energie- und Wasserdatenmanagement (bved)
- Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (Bitkom)
- Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF)
- Deutscher Verband für Wohnungswesen (DV)
- Die Wohnungswirtschaft Deutschland (GdW)
- Europäischer Verein zur verbrauchsabhängigen Energiekostenabrechnung e. V. (E. V. V. E.)
- Initiative Corporate Governance der deutschen Immobilienwirtschaft (ICG)
- Initiativkreis Ruhr
- Internationaler Controller Verein e. V. (ICV)
- UN Global Compact (UNGC) & Global Compact Netzwerk Deutschland (UN GCD)
- UPJ e. V.
- Verband der Immobilienverwalter Deutschland (VDIV)
- Wirtschaftsforum der SPD e. V.
- Wirtschaftsinitiative Smart Living (WISL)
- Wirtschaftsrat der CDU e. V.
- Wirtschaftsvereinigung der Grünen e. V.
- Zentraler Immobilien Ausschuss (ZIA)



# Über diesen Bericht

## Fortschrittsbericht 2023/24

Der Fortschrittsbericht 2023/24 ist der insgesamt 14. Nachhaltigkeitsbericht von ista. Er stellt zugleich den Fortschrittsbericht für den Global Compact der Vereinten Nationen dar.

## Bezugsrahmen

Die Umwelt- und Mitarbeiterkennzahlen in diesem Bericht beinhalten neben der ista SE, ihrer Muttergesellschaft Trionista SE und ihren 44 direkten und indirekten Tochtergesellschaften (zusammen die „ista Gruppe“) auch folgende über die ista Luxembourg S. à r. l. verbundene operative Unternehmen: ista Customer Service GmbH und ista Express Service GmbH. Die vorgenannten Gesellschaften werden zusammen als „erweiterte ista Gruppe“ bezeichnet.

## Kennzahlen und Prüfung

Die Kennzahlen zur Mitarbeiterstruktur wurden stichtagsbezogen zum 31. Dezember 2023 erfasst. Die spezifischen Umweltkennzahlen hingegen basieren auf dem durchschnittlichen Vollzeitäquivalent (FTE) von 2023.

Die Kennzahlen zur Umweltleistung und die Mitarbeiterkennzahlen für das Geschäftsjahr 2023 waren Gegenstand einer Prüfung mit begrenzter Sicherheit durch die SGS Institut Fresenius 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.

Der Anteil an Daten, der geschätzt wurde, beträgt für Stromverbrauch 20,23 %, für Wasserverbrauch 56,03 % und für Heizenergie 41,3 %.

Kennzahlen für das Jahr 2022 haben wir im vorliegenden Bericht teilweise angepasst, da uns zum Veröffentlichungsdatum des Fortschrittsberichts 2022/23 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 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 2024. Der Fortschrittsbericht von ista erscheint jährlich.



# Impressum

## Verantwortlich

Florian Dötterl  
Head of Corporate Communications & Public Affairs  
ista SE  
Luxemburger Straße 1  
45131 Essen

## Ansprechpartner:innen

Sebastian Schürmann  
Specialist Corporate Communications  
sebastian.schuermann@ista.com

Philipp-Daniel Fischer  
Senior Programme Manager Sustainability  
philipp-daniel.fischer@ista.com

## Herausgeber/Veröffentlicht von

ista SE  
Luxemburger Straße 1, 45131 Essen  
Tel.: +49 (0) 201 459-7160  
sustainability@ista.com  
www.ista.de

## Redaktion

Sebastian Schürmann  
Verena Jommersbach

## Englische Übersetzung

A. & R. Fraser Übersetzungsbüro,  
Mülheim an der Ruhr

## Lektorat

Deutsche Version: Berichtsmanufaktur GmbH, Hamburg  
Englische Version: A. & R. Fraser Übersetzungsbüro, Mülheim an der Ruhr

## Gestaltung

Berichtsmanufaktur GmbH, Hamburg

## Bildnachweise

Titel, S. 4, S. 9, S. 10, S. 19, S. 20, S. 25, S. 30, S. 31: henning:photographie, Essen  
S. 21, 26: GettyImages  
S. 30: BildungsCent e. V.  
S. 31: AdobeStock

Alle weiteren Bilder sind Eigentum der ista SE.