

**NACHHALTIGKEITSBERICHT
2019**

KENNZAHLEN

In den einzelnen Kapiteln finden sich Erläuterungen zu den aufgeführten wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Kennzahlen.

	2017	2018	2019
FINANZ-/GESCHÄFTSKENNZAHLEN			
Umsatz in Mio. €	2.812,3	3.634,5	3.674,9
EBITDA in Mio. €	504,0	721,9	683,5
Ergebnis pro Aktie (EPS) in €	2,28	2,30	2,12
Free Cashflow in Mio. €	278,6	142,6	355,4
VERANTWORTUNGSVOLLE UNTERNEHMENSFÜHRUNG			
Anzahl bestätigter Korruptionsfälle	0	0	0
Teilnahmequote am E-Learning zum Verhaltenskodex in %	n. a.	91,8	93,2
KUNDENBELANGE UND PRODUKTVERANTWORTUNG			
Anzahl Kundenverträge in Mio.	12,6	13,5	14,3
davon Mobile Internet in Mio.	8,3	9,2	10,0
davon Breitband in Mio.	4,3	4,3	4,3
Anzahl Versendungen der 1&1 Logistik in Mio. Stück	5,1	5,4	6,9
CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY			
Anzahl Meldungen von Datenschutzverletzungen nach DSGVO	n. a.	n. a.	52
1&1 DRILLISCH ALS ARBEITGEBER			
Anzahl Mitarbeiter	3.194	3.150	3.163
Mitarbeiterfluktuation in %	n. a.	6,9	7,5
Intern besetzte Führungspositionen in %	n. a.	65	75,3
Frauen in Führungspositionen in %	n. a.	n. a.	10
Krankheitsbedingte Abwesenheit in %	n. a.	6,9	7,1
KLIMA- UND UMWELTSCHUTZ			
Energieverbrauch in MWh	n. a.	11.920,2	10.822,7
davon Stromverbrauch in MWh	n. a.	3.820,0	3.520,8
Dienstreisen und Dienstwagenfahrten in Mio. km	n. a.	12,7	12,5
CO ₂ -Äquivalente in Tonnen (Datenerhebung 2019 stark erweitert)	n. a.	3.506,8	5.986,9
1&1 DRILLISCH ALS GESCHÄFTSPARTNER			
Aufwand für bezogene Leistungen in Mio. €	1.397,0	1.655,4	1.679,4
Aufwand für bezogene Waren in Mio. €	368,1	678,3	701,4

Tabelle 1

INHALT

KENNZAHLEN	2	1&1 DRILLISCH ALS ARBEITGEBER	37
VORWORT	4	Managementansatz	37
UNTERNEHMENSPROFIL	5	Personalstrategie und Organisation der Personalarbeit	38
Eigentümerstruktur	6	Aus - und Weiterbildung	41
Geschäftsmodell	6	Diversität und Chancengleichheit	44
Ausblick	7	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	48
VERANTWORTUNGSVOLLE UNTERNEHMENSFÜHRUNG	9	KLIMA- UND UMWELTSCHUTZ	51
Unser Fundament für verantwortungsvolles Handeln	9	Managementansatz	51
Compliance und Korruptionsbekämpfung	11	Energieverbrauch	53
Nachhaltigkeitsstrategie und -management	12	Materialverbrauch und Logistik	54
		Mitarbeitermobilität	59
KUNDENBELANGE UND PRODUKTVERANTWORTUNG	20	1&1 DRILLISCH ALS GESCHÄFTSPARTNER	62
Managementansatz	20	Managementansatz	62
Kundenzufriedenheit	22	Darstellung der Liefer- bzw. Wertschöpfungskette	64
Produktverantwortung	25	Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern	66
CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY	27	ANNEX	70
Managementansatz	27	GRI-Inhaltsindex und Angaben zum CSR-RUG	70
Datenschutz	28	Überblick zu den Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)	74
Informationssicherheit	31	Über diesen Bericht	75
Zugang zur Digitalisierung und ihre Gestaltung	36		
		IMPRESSUM	81

Legende



Internetlink



Glossar, Begriffserklärung



Seitenverweis

GRI [Ziffer] Verweis auf eine GRI-Angabe, siehe auch GRI-Index, Seite 70

VORWORT

Sehr geehrte Leserinnen, sehr geehrte Leser,

GRI 102-14

seit mehr als 25 Jahren sind wir als einer der großen deutschen Telekommunikationsanbieter aktiv. Damit geht eine unternehmerische und gesellschaftliche Verantwortung einher, die wir ernst nehmen.

In diesem Jahr veröffentlichen wir unseren dritten Nachhaltigkeitsbericht, in dem wir unsere Maßnahmen für eine nachhaltige Wertschöpfung transparent und ausführlich darlegen. Um den steigenden Anforderungen unserer internen und externen Stakeholder gerecht zu werden, stehen wir in kontinuierlichem Dialog mit Kunden, Geschäftspartnern, Aktionären, Investoren und unseren Mitarbeitern. Denn nur so können wir unsere Produkte und Services optimieren und unsere Handlungsfelder im Bereich Nachhaltigkeit weiter spezifizieren.

Wie in den Vorjahren bilden die Kernbereiche „Service, Leistung und Sicherheit“ wichtige Elemente unserer Nachhaltigkeitsbestrebungen. Ab diesem Jahr werden sie jedoch neu entwickelten Handlungsfeldern zugeordnet, die wir u. a. aufgrund der vertieften Analyse der Anforderungen des Kapitalmarkts und von ESG (Environmental, Social und Governance)-Ratings sowie neuen Rahmenwerken und Standards aus dem Nachhaltigkeitsbereich entwickelt haben. Zu den Neuerungen zählen bspw. die erweiterte Berichterstattung über „Klima- und Umweltschutz“ sowie das Handlungsfeld „1&1 Drillisch als Geschäftspartner“, in dem wir dem Bereich Liefer- bzw. Wertschöpfungskette von nun an stärker Rechnung tragen. Zudem haben wir in die dritte Auflage unseres Berichts erstmals die Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen aufgenommen und stellen dar, wie wir als Telekommunikationsunternehmen zur Erreichung dieser Ziele beitragen.

Mit der Integration der 1&1 Telecommunication SE in unser Unternehmen sind nicht nur Synergien beim Einkauf von Hardware sowie in der Logistik entstanden; auch das Angebot für unsere Mitarbeiter wurde spürbar erweitert. Dazu zählt neben einem vielfältigen Trainings- und Kommunikationsangebot auch die Einführung eines externen und unabhängigen Familienservices.

Insgesamt können wir ein deutlich positives Fazit ziehen, wenn wir unsere Entwicklung im Bereich Nachhaltigkeit der letzten drei Jahre betrachten. Auch in den kommenden Jahren wollen wir diesen Kurs halten und uns kontinuierlich verbessern. Insbesondere im Hinblick auf unsere Bestrebungen, ein hochmodernes und leistungsfähiges Mobilfunknetz aufzubauen, ist es unser Anspruch, unserer gesellschaftlichen und ökologischen Verantwortung ebenso gerecht zu werden wie dem Ziel, wirtschaftlich erfolgreich zu sein.

Mit freundlichen Grüßen



Ralph Dommermuth



Markus Huhn



Alessandro Nava

UNTERNEHMENSPROFIL

GRI 102-1
GRI 102-3
GRI 102-4
GRI 102-6
GRI 102-7
GRI 203-1

Mit mehr als 14 Mio. Kundenverträgen zählt die 1&1 Drillisch AG zu den großen netzunabhängigen Telekommunikationsanbietern in Deutschland. Das börsennotierte Unternehmen mit Sitz in Maintal ist einer der führenden Anbieter von Dienstleistungen und Produkten aus den Bereichen Breitband und Mobilfunk. Mit den beiden 100%igen Tochtergesellschaften 1&1 Telecommunication SE und Drillisch Online GmbH hat 1&1 Drillisch einen starken Vermarktungsansatz, mit dem der Markt umfassend und zielgruppenspezifisch adressiert wird. Zu den starken Marken zählen neben 1&1 u. a. auch die Marken yourfone, winSIM oder smartmobil.de.

Die 1&1 Drillisch AG gehört zum Konzernverbund der United Internet AG und hat als einziger virtueller Netzbetreiber in Deutschland über einen MBA-MVNO-Vertrag langfristig gesicherten Zugang zum Telefónica-Netz. Im Juni 2019 hat die Drillisch Netz AG – 100%ige Tochtergesellschaft der 1&1 Drillisch AG – erfolgreich an der 5G-Auktion der Bundesnetzagentur teilgenommen und ist mit den ersteigerten Frequenzen sowie dem Abschluss einer National-Roaming-Vereinbarung in der Lage, ein eigenes hochmodernes Mobilfunknetz aufzubauen.

Am Ende des Geschäftsjahres 2019 waren im 1&1 Drillisch Konzern – inkl. der drei Vorstandsmitglieder – 3.163 aktive Mitarbeiter¹ beschäftigt (2018: 3.150). Sie erwirtschafteten einen Umsatz von 3.674,9 Mio. € (2018: 3.634,5 Mio. €).

KURZE GESCHICHTE DER 1&1 DRILLISCH AG

Die Vorläuferfirmen der 1&1 Drillisch AG sind bereits seit dem Jahr 1957 im Bereich Kommunikations- und Nachrichtentechnik aktiv gewesen. Seit 1994 ist die 1&1 Drillisch AG als Service-Provider im Mobilfunkbereich tätig, d. h. als vermittelnder Anbieter von Kommunikationsdiensten unterschiedlicher Netzbetreiber – in eigenem Namen und auf eigene Rechnung. Im Jahr 1997 entstand die damalige Drillisch AG, die seit 1998 börsennotiert ist. 2017 wurde die Mobilfunk- und Festnetzsparte von 1&1 – die 1&1 Telecommunication SE – zur 100%igen Tochtergesellschaft der Drillisch AG. Im Jahr 2019 hat die Drillisch Netz AG in der 5G-Auktion der Bundesnetzagentur die nötigen Frequenzen für den Bau eines eigenen leistungsfähigen Mobilfunknetzes ersteigert.

Tabelle 2

Struktur des 1&1 Drillisch Konzerns⁽¹⁾

		Gehalten von Nr.
1	1&1 Drillisch AG, Maintal	
2	Drillisch Online GmbH, Maintal	1
3	IQ-optimize Software AG, Maintal	1
4	Drillisch Netz AG, Krefeld	2
5	Drillisch Logistik GmbH, Münster	1
6	Blitz 17-665 SE, München	1
7	Blitz 17-666 SE, München	1
8	Mobile Ventures GmbH, Maintal	2
9	1&1 Telecommunication SE, Montabaur	1
10	1&1 Logistik GmbH, Montabaur	9
11	1&1 Telecom Sales GmbH, Montabaur	9
12	1&1 Telecom Service Montabaur GmbH, Montabaur	9

(1) Angaben beziehen sich auf aktive Stammmitarbeiter nach Köpfen, ohne inaktive Dienstverhältnisse (v. a. Mitarbeiter in Elternzeit) sowie ohne Praktikanten, Werkstudierende, Schüler, Diplomanden und Aushilfen.

13	1&1 Telecom Service Zweibrücken GmbH, Zweibrücken	9
14	1&1 Berlin Telecom Service GmbH, Berlin	9
15	1&1 Telecom Holding GmbH, Montabaur	9
16	1&1 Telecom GmbH, Montabaur	15

(1) Alle unterhalb der 1&1 Drillisch AG aufgeführten Gesellschaften sind 100%ige Töchter der 1&1 Drillisch AG.

EIGENTÜMERSTRUKTUR

Die 1&1 Drillisch AG ist eine börsennotierte Aktiengesellschaft mit Sitz in Maintal. Ihre Aktien haben im Berichtsjahr den Indizes TecDAX und MDAX bzw. SDAX der Börse Frankfurt angehört. Am 31. Dezember 2019 hielt die United Internet AG 75,10 % der Anteile (2018: 73,29 %). 24,62 % (2018: 23,18 %) der Aktien befanden sich im Streubesitz.² Mitglieder des Aufsichtsrats hielten 0,16 % der Anteile, der Vorstand der 1&1 Drillisch AG hielt direkt keine Aktien – unverändert zum Vorjahr. Ralph Dommermuth, Vorstandsvorsitzender der 1&1 Drillisch AG und der United Internet AG, hielt wiederum bezogen auf das um die eigenen Anteile reduzierte Grundkapital mittelbar über Beteiligungsgesellschaften zum 31. Dezember 2019 43,96 % des Grundkapitals der United Internet AG (2018: 40,95 %).

GRI 102-5

ANBIETER IM MOBILFUNK

MNO

Mobile Network Operator: Mobilfunkunternehmen mit eigenem physischen Netz (Funkmasten, Vermittlungsstellen, gesamte technische Ausrüstung).

MBA MVNO

Mobile Bitstream Access Mobile Virtual Network Operator: Telekommunikationsanbieter, der zwar kein eigenes physisches Netz besitzt, aber das Netz eines MNO in bestimmtem Umfang nutzen kann und diese Dienstleistung auch selbstständig abrechnet. Ein MBA MVNO agiert auf Augenhöhe mit dem Netzbetreiber und hat den unbegrenzten Zugriff auf alle gegenwärtigen und zukünftigen Technologien.

Im Geschäftsjahr 2019 erzielte der 1&1 Drillisch Konzern einen Umsatz in Höhe von 3.674,9 Mio. € (2018: 3.634,5 Mio. €). Investitionen wurden in Höhe von 20,3 Mio. €³(2018: 13,2 Mio. €) getätigt. 8,8 Mio. € (2018: 282,8 Mio. €) schüttete 1&1 Drillisch 2019 als Dividende für das Geschäftsjahr 2018 an seine Aktionäre aus. Gleichzeitig wurden 32,0 Mio. € (2018: 0 Mio. €) an Krediten zurückgezahlt.

GRI 102-7

GESCHÄFTSMODELL

Das Unternehmen zählt zu den großen netzunabhängigen Telekommunikationsanbietern in Deutschland. Seit mehr als 25 Jahren am Markt, bietet der Konzern seinen Kunden ein umfassendes Portfolio an Dienstleistungen und Produkten aus den Bereichen Breitband und Mobilfunk.

GRI 102-2
GRI 102-6

1&1 Drillisch bietet seinen Kunden neben reinen Mobilfunk- und Breitband-Produkten auch attraktive Bundle-Produkte aus Mobilfunk und Festnetz, ergänzt um Produkte wie z. B. Heimvernetzung, Online-Storage, Video-on-Demand oder IPTV. Während 1&1 das Premiumsegment abdeckt, sprechen die etablierten Online-Marken des Konzerns unter dem Dach der Drillisch Online GmbH wie smartmobil.de, yourfone, maX-Xim, PremiumSIM, winSIM, DeutschlandSIM oder simply eine preisbewusste Zielgruppe an. Dieses breite Produkt- und Kundensegment sichert 1&1 Drillisch eine starke Marktposition.

GRI 102-7
GRI 102-10

(2) Details lassen sich der Website „Aktionärsstruktur“ entnehmen.

(3) Ohne 5G-Frequenzerwerb.

Als sogenannter Mobile Bitstream Access Mobile Virtual Network Operator (MBA MVNO) besitzt 1&1 Drillisch kein eigenes physisches Netz, sondern bezieht Netzkapazitäten von den etablierten Netzbetreibern Vodafone und Telefónica. 1&1 Drillisch hat langfristig garantierten Zugriff auf bis zu 30 % der Kapazität des Telefónica-Netzes in Deutschland. Damit hat 1&1 Drillisch eine Sonderstellung am deutschen Markt.

Im Jahr 2017 hat die 1&1 Drillisch AG (damals noch Drillisch AG) die 1&1 Telecommunication SE erworben. Seither bietet das Unternehmen neben mobilen Diensten auch Festnetzanschlüsse (Breitband) an und hat seine Kundenzahl auf rund 14,3 Mio. Vertragskunden zum 31. Dezember 2019 ausgeweitet (2018: 13,5 Mio.). Zudem hat das Unternehmen Zugriff auf eines der größten Glasfasernetze Deutschlands – das Glasfasernetz der zum United Internet Konzern gehörenden 1&1 Versatel Gruppe⁴ – und kauft zusätzlich von verschiedenen Vorleistungsanbietern – z. B. der Deutschen Telekom oder städtischen Betreibern – standardisierte Netzleistungen ein.

AUSBLICK

Auch in Zukunft werden Mobile Internet sowie leistungsfähige Breitbandanschlüsse zu den wichtigsten Wachstumssegmenten für die 1&1 Drillisch AG zählen. Eine immer bessere Netzqualität und die Verfügbarkeit von schnellen Datenverbindungen verstärken die Nachfrage der Konsumenten nach immer leistungsfähigeren und individuell maßgeschneiderten Angeboten.

Insbesondere im Hinblick auf 5G wird sich der Markt für Telekommunikation in den kommenden Jahren dynamisch entwickeln. Die Rahmenbedingungen und Inhalte werden raschen Veränderungen unterworfen sein. Denn 5G ist mehr als ein neuer Mobilfunkstandard. 5G bildet die Grundlage für die weitere Digitalisierung und Vernetzung in Deutschland. Für 1&1 Drillisch bietet sich dadurch ein enormes Potenzial für die Unternehmensentwicklung.

Mit der erfolgreichen Teilnahme an der 5G-Auktion der Bundesnetzagentur im Jahr 2019 hat 1&1 Drillisch den Grundstein für den Bau eines eigenen Mobilfunknetzes und damit die erfolgreiche Zukunft des Unternehmens gelegt.

Eine eigene und hochmoderne Netzinfrastruktur aufzubauen gewährt nicht nur mehr Unabhängigkeit von Netzbetreibern, sondern ermöglicht eine noch bessere Produktdifferenzierung sowie die Erschließung neuer Geschäftsfelder. Mit einem großen Kundenstamm, Zugang zu einem der größten Glasfasernetze Deutschlands sowie einem starken Markenportfolio ist 1&1 Drillisch für das nächste Kapitel als Netzbetreiber sehr gut aufgestellt.

Zu den aktuell wichtigsten Trends der Telekommunikationsbranche zählen weiterhin die nahezu flächendeckende Verfügbarkeit des festnetzbasiernten und mobilen High-Speed-

MVNO

Mobile Virtual Network Operator: Anbieter von Telekommunikationsdiensten, der kein eigenes Mobilfunknetz besitzt, sondern das Netz mindestens eines MNO nutzt und in eigenem Namen und auf eigene Rechnung Mobilfunk-Dienstleistungen, Mobilfunk-Endgeräte und Mehrwertdienste wie SMS oder MMS vertreibt. Grundlage dieser Dienstleistungen ist der Bezug von standardisierten, entbündelten Vorleistungen mindestens eines MNO. Damit hat ein MVNO gegenüber einem MSP auf der Produkt- und der Vertriebsseite einen deutlich größeren Handlungsspielraum.

MSP

Mobilfunk-Service-Provider: Private Telefongesellschaft ohne eigenes Mobilfunknetz, die in eigenem Namen und auf eigene Rechnung Mobilfunk-Dienstleistungen, Mobilfunk-Endgeräte und Mehrwertdienste wie SMS oder MMS auf Grundlage von Leistungspaketen vertreibt, die von MNOs vorgegeben sind.

(4) Wenn im Folgenden der Einfachheit halber von 1&1 Versatel gesprochen wird, ist damit die 1&1 Versatel Gruppe gemeint.

Internets, der zunehmende Einsatz von leistungsstarken Smartphones, die weitere Verbreitung von Cloud-Anwendungen, IPTV oder Foto- und Musik-Streaming-Diensten sowie die wachsende Vernetzung von Maschinen, elektronischen Geräten und sonstigen „Dingen“ untereinander.

Um die gute Positionierung von 1&1 Drillisch im deutschen Telekommunikationsmarkt zu stärken und weiterhin nachhaltig zu wachsen, wird das Unternehmen auch künftig in neue Kunden und neue Produkte investieren.

Neben dem organischen Wachstum prüft 1&1 Drillisch dazu kontinuierlich auch mögliche Firmenübernahmen, Beteiligungen und Kooperationen, um Kompetenzen und Produktportfolios weiter auszubauen. Wichtige Bausteine sind dabei:

- » ein klarer Fokus von Marketing und Vertrieb auf Mobile-Internet-Produkte;
- » die effektive Nutzung von Skaleneffekten;
- » eine kontinuierliche Verbesserung des nutzerfreundlichen Servicekonzeptes;
- » die Nutzung des exklusiven Zugangs zum Telefónica-Netz ohne Leistungseinschränkung bis mindestens 2030;
- » die Fortsetzung der kreativen und innovativen Angebote mit weiteren Kooperationen und neuen Inhalten;
- » die weitere Optimierung des Breitband-Vorleistungseinkaufs durch Nutzung der Layer-2-Plattform in Verbindung mit dem Glasfasernetz der 1&1 Versatel.

Zu den Kernkompetenzen von 1&1 Drillisch gehört es, Kundenwünsche, Trends und somit neue Geschäftsfelder frühzeitig zu erkennen. Mit dem Bau eines eigenen Mobilfunknetzes soll die bereits breit angelegte Wertschöpfungskette von Produktentwicklung und Rechenzentrumsbetrieb über effektives Marketing und einen schlagkräftigen Vertrieb bis hin zur aktiven Kundenbetreuung zukünftig noch weiter vertieft werden.

VERANTWORTUNGSVOLLE UNTERNEHMENSFÜHRUNG

UNSER FUNDAMENT FÜR VERANTWORTUNGSVOLLES HANDELN

CORPORATE GOVERNANCE

GRI 102-16
GRI 102-18

Vorstand und Aufsichtsrat der 1&1 Drillisch AG sehen sich in der Verpflichtung, durch eine verantwortungsbewusste und langfristig ausgerichtete Unternehmensführung für den Bestand des Unternehmens und eine nachhaltige Wertschöpfung zu sorgen. Nach dem Selbstverständnis von 1&1 Drillisch geht unternehmerisches Handeln dabei über die Verfolgung wirtschaftlicher Ziele hinaus und beinhaltet auch eine Verpflichtung gegenüber Gesellschaft und Umwelt.



Siehe „Corporate Governance“ auf der 1&1 Drillisch Website

Die Unternehmensführung der 1&1 Drillisch AG wird in erster Linie durch das Aktiengesetz und den Deutschen Corporate Governance Kodex (DCGK) bestimmt, und wir veröffentlichen jährlich eine Entsprechenserklärung zum DCGK nach § 161 AktG.

Diversität in Vorstand und Aufsichtsrat

GRI 405-1

Diversitätsaspekte finden bei der Zusammensetzung des Vorstands und des Aufsichtsrats stets Beachtung. Die Gesellschaft erachtet Diversität dabei nicht nur als wünschenswert, sondern als ganz entscheidend für den Erfolg des Unternehmens. Dementsprechend verfolgt die Gesellschaft insgesamt eine wertschätzende Unternehmenskultur, bei der die individuelle Verschiedenheit hinsichtlich Kultur, Nationalität, Geschlecht, Altersgruppe und Religion gewünscht und entsprechend Chancengerechtigkeit – unabhängig von Alter, Behinderung, ethnisch-kultureller Herkunft, Geschlecht, Religion und Weltanschauung oder sexueller Identität – gefördert wird.

Bereits im eigenen Interesse des Unternehmens soll bei der Zusammensetzung des Vorstands und des Aufsichtsrats auf Diversität mit Blick bspw. auf Alter, Geschlecht oder Berufserfahrung (z. B. Branchenkenntnisse oder internationale Erfahrung) geachtet werden. Dem Aufsichtsrat soll mindestens eine Frau angehören (Frauenanteil 16,66 %); diese Zielvorgabe ist derzeit erfüllt. Der Frauenanteil im Vorstand soll derzeit weiterhin 0 % betragen. Darüber hinaus soll die Auswahl für und Besetzung von Organpositionen aufgrund objektiver Faktoren wie Qualifikation, fachlicher Eignung und nach dem individuellen Kompetenzprofil der potentiellen Führungskräfte erfolgen, wobei die Gesellschaft bemüht ist, bei gleicher Qualifikation Frauen den Vorzug zu geben.



Siehe „Corporate Governance“ sowie „Berichte“ auf der 1&1 Drillisch Website

Für weitere Informationen sei auf die „Erklärung zur Unternehmensführung“ bzw. den „Corporate Governance Bericht“ verwiesen. Die Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat wird im Vergütungsbericht dargestellt, der im Geschäftsbericht zu finden ist. Grundsätzliche Informationen sind der Satzung zu entnehmen.

Siehe „Satzung“ auf der 1&1 Drillisch Website

WERTE UND LEITLINIEN

GRI 102-16

Die Grundlage für unser tägliches Arbeiten bilden unsere konzernweit gültigen Werte, Führungsleitlinien sowie unser Verhaltenskodex. Jeder Mitarbeiter wird bei seinem Einstieg in das Unternehmen auf diese Grundlagen hingewiesen und hat sie einzuhalten. Die Werte, Leitlinien und der Verhaltenskodex sind jederzeit im Intranet abrufbar.

UNTERNEHMENS- WERTE

Unsere Werte stärken unser Selbstverständnis und bilden unsere Spielregeln. Nur durch einheitliche Überzeugungen können wir gemeinsames Denken und Handeln entwickeln. Unsere Werte gelten im Umgang untereinander sowie im Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern.

- » Erfolgswille
- » Agilität
- » Solidität
- » Fairness
- » Offenheit
- » Verantwortung

FÜHRUNGSLEIT- LINIEN

„Menschen erfolgreich machen“ ist unsere Führungsphilosophie. Unsere Führungsleitlinien beinhalten das folgende Selbstverständnis unserer Führungskräfte:

- » Wir sind Verantwortungsträger und zeigen Mut
- » Wir sind Mit-Unternehmer
- » Wir sind Vorbild
- » Wir übertragen Verantwortung und fordern heraus
- » Wir führen im aktiven Dialog
- » Wir gestalten eine starke Team-Kultur

VERHALTENSKODEX


Unser Verhaltenskodex schlägt die Brücke zwischen den Unternehmenswerten und den internen Richtlinien. Er zeigt kurz und prägnant, wie wir im Einklang mit unseren Werten, Gesetzen und Richtlinien handeln. Er verdeutlicht die wesentlichen Grundsätze anhand von Beispielen und gibt konkrete Handlungsempfehlungen im Umgang mit Kollegen, Geschäftspartnern, Investoren, Wettbewerbern sowie Kunden und Medien.


RISIKOMANAGEMENT

Um den Unternehmenserfolg langfristig zu sichern, ist es unerlässlich, Risiken unternehmerischen Handelns effektiv zu identifizieren, zu analysieren und durch geeignete Steuerungsmaßnahmen zu beseitigen oder zu begrenzen. Die Risiko- und Chancenpolitik des 1&1 Drillisch Konzerns orientiert sich an dem Ziel, die Werte des Unternehmens zu erhalten und nachhaltig zu steigern, indem Chancen wahrgenommen und Risiken frühzeitig erkannt und gesteuert werden. Das „gelebte“ Risiko- und Chancenmanagement stellt sicher, dass 1&1 Drillisch ihre Geschäftstätigkeiten in einem kontrollierten Unternehmensumfeld ausüben kann. Das Risiko- und Chancenmanagement regelt den verantwortungsvollen Umgang mit Unsicherheiten, die mit unternehmerischem Handeln immer verbunden sind. Das System wird permanent weiterentwickelt und den sich wandelnden Gegebenheiten angepasst. Hierin findet sich auch der Grundgedanke des Vorsorgeprinzips der Vereinten Nationen wieder, d. h. der vorausschauende Umgang mit (Umwelt-)Risiken und die Verringerung entsprechender negativer Auswirkungen.

Auch mit Blick auf Nachhaltigkeits- bzw. ESG-Themen wird eine zunehmend differenzierte Risikobetrachtung von Unternehmen erwartet. Dies wird bei der Identifizierung der wesentlichen Themen berücksichtigt.

GRI 102-11


Siehe „Risiko-, Chancen- und Prognosebericht“ im Geschäftsbericht


Siehe „Über diesen Bericht“, S. 75

COMPLIANCE UND KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG

WESENTLICHKEIT, AUSWIRKUNGEN UND RISIKEN

GRI 102-11
GRI 102-16
GRI 103-1
GRI 205

Compliance ist ein wichtiger Bestandteil der Führungs- und Unternehmenskultur des 1&1 Drillisch Konzerns. Für die 1&1 Drillisch AG umschreibt Compliance die Gesamtheit aller Maßnahmen zur Einhaltung von Recht und Gesetz sowie von eigenen internen Standards, Grundsätzen und Regeln. Rechtlich und ethisch einwandfreies Verhalten ist aus Sicht der 1&1 Drillisch AG die Basis jedes nachhaltigen unternehmerischen Erfolgs.

ZIELE UND MASSNAHMEN

GRI 103-2

Der Vorstand hat daher ein Compliance-Managementsystem implementiert, dessen Kernstück ein zentraler Verhaltenskodex darstellt. Der Verhaltenskodex gilt für alle Organmitglieder und Mitarbeiter der 1&1 Drillisch Gruppe und stellt sicher, dass das Wertesystem auf breiter Ebene konsequent und kontinuierlich gelebt wird.



Zu Compliance mit Fokus Menschenrechte siehe „1&1 Drillisch als Geschäftspartner“, S. 62

Zentrale Bereiche des Verhaltenskodex betreffen etwa den fairen, respektvollen und vertrauenswürdigen Umgang mit Kollegen und Geschäftspartnern sowie das Verhalten gegenüber Wettbewerbern. Bestechung und Korruption werden bei der 1&1 Drillisch AG nicht toleriert; der Verhaltenskodex flankiert diese Haltung mit entsprechenden Verboten und Hinweisen unmissverständlich. Verstöße gegen Compliance-Vorgaben sind für das Unternehmen nicht akzeptabel. Hinweisen auf Verstöße wird konsequent nachgegangen und der zugrundeliegende Sachverhalt aufgeklärt. Soweit Verstöße festgestellt werden, werden diese sofort abgestellt und, sofern erforderlich, im angemessenen Rahmen konsequent sanktioniert.

GRI 205-2
GRI 205-3

Bislang wurden im 1&1 Drillisch Konzern keine Vorgänge oder Ereignisse von Korruption bekannt, auch entstand zu keinem Zeitpunkt ein entsprechender Verdacht. Eine systematische und aufwändige, nicht anlassbezogene Prüfung aller Geschäftsbereiche und Geschäftsstandorte hat deshalb bislang nicht stattgefunden. Mit den Veränderungen der Unternehmensstruktur und Unternehmensgröße in den letzten Jahren hat 1&1 Drillisch das Compliance-Managementsystem weiter angepasst und eine Harmonisierung der Richtlinien innerhalb des 1&1 Drillisch Konzerns vorgenommen. Diese umfassen u. a. ausführliche Informationen für die Mitarbeiter zur Korruptionsbekämpfung sowie zum Umgang mit Incentives⁵ und Interessenkonflikten. Diese Informationen sind auch im Nachgang jederzeit im konzerneigenen Intranet abrufbar.

ERGEBNISSE UND BEURTEILUNG

GRI 103-3

Im Vorjahr hat die Compliance-Abteilung ein E-Learning zum Verhaltenskodex in einem Großteil des 1&1 Drillisch Konzerns eingeführt, um den Mitarbeitern auf interaktive Weise die Inhalte des Verhaltenskodex näherzubringen und die Verhaltensregeln effektiv zu vermitteln. Zum 31. Dezember 2019 haben 2.568 Mitarbeiter das E-Learning zum Verhaltenskodex abgeschlossen (2018: 2.466 Mitarbeiter). Das entspricht einer Teilnahmequote von 93,2 % (2018: 91,8 %). Für die wenigen noch ausstehenden Bereiche der 1&1 Drillisch Gruppe ist ein Rollout des E-Learnings für das laufende Jahr geplant. Die Teilnahme am E-Learning zum Verhaltenskodex ist zudem integraler Bestandteil der Einführung neuer Mitarbeiter.

(5) Incentives sind jegliche Anreize mit dem Zweck, eigene Mitarbeiter oder Mitarbeiter von Geschäftspartnern für erbrachte Leistungen zu belohnen und/oder zu künftigen Mehr- oder Höchstleistungen zu motivieren. Dazu zählen u. a. Anreize in Form von Leistungsprämien oder Kunden-Events.

NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE UND -MANAGEMENT

ANSATZ

Nachhaltigkeitsverständnis

„Nachhaltigkeit“ – vereinfacht zu verstehen als Sicherstellung der Bedürfnisbefriedigung sowohl der aktuellen als auch der nachfolgenden Generationen – ist im gesellschaftlichen, politischen und wirtschaftlichen Raum kaum wegzudenken. Damit verbundene gesellschaftliche Entwicklungen und „Megatrends“ wie Digitalisierung und Klimawandel und daraus resultierende Transformationsprozesse werden branchenübergreifend diskutiert, sei es im Zusammenhang mit Fragen nach Datenschutz, der Veränderung der Arbeitswelt oder dem Übergang in eine kohlenstoffarme Wirtschaft. Diese Themen können oft wesentlich durch Unternehmen beeinflusst werden – positiv sowie negativ. In umgekehrter Richtung beeinflussen die Themen auch Unternehmen, z. B. in Form von veränderten Erwartungen der Gesellschaft (etwa „Fridays for Future“-Bewegung), Konsumenten- oder Kundenwünschen, regulatorischen Anforderungen oder der zunehmenden Aufmerksamkeit seitens Investoren für ESG-Aspekte. Dieser Bericht zeigt auf, in welchem Zusammenhang diese und weitere Nachhaltigkeitsthemen mit 1&1 Drillisch stehen und wie das Unternehmen mit den resultierenden Herausforderungen und Chancen umgeht.

Mit unserer Nachhaltigkeitsstrategie und unserem Nachhaltigkeitsmanagement möchten wir die aktuellen und wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen, Herausforderungen und Chancen adressieren – also die relevanten Auswirkungen unseres Unternehmens auf unsere Anspruchsgruppen (Stakeholder) sowie auf Umwelt und Gesellschaft ebenso wie die Auswirkungen von Umwelt und Gesellschaft auf unser Unternehmen. Um dies sicherzustellen, basieren die Handlungsfelder unserer Nachhaltigkeitsstrategie auf einer Wesentlichkeitsanalyse.

Neuerungen

Nach dem Erwerb der 1&1 Telecommunication SE durch die Drillisch AG im Herbst 2017 wurden auch die Nachhaltigkeitsstrategie und der Nachhaltigkeitsbericht der 1&1 Drillisch AG harmonisiert und z. T. neu aufgesetzt. Entsprechend gibt es an zahlreichen Stellen des Berichts Änderungen gegenüber dem Vorjahresbericht, auch mit Blick auf die wesentlichen Themen und Handlungsfelder.

Für diesen Bericht wurde die bisherige Beurteilung der Relevanz von Themen im Berichtsjahr um eine umfassende Analyse der aktuellen nachhaltigkeitsbezogenen Anforderungen ergänzt, die der Kapitalmarkt sowie regulatorische Rahmenbedingungen und Initiativen an 1&1 Drillisch stellen. Dadurch sind mehrere neue Orientierungspunkte in den Bericht eingeflossen.

Auf Basis dieser Neuerungen haben wir die wesentlichen Themen überprüft und priorisiert und im Ergebnis unsere Handlungsfelder angepasst. Die im Vorgängerbericht dargestellten Kernbereiche „Leistung“, „Service“ und „Sicherheit“ sowie die zugehörigen Themen werden den folgenden Handlungsfeldern zugeordnet:

[GRI 102-48](#)
[GRI 102-49](#)


 Siehe „Über diesen Bericht“, S. 75

Tabelle 3

Kernbereich aus Vorgängerbericht	Themen	Zuordnung zu neuen Handlungsfeldern
Leistung	Kundenbelange	Kundenbelange und Produktverantwortung
	Transparenz	
	Zugang für eine breite Klientel	Corporate Digital Responsibility
Service	(Messung der) Kundenzufriedenheit	Kundenbelange und Produktverantwortung
	Kundenbelange/Produktverantwortung, Gesundheit	
Sicherheit	Datenschutz	Corporate Digital Responsibility
	Informationssicherheit	

Das Handlungsfeld „Corporate Digital Responsibility“ umfasst auch das neue Thema „Zugang zur Digitalisierung“. Weiterhin legen wir in dem Handlungsfeld „Klima- und Umweltschutz“ (bislang: Umweltbelange) vor dem Hintergrund ihrer wachsenden Relevanz einen stärkeren Fokus auf die Themen Energie, Emissionen und Klima. Um das steigende Interesse an dem Bereich Liefer- bzw. Wertschöpfungskette⁶ zu adressieren, haben wir das Handlungsfeld „1&1 Drillisch als Geschäftspartner“ (bislang: Menschenrechte und Sozialbelange) ergänzt. Komplettiert werden die Handlungsfelder durch „1&1 Drillisch als Arbeitgeber“ (bislang: Arbeitnehmerbelange). Das Thema „Compliance und Korruptionsprävention“ findet sich im Kapitel „Verantwortungsvolle Unternehmensführung“.

WESENTLICHKEITSANALYSE: THEMEN UND HANDLUNGSFELDER



Siehe „Annex“, S. 70

Unseren Prozess zur Bestimmung der wesentlichen Themen inkl. unserer Definition von Wesentlichkeit, der untersuchten Kriterien und der Wesentlichkeitsmatrix stellen wir ausführlich im Abschnitt „Über diesen Bericht“ dar.

GRI 102-44
GRI 102-46
GRI 102-47

Auf Basis der Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse haben wir unsere Nachhaltigkeits-Handlungsfelder weiterentwickelt. Dafür haben wir die ermittelten Themen daraufhin analysiert, wo ihre Auswirkungen („impact“) entstehen und in welchen Bereichen bei 1&1 Drillisch sich geeignete Ansatzpunkte für ihr Management finden. Dabei nehmen wir gemäß CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (CSR-RUG) eine Risikobetrachtung der Aspekte für die eigene Geschäftstätigkeit, die Produkte und Dienstleistungen sowie die Geschäftsbeziehungen⁷ vor. Die folgende Übersicht zeigt ergänzend die Zugehörigkeit der Themen zu den Aspekten aus dem CSR-RUG. Die Handlungsfelder finden sich in der Berichtsstruktur wieder.

- (6) Die Liefer- bzw. Wertschöpfungskette stellt die Tätigkeiten und Akteure dar, durch die ein Produkt oder eine Leistung entwickelt, hergestellt, vertrieben, ausgeliefert und unterstützt wird. Dies ist i.d.R. kein linearer Prozess im Sinne einer „Kette“; sondern ein komplexes Netz aus Akteuren und Zulieferern, die wiederum untereinander verbunden sind. Im Folgenden nutzen wir zur Vereinfachung vorrangig den Begriff Wertschöpfungskette.
- (7) Nach dem Deutschen Rechnungslegungs Standard (DRS) 20 sind unter Geschäftsbeziehungen „insb. auch die Lieferkette und die Kette der Subunternehmer“ zu fassen.

Wesentliche Nachhaltigkeitsthemen und Ableitung von Handlungsfeldern

Tabelle 4

Nichtfinanzielle Aspekte aus dem CSR-RUG	Ermittelte wesentliche Themen	Handlungsfelder: Wo entstehen Auswirkungen? Wo sind Ansatzpunkte im Unternehmen?		
		Eigene Geschäftstätigkeit	Produkte/Leistungen	Geschäftsbeziehungen
UMWELT-BELANGE	Energie	Klima- und Umweltschutz		1&1 Drillisch als Geschäftspartner
	Materialien			
	Emissionen			
	Transport			
	Bewertung von Lieferanten nach ökologischen Kriterien, ökologische Verantwortung in der Lieferkette			
	Ökologische Auswirkungen unserer Produkte und Dienstleistungen			
ARBEITNEHMER-BELANGE	Beschäftigung	1&1 Drillisch als Arbeitgeber		1&1 Drillisch als Geschäftspartner
	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz			
	Aus- und Weiterbildung			
	Vielfalt und Chancengleichheit			
	Gleicher Lohn für Männer und Frauen			
	Gleichbehandlung			
ACHTUNG DER MENSCHEN-RECHTE	Bewertung von Lieferanten nach Arbeitsbedingungen, soziale Verantwortung in der Lieferkette	1&1 Drillisch als Arbeitgeber, Corporate Digital Responsibility		
	Menschenrechte			
BEKÄMPFUNG VON KORRUPTION UND BESTECHUNG	Compliance und Korruptionsbekämpfung (inkl. wettbewerbskonformes Verhalten, rechtskonformes Marketing)	Verantwortungsvolle Unternehmensführung		
SOZIALBELANGE/ KUNDENBELANGE	Kundengesundheit und -sicherheit	Corporate Digital Responsibility		
	Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen ⁽²⁾			
	Schutz der Privatsphäre von Kunden			
	Informationssicherheit			
	Zugang zur Digitalisierung			

(1) Handlungsfeld beinhaltet das Thema „Kundenzufriedenheit“.

(2) Thema findet sich z. T. auch im Kapitel „Klima- und Umweltschutz“, z. B. bzgl. Kunden-Hardware.



Siehe „Neuerungen“, S. 12

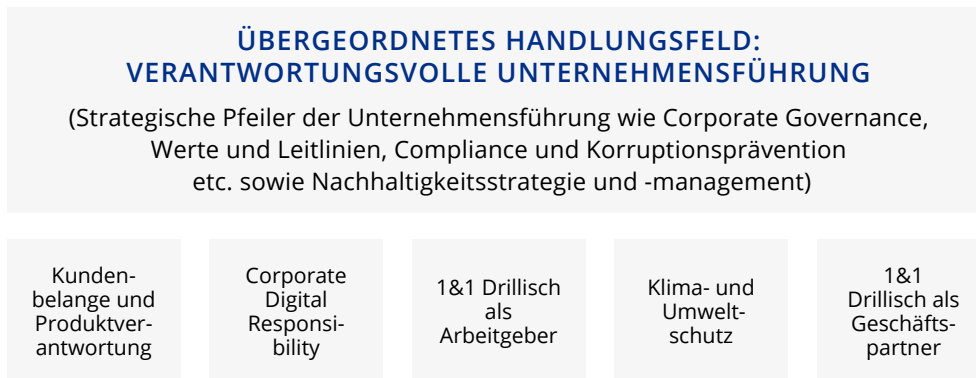
Die Kernbereiche des Vorgängerberichts, „Leistung“, „Service“ und „Sicherheit“, die den strategischen Ansatz des Nachhaltigkeitsmanagements der 1&1 Drillisch Gruppe ausmachen, wurden in die neuen Handlungsfelder integriert:

- » 1&1 Drillisch definiert sich erstens über **Leistung** und versucht, das Preis-Leistungs-Verhältnis durch die Entwicklung neuer innovativer Produkte immer an den aktuellen Bedarf und das sich verändernde Nutzerverhalten anzupassen.
- » 1&1 Drillisch legt zweitens Wert auf bestmöglichen **Service** in der Kundenbetreuung. Der Kundenservice befindet sich daher in einem permanenten Optimierungsprozess und ist Gegenstand des Strebens nach ständiger Verbesserung. 1&1 Drillisch lässt diese Prozesse in der Kundenbetreuung regelmäßig auch von unabhängigen, externen Dritten überprüfen.
- » 1&1 Drillisch gewährleistet drittens größtmögliche **(Daten-)Sicherheit**. In einer zunehmend digitalen und immer schwerer zu kontrollierenden Welt wächst das Bedürfnis der Menschen nach korrektem Umgang mit persönlichen Daten und Sicherheit vor dem Zugriff durch Dritte und missbräuchlicher Nutzung.

NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE: HANDLUNGSFELDER UND ZIELE

Handlungsfelder

Aus der Kombination der wesentlichen Themen mit den Strukturen und Aktivitäten der 1&1 Drillisch Gruppe haben wir folgende Handlungsfelder abgeleitet:



Siehe S. 20

- » **Kundenbelange und Produktverantwortung:** Die Kundenansprüche an Telekommunikations- und Internet-Zugänge wachsen stetig, und nur zufriedene Kunden können wir langfristig an uns und unsere Produkte binden. Daher sind uns die Rückmeldung und Zufriedenheit unserer Kunden besonders wichtig: Wir stellen den Kunden in den Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns und möchten durch Leistung und Service begeistern. Mit zahlreichen Initiativen arbeiten wir daran, die Kundenzufriedenheit zu steigern, u. a. durch neue Produkt- und Tarifangebote, Transparenz und ein noch leistungsfähigeres und umfangreicheres Angebot. Um das beste Preis-Leistungs-Verhältnis orientiert am aktuellen Bedarf und dem sich verändernden Nutzerverhalten anzubieten, arbeitet 1&1 Drillisch stetig an der Effizienzverbesserung der Geschäftsprozesse.

- » **Corporate Digital Responsibility:** Mit fortschreitender Digitalisierung steigen sowohl Chancen als auch Risiken für Nutzer: einerseits z. B. verbesserte, auf den Nutzer zugeschnittene Leistungen, andererseits die Gefahr von Datendiebstahl oder Sicherheitslücken. Es ist unser Anspruch, der Gesellschaft Zugang zur Digitalisierung zu ermöglichen und diesen sicher zu gestalten. Auf Basis der Nutzung eigener sowie angemieteter Rechenzentren, die nach internationalen Sicherheitsstandards zertifiziert sind, bauen wir Datenschutz und Informationssicherheit im Netz stetig aus. S. 27
- » **1&1 Drillisch als Arbeitgeber:** Auch als Arbeitgeber bewegen wir uns in einem dynamischen, durch Wachstum und unseren Innovationsanspruch gekennzeichneten Umfeld sowie einem umkämpften Fachkräftemarkt. Dabei haben wir den Anspruch, ein fairer und attraktiver Arbeitgeber zu sein und unsere Mitarbeiter zu fördern. Dafür möchten wir ein Arbeitsumfeld schaffen, in dem jeder Einzelne sein Wissen einbringen sowie Entwicklungsmöglichkeiten und Gestaltungsspielräume nutzen kann. Unsere Unternehmenskultur ist geprägt durch gegenseitige Unterstützung und flache Hierarchien, die Entscheidungsprozesse beschleunigen. S. 37
- » **Klima- und Umweltschutz:** Unser Angebot als Telekommunikations- und Internet-Spezialist fußt auf der Nutzung von Netzinfrastruktur und Rechenzentren, die einen signifikanten Anteil des Energieverbrauchs von 1&1 Drillisch verursachen. Dabei werden diese Leistungen größtenteils von Vorleistungsanbietern sowie zum Konzernverbund der United Internet AG gehörenden Gesellschaften und nur zu einem geringen Teil selbst erbracht. Gleichwohl wirken sich dieser Energieverbrauch und die daraus resultierenden CO₂-Emissionen, die durch 1&1 Drillisch verursacht werden, auf die Umwelt und das Klima aus. Wir möchten daher effizient mit Ressourcen umgehen und einen Beitrag zum Klimaschutz leisten. So wird z. B. in vielfältige Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz investiert, und für die von der zum Konzernverbund der United Internet AG gehörenden 1&1 IONOS Gruppe⁸ angemieteten Rechenzentren wird erneuerbare Energie bezogen. S. 51
- » **1&1 Drillisch als Geschäftspartner:** Als Telekommunikations- und Internet-Anbieter arbeiten wir mit einer Vielzahl von Geschäftspartnern zusammen. Hierzu zählen neben der zum Konzernverbund der United Internet AG gehörenden 1&1 Versatel, die eines der größten Glasfasernetze Deutschlands bereitstellt, auch weitere Anbieter von Netzleistungen und IT-Hardware sowie Vertriebs- und Versanddienstleister. Durch starke und faire Partnerschaften möchten wir mit unseren Geschäftspartnern gemeinsam Wert schöpfen. Dabei ist die Integrität unserer Geschäftspartner für uns von erheblicher Bedeutung – einerseits, um Risiken zu vermeiden, die aus Geschäftsbeziehungen erwachsen können, andererseits, um das Vertrauen für langfristige Partnerschaften und die gemeinschaftliche Übernahme von Verantwortung aufzubauen. S. 62

Bezug zu den UN Sustainable Development Goals (SDGs)

In diesem Bericht nehmen wir an geeigneten Stellen Bezug zu den UN SDGs. Die SDGs umfassen 17 Ziele für eine nachhaltige Entwicklung, die dazu dienen sollen, Armut zu beenden, die Erde zu schützen und Wohlstand für alle zu sichern. Sie sind 2015 von den Mitgliedsstaaten der Vereinten Nationen (VN) beschlossen worden und sollen bis zum Jahr 2030 erreicht werden. Durch die Darstellung der SDG-Symbole kennzeichnen wir, mit welchen Handlungsfeldern wir am stärksten zur Erreichung welcher SDGs beitragen. Im Fokus der Nachhaltigkeitsstrategie von 1&1 Drillisch stehen die SDGs 8, 9, 12 und 13. UN SDGs

(8) Wenn im Folgenden der Einfachheit halber von 1&1 IONOS gesprochen wird, ist damit die 1&1 IONOS Gruppe gemeint.

<p>8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM</p> 	<p>Dauerhaftes, inklusives und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern.</p>
<p>9 INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR</p> 	<p>Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, inklusive und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen.</p>
<p>12 NACHHALTIGE/R KONSUM UND PRODUKTION</p> 	<p>Für nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster sorgen.</p>
<p>13 MASSNAHMEN ZUM KLIMASCHUTZ</p> 	<p>Umgehend Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen.</p>

Weiterentwicklung in den Handlungsfeldern

Für die einzelnen Handlungsfelder bzw. Themen haben wir Anhaltspunkte identifiziert, um Ziele und Maßnahmen zu entwickeln und Fortschritte zu erzielen.

In manchen Handlungsfeldern ist es zunächst erforderlich, einen vollständigen Überblick über den Status Quo zu erstellen, z. B. mit Blick auf „1&1 Drillisch als Geschäftspartner“: Hier zielen wir im ersten Schritt darauf ab, unsere Liefer- bzw. Wertschöpfungskette inkl. der relevanten Akteure und Themen möglichst vollständig darzustellen („Mapping“). Die Ergebnisse fließen zusätzlich in das Handlungsfeld „Klima- und Umweltschutz“ ein: Dort haben wir vor, eine Klimabilanz (auch: Treibhausgas- bzw. CO₂-Bilanz, CO₂-Fußabdruck) zu erarbeiten, wofür die Emissionen der Wertschöpfungskette ein wesentlicher Faktor sind. Aufbauend auf diesen Analysen möchten wir inhaltliche Schritte ableiten.

NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT

Organisation des Nachhaltigkeitsmanagements

Mit der Organisation des konzernweiten Nachhaltigkeitsmanagements hat der Vorstand der 1&1 Drillisch AG die United Internet Corporate Services GmbH beauftragt. Zu den Aufgaben gehören die Weiterentwicklung, die Berichterstattung und die Beantwortung von ESG-Rating-Anfragen sowie die dafür maßgebliche Sicherstellung und Steigerung der Datenqualität. Das Nachhaltigkeitsteam steht im Austausch mit zentralen Funktionen und relevanten Bereichen des 1&1 Drillisch Konzerns und unterstützt diese dabei, nichtfinanzielle Themen in ihrer jeweiligen Tätigkeit zu beurteilen, Informationen bereitzustellen und unternehmerische Verantwortung konzernweit umzusetzen.

GRI 102-20

Der Bereich Nachhaltigkeit wird vom Finanzvorstand der 1&1 Drillisch AG (CFO) verantwortet, der auch den Nachhaltigkeitsbericht aufstellt bzw. aufstellen lässt. Zudem beschäftigt sich der Vorstand der 1&1 Drillisch im Laufe eines Geschäftsjahres mit aktuellen Themen und Entscheidungen im Zusammenhang mit Nachhaltigkeit. Der Aufsichtsrat der 1&1 Drillisch AG nimmt seine Kontrollaufgabe in Form einer eigenen Prüfung des Nachhaltigkeitsberichts („Nichtfinanzielle Erklärung“) auf Rechtmäßigkeit, Ordnungsmäßigkeit und Zweckmäßigkeit wahr.

Austausch mit Stakeholdern

Unsere Geschäftstätigkeit setzt die erfolgreiche Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Stakeholdern voraus. Über unterschiedliche Plattformen und Formate stehen wir im Austausch mit diesen Gruppen, um die Kommunikation und Kooperation weiter zu stärken und die Interessen unserer Stakeholder zu berücksichtigen. Dabei gilt es z. B., das Interesse der Mitarbeiter an sicheren Arbeitsplätzen und angemessener Bezahlung mit dem Wunsch der Aktionäre nach einer fairen Beteiligung am Geschäftserfolg in Einklang zu bringen. Dieses Interessengleichgewicht wahrt 1&1 Drillisch, indem Geschäftsprozesse regelmäßig überprüft und optimiert werden.

GRI 102-12

GRI 102-40

GRI 102-42

GRI 102-43

» **Kunden:** Wir orientieren uns konsequent an den Bedürfnissen und der Zufriedenheit unserer Kunden. Daher holen wir an zahlreichen Stellen Rückmeldungen ein und stehen mit unseren Kunden im Austausch, z. B. durch Umfragen und in Service-Gesprächen. Für neue Produkte erhalten wir durch Test-User und Testkäufer wertvolles Feedback.

 Siehe „Kundenbelange und Produktverantwortung“, S. 20

» **Investoren:** Eine wichtige Stakeholder-Gruppe für 1&1 Drillisch sind unsere Investoren. Mit ihnen stehen unsere „Investor Relations“-Abteilung und der Vorstand regelmäßig durch persönliche Gespräche und Roadshows im Austausch. Das Vertrauen unserer Aktionäre zahlen wir mit einer offenen und transparenten Berichterstattung zurück.

 Siehe Geschäftsbericht und die 1&1 Drillisch Website

» **Mitarbeiter:** Unsere Mitarbeiter sind der Schlüssel zu unserem Erfolg. Nur mit ihrem Wissen, ihren Fähigkeiten und ihrem Engagement können wir uns weiterentwickeln und langfristig erfolgreich sein. Da uns die Rückmeldung unserer Mitarbeiter wichtig ist, führen wir regelmäßig Mitarbeiterumfragen durch, leiten daraus Maßnahmen ab und informieren über Fortschritte. Zudem tritt der Vorstand regelmäßig direkt mit den Mitarbeitern in Kontakt, z. B. in internen Roadshows bzw. „Frag den Vorstand“-Veranstaltungen.

 Siehe „1&1 Drillisch als Arbeitgeber“, S. 37



Siehe „1&1 Drillisch als Geschäftspartner“, S. 62

- » **Geschäftspartner:** Unsere Geschäftstätigkeit erfordert die Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Geschäftspartnern und Zulieferern. Hierzu zählen u. a. Vorleistungspartner, Hardware-Lieferanten, Call-Center-Dienstleister und Versanddienstleister. Mit diesen Partnern führen wir u. a. persönliche Gespräche und unterstützen z. B. Call-Center-Dienstleister bei Mitarbeitertrainings.

GRI 102-13

- » **Politik und Verbände:** Im Dialog mit politischen Entscheidungsträgern und Behörden möchten wir auf Rahmenbedingungen hinwirken, die eine erfolgreiche Digitalwirtschaft in Deutschland ermöglichen. Besonders wichtig ist uns die Gewährleistung von Wettbewerb als Motor für Innovation, Investition und Verbrauchernutzen. Dafür sind wir Mitglied in Verbänden wie dem VATM⁹, in dem Martin Witt, CEO der 1&1 Telecommunication SE, auch Präsident ist, und Bitkom¹⁰. Darüber hinaus sind die Fachbereiche in relevanten Verbänden und Gremien aktiv.
- » **Lokale Bevölkerung:** Wir sind offen für den Dialog mit Gemeinden und der Bevölkerung an unseren Standorten. Als Telekommunikations- und Internet-Unternehmen verursachen unsere Betriebsstandorte keine wesentlichen Auswirkungen. Vielmehr schaffen wir durch unsere Standorte wie Maintal, Krefeld, Montabaur oder Zweibrücken Arbeitsplätze außerhalb deutscher Großstädte.



Siehe „Über diesen Bericht“, S. 75

Darüber hinaus sind die Meinungen und Entscheidungen unserer Stakeholder ein wesentlicher Einflussfaktor sowohl für die Ausgestaltung des Nachhaltigkeitsmanagements als auch bei der Bestimmung der Inhalte des Nachhaltigkeitsberichts. Dafür haben wir eine separate Analyse ausgewählter Stakeholder vorgenommen.

(9) Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e. V.

(10) Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V.

KUNDENBELANGE UND PRODUKTVERANTWORTUNG

MANAGEMENTANSATZ

WESENTLICHKEIT, AUSWIRKUNGEN UND RISIKEN

Als Internet- und Telekommunikationsunternehmen bewegen wir uns in einem äußerst dynamischen Marktumfeld. Der Erfolg des 1&1 Drillisch Konzerns basiert auf seiner Kernkompetenz, Kundenwünsche, Trends und somit neue Märkte frühzeitig zu erkennen und konsequent zu erschließen. Dank unserer bestehenden Geschäftsbeziehungen zu Millionen Kunden haben wir unser Ohr nah am Markt. Zudem helfen uns die eigene Produktentwicklung, die hohe Flexibilität sowie die große Marketing- und Vertriebskraft dabei, oft schneller als andere mit Innovationen und verbesserten Produkten am Markt zu sein.

GRI 103-1

Wir stellen den Kunden in den Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns und möchten ihn durch Leistung und Service begeistern.

Durch die langjährige Tätigkeit von 1&1 Drillisch im Telekommunikationsmarkt hat sich das Unternehmen eine Vertrauensposition bei den Kunden und Netzanbietern erarbeitet. Datenschutz, Informationssicherheit und eine ständig auf das Feedback der Kunden reagierende Produktentwicklung sind Bausteine, die uns zu einem jederzeit verlässlichen Partner machen. Der hohe Kundennutzen wird durch einen überdurchschnittlich guten Service, sehr individuell gestaltete Tarife sowie durch hohe Netzverfügbarkeit und -stabilität bei einer permanenten Optimierung aller unternehmensinternen Prozesse erreicht. Die Zufriedenheit unserer Kunden ist ein zentrales Differenzierungsmerkmal im Markt; entsprechend legen wir außerordentlichen Wert auf eine kontinuierliche Bewertung und Steuerung der Kundenzufriedenheit, die – neben den Kunden selbst – auch relevant für unsere Investoren und unsere Mitarbeiter ist.

Mögliche Risiken im Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit und dem Absatzmarkt sind eventuell erforderliche Anpassungen des Geschäftsmodells oder der Preispolitik (politische oder rechtliche Risiken). Zudem könnten Neuentwicklungen zu spät auf den Markt kommen oder seitens der Zielgruppe nicht wie erwartet angenommen werden. Auch der Markteintritt neuer Wettbewerber könnte Marktanteile, Wachstumsziele oder Margen gefährden (technologische, Markt- oder Reputationsrisiken). Zudem steigt 1&1 Drillisch im Rahmen der Diversifikation des Geschäftsmodells bzw. der Erweiterung der Wertschöpfungskette gelegentlich in vor- oder nachgelagerte Märkte ein. Ein Beispiel ist die Ersteigerung von Mobilfunkfrequenzen im Berichtsjahr und der beabsichtigte Aufbau eines eigenen 5G-Mobilfunknetzes.

ZIELE UND MASSNAHMEN

Der Zweck des Managementansatzes besteht darin, den Kunden stets in den Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns zu stellen und ihn durch Leistung und Service zu begeistern. Dadurch möchten wir die Kundenzufriedenheit kontinuierlich und dauerhaft steigern. 1&1 Drillisch hat den Anspruch, Kunden eine transparente Leistung zum besten Preis-Leistungs-Verhältnis anzubieten.

GRI 103-2

1&1 Drillisch managt über 14 Mio. Kundenverträge. Da die Kunden der verschiedenen Marken unterschiedliche Anforderungen haben, wird das Thema Kundenzufriedenheit,

gemessen insb. durch den „Kundenstimmungswert“, markenspezifisch von dedizierten Teams durch spezifische Strukturen und Prozesse gesteuert. Um Feedback von den Kunden zu erhalten, führen wir regelmäßig Kundenumfragen sowie Markt-, Produkt- und Wettbewerbsbeobachtung durch. Die Erkenntnisse fließen unmittelbar in die Verbesserung der Produkte und des Service-Angebots ein und tragen entscheidend dazu bei, dass die Dienstleistungen von 1&1 Drillisch dem aktuellen und zukünftigen Kundenbedarf entsprechen. Hierzu gehören z. B. ein jederzeit möglicher Tarifwechsel, die gleiche Behandlung von Neu- und Bestandskunden, die Entkoppelung von Mobilfunkvertrag und Endgerät, ein aktives Beschwerdemanagement oder die problem- und kostenlose Rücknahme von Altgeräten zwecks Recycling. Kundenzufriedenheitsergebnisse fließen in die Leistungsbewertungen und variablen Gehaltsanteile unserer Führungskräfte ein, und die zuständigen Vorstände sind regelmäßig und intensiv in das Thema eingebunden.

Darüber hinaus legen wir großen Wert auf den Kundenservice, der nicht nur im 1&1 Drillisch Konzern selbst mit rund 1.200 Mitarbeitern stark vertreten ist, sondern auch durch rund 3.500 externe Service-Agenten bei der Betreuung unserer Kunden unterstützt wird. Diese externen Mitarbeiter werden regelmäßig und umfangreich bei 1&1 Drillisch geschult und sind über die Telefonleitungen von 1&1 Drillisch erreichbar.

Über die Kundenzufriedenheit hinaus äußern sich Kundenbelange z. B. auch mit Blick auf das Thema Gesundheit im Zusammenhang mit Mobilfunkfrequenzen. Details dazu finden sich ebenfalls in diesem Kapitel.

ERGEBNISSE UND BEURTEILUNG

GRI 103-3

Details zu unserer Messung und Steuerung der Kundenzufriedenheit und weiteren Kundenthemen lassen sich den folgenden Abschnitten entnehmen.

BEITRAG ZU DEN SDGS

	<p>Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, inklusive und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen.</p>
	<p>Für nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster sorgen.</p>

KUNDENZUFRIEDENHEIT

KUNDENZUFRIEDENHEIT ANHAND DES KUNDENSTIMMUNGSWERTS MANAGEN

Die Anzahl der Kundenverträge des 1&1 Drillisch Konzerns betrug zum Jahresende 2019 14,3 Mio. (2018: 13,5 Mio.), davon entfielen 10,0 Mio. (2018: 9,2 Mio.) auf das Mobile-Internet-Geschäft und 4,3 Mio. (2018: 4,3 Mio.) auf Breitband-Anschlüsse. Das Thema „Kundenstimmung“ ist fest im Unternehmen verankert und ein wichtiger Bestandteil unserer täglichen Arbeit, sowohl für die Premium-Marke 1&1 als auch für die Discount-Marken von Drillisch Online.

Wir erheben und steuern die Kundenstimmung über den Kundenstimmungswert (KST). Zentral für die Steuerung der Kundenzufriedenheit sind die Einheit „Customer Experience“, die die Kundenbedürfnisse durch Kundenbefragungen und Beobachtung des Markt- und Wettbewerbsumfelds ermittelt und aktiv ins Unternehmen trägt (1&1), und die Bereiche Geschäftsprozessmanagement („BPM“) und Qualitätsmanagement („QM Development“) (Drillisch Online).

Dies sind für uns nicht nur Kennzahlen, sondern zentrale Werte, an denen wir unser tägliches Handeln ausrichten. Zufriedene und begeisterte Kunden sind die Basis unseres Erfolgs und Antrieb, jeden Tag unser Bestes zu geben. Das zentrale Ziel ist, die Kundenzufriedenheit zu steigern und begeisternde Kundenerlebnisse zu schaffen.

Messung der Kundenzufriedenheit

Für alle relevanten Kundenkontaktpunkte und „Customer Journeys“ entlang des sog. Kundenlebenszyklus messen wir kontinuierlich die Kundenstimmung. Meist geschieht dies ereignisbasiert, also unmittelbar nachdem der Kunde die Customer Journey (z. B. einen Tarifwechsel) durchlaufen oder anderweitig Kontakt mit dem Unternehmen (z. B. dem Kundenservice) hatte. In Summe gehen so monatlich ca. 75.000 Kunden-Feedbacks für 1&1 sowie ca. 16.000 Kunden-Feedbacks für die Drillisch Online Marken ein. Diese nutzen wir zur Identifikation von Verbesserungspotenzialen und zur gezielten Entwicklung von Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Zudem betrachten wir externe Bewertungen und Auszeichnungen, wie bspw. die der „Service Champions“ der Zeitung „Die Welt“ und der Analyse- und Beratungsgesellschaft „ServiceValue“. Im Jahr 2019 konnte die Marke 1&1 in der Branche „Telekommunikation“ die Auszeichnung „Nr. 1 im erlebten Kundenservice“ gewinnen. Auch die Netzqualität wurde erneut als „sehr gut“ bewertet: 1&1 belegte unter den deutschlandweit tätigen „Big Playern“ mit 872 von max. 1.000 möglichen Punkten den dritten Platz im renommierten Breitband- und Festnetztest der Fachzeitschrift „connect“.

Darüber hinaus lässt Drillisch Online vom TÜV Saarland im Zwei-Jahres-Rhythmus Kundenbefragungen durchführen, um eine Zufriedenheitsbewertung zu erhalten. In der jüngsten Umfrage des TÜV im Jahr 2018 über alle Drillisch Online Marken hinweg stufen im Durchschnitt, wie in der Vorgängerbefragung, rund 90 % der Befragten ihre Zufriedenheit mit der Servicequalität der Drillisch Online Marken in den Bereichen Freundlichkeit, Fachkompetenz und Verständlichkeit mit „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ ein.

Weiterhin wurde smartmobil.de beim Mobilfunk-Discounter Test von „connect“ zum Testsieger gekürt, basierend auf einer Untersuchung von Tarif und Netzqualität sowie einem Test der Hotline und der Service-App. Yourfone folgte auf dem zweiten Platz.



Customer Journey:
Erlebnisse der Kunden
beim Kontakt und
Umgang mit dem
Unternehmen



Weitere Auszeichnungen
finden sich im
Geschäftsbericht von
1&1 Drillisch

Auch in dem „Hotline-Test“ von „connect“ konnten sowohl 1&1 („sehr gut“) als auch die Drillisch Online Marken yourfone und smartmobil (jeweils „gut“) überzeugen. Untersucht wurden anhand von Testanrufen u. a. die Kriterien Erreichbarkeit, Wartezeit, Freundlichkeit und Qualität der Aussagen der Hotline-Mitarbeiter.

Steuerung und Entwicklung der Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit hört nicht an Bereichsgrenzen auf. Aus diesem Grund arbeiten wir in bereichsübergreifenden Teams gemeinsam daran, die Zufriedenheit unserer Kunden nachhaltig zu steigern.

Für jede Customer Journey bzw. jeden Kontaktpunkt gibt es klare Verantwortlichkeiten für die positive Entwicklung der Kundenstimmung. Maßnahmen zur Verbesserung des Kundenerlebnisses werden gemeinsam mit dem 1&1 Bereich „Customer Experience“ entwickelt und die Wirkung auf die Kunden bewertet. Bei Drillisch Online fließen die Ideen und Vorschläge unserer Kunden im Qualitätsmanagement und Projektmanagement in das Vorschlagswesen ein, und beide Bereiche arbeiten daran, die Kundenzufriedenheit zu steigern und den Kunden noch intensiver mit seiner persönlichen Servicewelt zu verbinden. Vorschläge werden nach entsprechender Prüfung eingeführt oder Anpassungen in IT-Projekten erfasst und umgesetzt.

Die Entwicklung der Kundenstimmung, der Status von Maßnahmen und neue Ansätze zur Steigerung werden bei 1&1 Drillisch in unterschiedlichen, regelmäßig stattfindenden Gremien bis auf Vorstandsebene besprochen.

KONSEQUENTE KUNDENORIENTIERUNG BEI 1&1

Um eine hohe Kundenzufriedenheit sicherzustellen, orientieren wir uns konsequent an den Bedürfnissen unserer Kunden. Dies erreichen wir u. a. dadurch, dass Ideen für z. B. neue Produkte, Kampagnen und Servicekonzepte vor Einführung durch qualitative und quantitative Marktforschungsstudien in Bezug auf die Kundenwirkung erprobt und bewertet werden. In Summe führen wir jährlich mehr als 50 Ad-hoc-Marktforschungsstudien durch. Außerdem gehen wir in quartalsweise stattfindenden Kundendialogen und Kundenfokusgruppen zu unterschiedlichen Themenstellungen in den aktiven Austausch mit unseren Kunden. So stellen wir fachbereichsübergreifend sicher, dass wir nah an unseren Kunden sind und deren Bedürfnisse noch besser verstehen.

Unsere **Kundenleitlinien** unterstützen unsere Mitarbeiter dabei, kundenorientiertes Denken und Handeln in ihrer täglichen Arbeit zu leben und so dauerhaft im Unternehmen zu verankern:

» **„Wir erkennen und verstehen die Kundenbedürfnisse“**

Wir hören, sehen und verstehen unsere Kunden und ihre Bedürfnisse. Wir begegnen unseren Kunden dabei mit Empathie.

» **„Wir verwirklichen die Kundenbedürfnisse“**

Wir orientieren uns in unserer täglichen Arbeit an den Bedürfnissen unserer Kunden und entwickeln daraus passende Produkte, Leistungen und Services. Wir arbeiten gemeinsam als Team und Partner im Dienste unserer Kunden, sind fair und transparent.

» **„Wir begeistern unsere Kunden“**

Wir erzeugen Zufriedenheit, indem wir die Kundenbedürfnisse erfüllen, und schaffen Begeisterung, indem wir die Kundenerwartungen übertreffen. Dabei ist die Begeisterung der Antrieb für unsere tägliche Arbeit und ein wichtiger Pfeiler für unseren langfristigen Erfolg.

Das 1&1 Prinzip

Das 1&1 Prinzip ist ein weiterer Treiber der Kundenzufriedenheit und ein Differenzierungsmerkmal im Markt. Wir stehen für fünf klare Leistungsversprechen:



„1 Klick ... und Sie sind bei uns“

Unsere Website ist unser Shop und unser Kontaktmedium. Wir sind nur einen Klick entfernt und auf allen Kanälen erreichbar. Sieben Tage die Woche, rund um die Uhr!



„1 Nacht ... und Ihre Bestellung ist da“

Unser Über-Nacht-Service garantiert die Lieferung des bestellten Produkts schon am nächsten Werktag.



„1 Monat ... alle Produkte ausprobieren“

Für unsere Produkte im Bereich Breitband und Mobilfunk gewähren wir unseren Kunden eine 30-tägige Testphase.



„1 Anruf ... und Sie sprechen mit einem Experten“

Unsere Service-Experten sind rund um die Uhr für unsere Kunden da. Anfragen werden schnell und lösungsorientiert bearbeitet. Rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr.



„1 Tag ... und ein defektes Gerät wird vor Ort ausgetauscht“

Für defekte Endgeräte bieten wir unseren Kunden einen Vor-Ort Austausch-Service am nächsten Werktag an.

Kontinuierliche Weiterentwicklung für mehr Kundenerlebnisse

Wir haben den Ansporn, unseren Kunden immer das beste Erlebnis und beste Leistungen zu bieten. Deshalb entwickeln wir kontinuierlich neue Service-Produkte, die unseren Kunden weiteren Mehrwert bieten. Dazu gehören:

» **Das 1&1 WLAN-Versprechen**

Ein Anruf genügt und ein 1&1 Experte hilft bei der WLAN-Installation aller Geräte.

» **Der 1&1 Austausch-Service**

Egal, welches Missgeschick passiert, der 1&1 Austausch-Service ersetzt das beschädigte Smartphone innerhalb von 24 Stunden.

KONSEQUENTE KUNDENORIENTIERUNG BEI DRILLISCH ONLINE

Auch Drillisch Online lebt den Anspruch, Kunden durch Service zu begeistern: ein Kunde, ein Kontakt, eine Lösung. Unsere Kunden sind preisbewusst, verzichten jedoch nicht auf einen – im doppelten Sinn – „ausgezeichneten“ Kundenservice, der sich an ihren Bedürfnissen orientiert:

- » **Preiswerter Online-Vertrieb:** Geprüft und sicher online einkaufen.
- » **Günstiger Zugang zu den Netzen:** Auch ohne eigenes Netz immer die neuesten Technologien von Telefónica Deutschland nutzen.
- » **Kunden werben zahlt sich aus:** Bonus für die Anwerbung neuer Kunden.
- » **Kundenservice:** Täglich bis 22 Uhr erreichbar und in der Servicewelt rund um die Uhr.

Dass wir auf unseren täglichen Erfolg und unseren Kundenservice stolz sein können, zeigen wir nach außen und lassen wir uns von externen und unabhängigen Auditoren bestätigen – unsere Marken sind vom TÜV SÜD geprüft („s@fer-shopping“) und unser Kundenservice ist nach der Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001:2015 zertifiziert.



Siehe „Corporate Digital Responsibility“, S. 27

LEISTUNG

Die von 1&1 Drillisch verwendeten Mobilfunknetze weisen eine sehr hohe technische Stabilität auf und decken im LTE-Standard sowie im 3G-Standard bereits über 90 % der deutschen Bevölkerung ab.

Bei der individuellen Gestaltung der genutzten Netzkapazität können sich Kunden bei 1&1 Drillisch einer Vielzahl von innovativen und kreativen Tarifen bei gleichzeitig hoher Transparenz bedienen. Innovation und Kreativität zeigen sich z. B. in den unterschiedlich wählbaren Vertragslaufzeiten – ein Tag, ein Monat oder 24 Monate – und den unterschiedlichen Schwerpunkten hinsichtlich Telefonie, SMS und Datenübertragung.

PRODUKTVERANTWORTUNG

VERANTWORTUNG MIT BLICK AUF GESUNDHEIT

GRI 416
GRI 416-1

Im Sommer 2019 hat die 1&1 Drillisch AG in der 5G-Auktion der Bundesnetzagentur die nötigen Frequenzen ersteigert, um ein hochmodernes und leistungsfähiges Netz aufzubauen. Mit dem Bau eines eigenen Mobilfunknetzes möchten wir uns neue Geschäftsfelder erschließen und einen Beitrag dazu leisten, Deutschland zum Leitmarkt für 5G zu machen.

Denn der neue Mobilfunkstandard gilt als Schlüssel zu zahlreichen Zukunftstechnologien, wie dem autonomen Fahren oder dem Internet der Dinge. Und auch Privatkunden profitieren zukünftig von einer extrem schnellen Datenübertragung und steigenden Kapazitäten.

Bei unserem Vorhaben, ein eigenes Netz aufzubauen, haben wir das Wohl unserer Kunden zu jeder Zeit vor Augen. Daher beobachten wir den Wissenstand zur Nutzung des Mobilfunks – insb. 5G – kontinuierlich und sehr genau. Zahlreiche Studien beschäftigen sich mit der elektromagnetischen Strahlung durch den Mobilfunk, sodass deren Wirkung auf den Menschen bereits gut erforscht ist.

Das Bundesamt für Strahlenschutz bestätigt, dass es nach heutigem Stand keine gesicherten Erkenntnisse darüber gibt, dass der neue Mobilfunkstandard einen Einfluss auf unsere Gesundheit haben könnte. Denn grundsätzlich gilt für 5G, was auch für vorherige Mobilfunkstandards gilt: Unterhalb der geltenden Grenzwerte sind keine gesundheitlichen Auswirkungen nachgewiesen.

1&1 Drillisch wird die Forschung zur Nutzung des Mobilfunks weiterhin intensiv verfolgen und verantwortungsbewusst reagieren, sofern es erforderlich sein sollte.

CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY

MANAGEMENTANSATZ

WESENTLICHKEIT, AUSWIRKUNGEN UND RISIKEN

GRI 103-1

Im Rahmen unserer über 14 Mio. Kundenverträge vertrauen uns Kunden ihre Daten an. Der Schutz und die Sicherheit dieser Daten sind Grundlage und Voraussetzung dafür, dass Kunden unsere Dienste und Services in Anspruch nehmen. Daher gehört es zu unserem Selbstverständnis, ein hohes Maß an Sicherheit zu gewährleisten und die Daten unserer Kunden konsequent vor unerlaubten Zugriffen zu schützen. Neben den Risiken, gegen die wir Kundendaten sowie unsere eigenen Daten und Informationen sichern, ergeben sich aus der zunehmenden Digitalisierung auch neue Möglichkeiten bspw. für die Produktentwicklung, die wir als Internet- und Telekommunikationsunternehmen nutzen möchten.

Die Digitalisierung transformiert die Wirtschaft ebenso wie die Gesellschaft. Auf politischer, zivilgesellschaftlicher aber auch unternehmerischer Ebene entstehen aktuell unzählige Initiativen, Konferenzen, Studien und Chartas, die sich mit den Rahmenbedingungen befassen, unter denen der digitale Wandel voranschreiten soll. An zahlreichen Stellen wird hervorgehoben, dass der Zugang zur Digitalisierung allen Menschen offenstehen muss. Zudem sollen die digitalen Kompetenzen der Gesellschaft gefördert werden, damit sie selbstbestimmt und verantwortungsvoll mit den neuen Möglichkeiten umgehen kann. Auch im Hinblick auf die Achtung von Menschenrechten spielen das Internet und die Digitalisierung eine zentrale Rolle. Schließlich sind Themen wie Meinungs- und Informationsfreiheit, der Schutz der Privatsphäre und das Recht auf Teilhabe am kulturellen Leben mittlerweile untrennbar mit dem „digitalen Raum“ verknüpft.

Es ist unser Anspruch, der Gesellschaft Zugang zur Digitalisierung zu ermöglichen und diesen sicher zu gestalten.



Siehe „Klima- und Umweltschutz“, S. 51


In der Politik wird Digitalisierung oftmals als „Enabler“ („Ermöglicher“) für Nachhaltigkeit und das Erreichen der Klimaziele diskutiert, der einen zentralen Faktor bei der Umsetzung von Klimaschutzmaßnahmen darstellen kann. Der Zusammenhang beider Felder spiegelt sich u. a. darin wider, dass im Rahmen der deutschen EU-Ratspräsidentschaft im zweiten Halbjahr 2020 Digitalisierung und Nachhaltigkeit gemeinsam betrachtet werden sollen. Die Infrastruktur der Informations- und Kommunikationsbranche, insb. Rechenzentren und Mobilfunknetze, sind für diese nachhaltigkeitsorientierte Digitalisierung unabdingbar.

Als Internet- und Telekommunikationsunternehmen ist es für den 1&1 Drillisch Konzern ein erheblicher Erfolgsfaktor, die Potenziale der Digitalisierung für sich und seine Kunden in Form von neuen Produkten und Prozessen auszuschöpfen. Diese Aufgabe stellt das Unternehmen vor neue Herausforderungen, die adressiert werden müssen – insb. im Hinblick auf Daten- und Informationssicherheit. Um unserer Verantwortung gerecht zu werden, Kundendaten zu schützen sowie dem digitalen Wandel mit all seinen neuen Möglichkeiten und Risiken zu begegnen, legen wir einen besonderen Fokus auf „Corporate Digital Responsibility“, der wir mit zahlreichen Maßnahmen nachkommen.

ZIELE UND MASSNAHMEN

Es ist unser Anspruch, der Gesellschaft Zugang zur Digitalisierung zu ermöglichen und diesen sicher zu gestalten. Der Datenschutz und die Informationssicherheit unseres Konzerns sind dabei von höchster Bedeutung und richten sich stets an den aktuellen Anforderungen und dem hohen Niveau des europäischen und deutschen Datenschutzes aus, denn dies ist die Grundlage unseres Unternehmenserfolgs.

GRI 103-2

 Siehe „1&1 Drillisch als Arbeitgeber“, S. 37

Die Verantwortung für diese Themen ist aufgrund ihrer Relevanz und Vielschichtigkeit auf verschiedene Vorstände verteilt und liegt i. d. R. bei dem Chief Information Officer (CIO) und CPO der Gesellschaften des 1&1 Drillisch Konzerns.


Die zahlreichen Maßnahmen, Systeme und Ziele im Bereich „Corporate Digital Responsibility“ werden in den folgenden Abschnitten näher beschrieben.

ERGEBNISSE UND BEURTEILUNG

Eine Erfolgskontrolle erfolgt anhand vielfältiger, jeweils relevanter Kennzahlen für die unterschiedlichen Themenbereiche. Details finden sich in den folgenden Abschnitten.

GRI 103-3

BEITRAG ZU DEN SDGS

<p style="font-size: 2em; font-weight: bold; margin: 0;">9</p> <p style="font-weight: bold; margin: 0;">INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR</p> 	<p>Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, inklusive und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen.</p>
---	---

DATENSCHUTZ

DATENSCHUTZ IST PERSÖNLICHKEITSSCHUTZ

Mit zunehmender Digitalisierung erhöht sich auch die Anzahl der Informationen und digitalen Spuren, die wir im Internet hinterlassen. Der Schutz persönlicher Daten und damit die Fragen, wem diese Daten gehören und wer welche Rechte an ihnen hat, rücken immer stärker in den Fokus der Öffentlichkeit und jedes einzelnen Nutzers.

GRI 418

Unsere Kunden sind sensibilisiert für Gefahren wie Datenmissbrauch oder mangelnde Datensicherheit und berücksichtigen Datenschutzfaktoren bei ihrer Produktwahl. Dies zeigt sich auch in den zahlreichen Nachfragen der Kunden zum Thema Datenschutz (2019: 1.686¹¹, 2018: 35.445, 2017: 22.573). Es ist unser Anspruch, den Kunden einen selbstbestimmten Umgang mit ihren Daten zu ermöglichen, daher gehört der Schutz personenbezogener Daten zu unserem Selbstverständnis und ist gleichzeitig Grundvo-

⁽¹¹⁾ Der starke Rückgang ist auf die Veränderung der Abfrage zurückzuführen. Seit 2019 werden die bereinigten Anfragen der Kunden zum Thema Datenschutz erfasst und nicht sämtliche Ein- und Ausgänge der Anfragen der Kunden.

raussetzung für unsere Geschäftstätigkeit. Folglich entsprechen unsere Produkte und Services den hohen europäischen und deutschen Datenschutzstandards.

Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Mit der seit Mai 2018 anzuwendenden Datenschutzgrundverordnung der EU und dem dahingehend überarbeiteten Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) gelten für Unternehmen strengere Regeln in Bezug auf personenbezogene Daten und deren Verarbeitung.

Die Vermittlung und Umsetzung der Datenschutzanforderungen der neuen EU-Regelung und der nationalen Normen bildeten im Jahr 2019 – wie bereits im Jahr zuvor – einen Schwerpunkt der Arbeit der Datenschutzbeauftragten der Gesellschaften des 1&1 Drillisch Konzerns. Im Rahmen von Umsetzungsprojekten wurden praxisingerechte Lösungen für den Umgang mit den gesetzlichen Vorgaben erarbeitet. Exemplarisch zu nennen sind die Erstellung und Pflege von Verarbeitungsverzeichnissen und die Durchführung von Datenschutz-Folgeabschätzungen für Verfahren, die voraussichtlich ein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zur Folge haben. Durch die technische und organisatorische Berücksichtigung von Datenschutz bei der Entwicklung neuer Technologien und Produkte (Privacy by Design) sowie durch die Implementierung datenschutzfreundlicher Voreinstellungen (Privacy by Default) werden außerdem stets zukunftsweisende Vorgaben der DSGVO berücksichtigt.

Datenschutz bei 1&1 Drillisch sicherstellen

Unser Ziel ist es, Datenschutz konzernweit sicherzustellen und in unseren Systemen und Prozessen zu verankern. Dies ist angesichts von über 14 Mio. Kundenverträgen für 1&1 Drillisch von höchster Bedeutung. Daher wahrt das Unternehmen höchste Sicherheitsstandards und minimiert Risiken sowohl für das Unternehmen selbst als auch für die Kunden. Durch den Einsatz neuester Technologien, die ständige Überprüfung der datenschutzrechtlichen und weiteren gesetzlichen Vorgaben, ein umfangreiches datenschutzrechtliches Schulungsprogramm für Mitarbeiter sowie die möglichst frühzeitige Einbindung von Datenschutzaspekten und -anforderungen in die Produktentwicklung investiert die Gesellschaft kontinuierlich in die Verbesserung des Datenschutzniveaus. Es wurden Datenschutzbeauftragte sowohl für die 1&1 Drillisch AG und die Drillisch Tochtergesellschaften als auch für die 1&1 Telecommunication SE und deren Tochtergesellschaften bestellt, die nach Gesetz weisungsunabhängig und direkt der Geschäftsleitung unterstellt sind. Die Datenschutzkoordinatoren berichten an den (Finanz-)Vorstand der 1&1 Drillisch AG.

Mit folgenden Instrumenten haben wir den Datenschutz im Unternehmen verankert:

» Einbindung der Datenschutzexperten in den Produktentwicklungsprozess

Der Datenschutzbereich und die Datenschutzkoordinatoren beraten intern zu datenschutzrechtlichen Fragestellungen, die z. B. bei Produktdesign und Produktentwicklung (Privacy by Design) oder im Rahmen von Vertragsschlüssen auftreten.

» Umfangreiche und verständliche Regelwerke

Mit internen Richtlinien und Prozessen, die datenschutzrechtliche Anforderungen verständlicher und transparenter machen, fördern wir deren Einhaltung. In der Informationsbroschüre bzw. einer entsprechenden abgestimmten Präsentation „Informationssicherheit und Datenschutz“ erläutern wir unseren Mitarbeitern auf verständliche Weise den verantwortungsvollen Umgang mit personenbezogenen Daten und Informationen. Hierzu zählen u. a. die Fragen, welche Grundregeln des Datenschutzes einzuhalten sind,

wie E-Mail und Internet sicher genutzt werden können und was beim Umgang mit Besuchern im Unternehmen zu beachten ist.

» **Prävention durch regelmäßige Datenschulungen**

Unser Anspruch ist es, dass jeder Mitarbeiter dazu beiträgt, dass Daten ausschließlich rechtmäßig verarbeitet werden und weder verloren gehen noch in unbefugte Hände geraten. Dafür schulen wir Mitarbeiter persönlich und in Form von E-Learnings über datenschutzrechtliche Vorgaben. Im Jahr 2019 haben wir vielfältige Schulungsveranstaltungen zu Datenschutz und Datensicherheit durchgeführt, insb. im Rahmen der DSGVO. Neben Basisschulungen für die Mitarbeiter fanden Präsenzs Schulungen – z. B. für die Datenschutzkoordinatoren – statt sowie Veranstaltungen, die speziell auf die Verantwortlichkeiten unserer Führungskräfte im Bereich Datenschutz ausgerichtet sind.

» **Regelmäßiger Dialog mit den Aufsichtsbehörden**

Der Datenschutzbereich steht im regelmäßigen Kontakt mit den zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörden, um insb. Eingaben von Kunden zu bearbeiten, die über Aufsichtsbehörden weitergeleitet wurden. Auch Meldungen von Datenschutzverletzungen entsprechend DSGVO, im Jahr 2019 waren es 52, geben wir an die zuständigen Aufsichtsbehörden weiter. Mit diesen treten unsere Mitarbeiter des Datenschutzbereichs regelmäßig ins Gespräch, um aktuelle Datenschutzthemen zu erörtern und abzustimmen.

GRI 418-1

» **Wirksame Detektion durch Beschwerdemechanismen**

Datenschutzbezogene Kundenanfragen und Kundenbeschwerden werden von geschulten Mitarbeitern in speziellen Datenschutzabteilungen in enger Abstimmung mit den Datenschutzbeauftragten bearbeitet. Auf etwaige Vorfälle reagieren wir konzernintern ggf. mit der Anpassung von Richtlinien und Sensibilisierungsmaßnahmen für die Mitarbeiter. Darüber hinaus haben Mitarbeiter die Möglichkeit, sich vertraulich an die Bereiche Compliance und Datenschutz zu wenden, um datenschutzrelevante Fragen zu erörtern, die sich ihnen im Rahmen ihrer Tätigkeit stellen.

» **Wirksamkeitsüberwachung durch Kontrollen**

Der Datenschutzbereich führt intern anlassbezogene Datenschutzkontrollen durch. Darüber hinaus ist er im Rahmen von Kontrollmaßnahmen in die Sicherstellung des Datenschutzes bei Dienstleistern involviert.

» **Mehr Sicherheit durch die 1&1 Service-PIN**

Kunden vertrauen uns ihre Daten zur weiteren Verarbeitung an. Um die Daten unserer Kunden auch zukünftig noch besser schützen zu können, haben wir unsere Sicherheitsstandards weiterentwickelt und Mitte Dezember 2019 bei der 1&1 Telecom GmbH die 1&1 Service-PIN eingeführt. Diese besteht aus einer individuellen 5-stelligen Zahlenkombination, die durch unsere Kunden selbstständig im 1&1 Control-Center eingesehen und geändert werden kann. Bei Anrufen fragen die Kundenberater drei Stellen der PIN ab. Die gesamte Zahlenkombination ist ihnen nicht bekannt. Die 1&1 Service-PIN löst als zentrale Authentifizierungsmethode die bisherige „3-Faktoren-Authentifizierung“ ab.

» **Cookie-Layer**

Wie fast alle Webseiten und Apps verwenden auch die 1&1 Anwendungen kleine Textdateien (Cookies), die auf der Festplatte des Computers oder im App-Cache des mobilen Geräts abgelegt werden und eine Wiedererkennung ermöglichen. In Zusammenarbeit mit dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (LfDI) Rheinland-Pfalz haben wir die Cookie-Einstellungen auf der 1&1 Homepage und auf den Seiten der Drillisch Online Marken überarbeitet. Besucher können durch ein gestuftes Einwilligungsverfahren selbst bestimmen, welche Informationen gespeichert werden sollen, um so die eigene Privatsphäre bestmöglich zu schützen.

» **Nutzung von Kundendaten**

Einen Zugriff auf Kundendaten haben Mitarbeiter ausschließlich im Rahmen ihrer Funktion, d. h. immer nur in der Art und in dem Umfang, wie dies zur Kundenbetreuung erforderlich und zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nötig ist. Deshalb sind zum Schutz der (Kunden-)Daten im 1&1 Drillisch Konzern mehrfach technische und organisatorische „Barrieren“ errichtet, die sicherstellen, dass keine unbefugten Mitarbeiter Zugriff auf Kundendaten haben. Eine Überprüfung dieser „Barrieren“ findet in regelmäßigen Abständen statt.

1&1 Drillisch nutzt ohne Einwilligung des Kunden keine Kundendaten für Werbezwecke und verkauft auch keine Kundendaten an Dritte. Dies wird sowohl durch technische als auch durch organisatorische Maßnahmen sichergestellt, etwa die Blockierung von Uploads, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen für Mitarbeiter sowie regelmäßige Prüfungen bei Dienstleistern.

Die Auswertung von Kundendaten zur Verbesserung des Leistungsangebots erfolgt bei 1&1 Drillisch auf aggregierter, anonymisierter Basis. Die Telefonie-Verbindungsdaten von Kunden werden entsprechend der gesetzlichen Vorgaben u. a. für die Rechnungserstellung nur kurzzeitig gespeichert. Bonitätsprüfungen finden auf Basis einer gesetzlichen Ermächtigung statt.

Wichtig für 1&1 Drillisch ist auch die jederzeitige Sicherheit der Leistungsmessung und der korrekten Abrechnung gegenüber dem Kunden, die auch Bestandteil der jährlichen Prüfung zur Einhaltung des Telekommunikationsgesetzes (TKG) ist. 1&1 Drillisch hat gegen den Missbrauch von Kundenkonten Vorkehrungen getroffen, z. B. beim Herunterladen von Daten im Ausland. So melden die Sicherheitssysteme von 1&1 Drillisch, wenn im Ausland größere Datenvolumina ohne Ankündigung heruntergeladen werden. Die Abrechnungen der Netzbetreiber werden überwacht und durch Abgleich mit dem Kundenverhalten auf ihre Plausibilität geprüft.

INFORMATIONSSICHERHEIT

SICHERHEIT IM NETZ AUSBAUEN

Informationssicherheit ist für 1&1 Drillisch zentraler Bestandteil, um in der digitalen Welt verantwortungsvoll zu handeln. Das Vertrauen der Kunden in unsere Informationssicherheitsmaßnahmen ist die Grundlage dafür, dass sie uns ihre persönlichen Daten anvertrauen, von Fotos, Dokumenten und E-Mails bis hin zu Verkehrs- und Zahlungsdaten.

Dabei umfassen die zu schützenden Informationen nicht nur elektronische Daten von Kunden und Mitarbeitern, sondern auch Informationen zu unternehmenseigenen Prozessen, Systemen und Produkten. Unser Anspruch ist es, diese Werte effektiv vor unerlaubten Zugriffen und Missbrauch zu schützen, indem wir Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität – unsere Sicherheitsziele – sicherstellen. Unsere Sicherheitsstrategie zielt darauf ab, die Sicherheitsziele konzernweit auf einem angemessenen und einheitlichen Niveau aufzubauen und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Von besonderer Bedeutung sind dabei die Etablierung und der Ausbau unserer effizienten und skalierenden Sicherheitsorganisation.

Um diesem Anspruch nachzukommen, haben wir in weiten Teilen des 1&1 Drillisch Konzerns ein Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) nach ISO 27001 eingerichtet.

1&1 Drillisch verfügt über zahlreiche Schutzvorrichtungen, um die Daten der Kunden und des Unternehmens zu schützen, etwa vor Hacker-Angriffen. Um dies heute und auch in Zukunft sicherzustellen, hält 1&1 Drillisch seine informationstechnischen Systeme, Komponenten und Prozesse stets auf dem neuesten Stand der Technik. Dafür arbeitet das Unternehmen kontinuierlich an technologischen Verbesserungen, etwa der Angriffserkennung und -vermeidung, sowie an organisatorischen Maßnahmen. Zu den Sicherheitsvorkehrungen gehört dabei auch, dass sich die Server von 1&1 Drillisch ausschließlich in Deutschland befinden, sie als redundantes System organisiert sind und sich durch umfangreiche Speicher- und Sicherungsfunktionen auszeichnen.

Von externen Institutionen wird 1&1 Drillisch regelmäßig geprüft, zuletzt durch die Datenschutzbehörde im Jahr 2015 und die Bundesnetzagentur in den Jahren 2016 und 2017. Die Bundesnetzagentur überprüft regelmäßig die Umsetzung des für die Erbringung öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zwingenden Sicherheitskonzepts. Insbesondere die Aspekte IT-Sicherheit und Datenschutz werden im Rahmen der Gefahrenanalyse sowie der Darstellung der technischen Vorkehrungen und sonstigen Schutzmaßnahmen geprüft. Darüber hinaus beauftragt 1&1 Drillisch selbst wechselnde externe Unternehmen mit der Durchführung von Penetrationstests, um die Sicherheit der 1&1 Drillisch Umgebung zu gewährleisten.

Steuerung mit Informationssicherheits-Managementsystem

Das oberste Ziel der Informationssicherheit ist, neben dem Schutz der Kundendaten, die Geschäftstätigkeit von 1&1 Drillisch aufrechtzuerhalten und geschäftsschädigende Einflüsse zu reduzieren.

Organisiert wird das ISMS im Auftrag der 1&1 Drillisch Gruppe in der zum Konzernverbund der United Internet AG gehörenden Schwestergesellschaft 1&1 IONOS SE in der Abteilung „Information Security“ mit den beiden Teams „Organisatorische Sicherheit“ und „Technische Sicherheit“. Die „Organisatorische Sicherheit“ umfasst u. a. das Informationssicherheits-Richtlinienmanagement, Sicherheitshinweise, Mitarbeiterschulungen, die Behördenkommunikation und das Sicherheitsrisikomanagement. Die „Technische Sicherheit“ umfasst beratende Aufgaben in Bezug auf Sicherheitsarchitekturen sowie System- und Netzsicherheit. Hier werden Mitarbeiter in sicherer Entwicklung und sicherem Betrieb geschult, Sicherheitstests durchgeführt und eventuelle Sicherheitsvorfälle gemeinsam mit Fachbereichen behandelt. Das ISMS wird jährlich nach ISO 27001 zertifiziert.

Der „Head of Information Security“ der 1&1 IONOS Gruppe berichtet regelmäßig an den Vorstand der 1&1 Drillisch AG. Die Berichterstattung umfasst die wichtigsten Sicherheitstrends sowie aufgetretene relevante Sicherheitsvorfälle, ergriffene Maßnahmen, Ergebnisse von Sicherheitsprüfungen sowie das Informationssicherheits-Risikoportfolio.

Im Rahmen eines zyklischen Termins erfolgt ein gesellschaftsübergreifender Austausch aktueller Sicherheitsthemen und Entwicklungen im United Internet Gesamtkonzern, an welchem die IT-Sicherheitsverantwortlichen aus allen Bereichen des Konzerns teilnehmen. Die IQ-optimize Software AG, als 100%ige Tochter der 1&1 Drillisch AG, agiert innerhalb der 1&1 Drillisch AG als IT-Gesamtdienstleister. In dieser Funktion wird von der IQ-optimize ebenfalls der Sicherheitsbeauftragte für die 1&1 Drillisch sowie deren Tochtergesellschaften gestellt. Die Dienstleistungen der IQ-optimize umfassen ebenfalls das gesamte Portfolio der technischen und organisatorischen Informationssicherheit.

Maßnahmen zum Schutz von Informationen

GRI 417
GRI 417-1

Sicherheitslücken können sowohl für die Werte von 1&1 Drillisch als auch für Kunden weitreichende Folgen haben. Um diese Lücken zu vermeiden, bestehen bei 1&1 Drillisch folgende technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen.

Technische Maßnahmen

» **Sichere Softwareentwicklung**

Die beste Maßnahme ist eine, die eine Sicherheitslücke präventiv gar nicht erst entstehen lässt. Der Secure-Software-Development-Lifecycle (SSDLC), der von Beginn an durchgehend die Sicherheit in der Softwareentwicklung methodisch berücksichtigt, findet z. B. in der Softwareentwicklung der 1&1 Telecommunication SE Anwendung. Im Allgemeinen sind verschiedene Maßnahmen, von Bedrohungsanalysen und Quellcode-Reviews im Vier-Augen-Prinzip über automatisierte Checks sowie Wikis mit Development-/Security-Best-Practices bis Anwendungstests („Application Penetration Tests“) integraler Bestandteil der Produktentwicklung.

» **Schutz gegen DDoS**

Gegen sogenannte „Distributed Denial of Service“-Angriffe (DDoS), also verteilte und konzentrierte Angriffe aus dem Internet, die die Verfügbarkeit unserer Dienste reduzieren sollen, setzen wir auf die Kombination aus einer kontinuierlichen verteilten Überwachung extern bereitgestellter Services sowie einer engen Zusammenarbeit mit dem „Internet Service Provider“ (ISP), über welchen Dienste bereitgestellt werden. Laufende Angriffe können unter Berücksichtigung der mit dem ISP vereinbarten „Service Level Agreements“ (SLAs) semi-manuell aus dem Datenstrom gefiltert werden, sodass nur legitime Kundenanfragen vom ISP an die Infrastruktur der 1&1 Drillisch weitergeleitet werden.

» **Konsequenter Einsatz von Verschlüsselung – Transport Layer Security (TLS)**

Bekannt unter der Vorläuferbezeichnung SSL („Secure Socket Layer“), setzen wir „Transport Layer Security“ (TLS) für die verschlüsselte Übertragung unserer Kundendaten ein. Die TLS-Absicherung stellen wir auch unseren Kunden zur Verfügung, um ihren Datenverkehr zu schützen, etwa beim Eingeben von Passwörtern oder Zahlungsinformationen z. B. in Online-Shops. Auch rechenzentrumsübergreifende MPSP (Multiprotocol Service Provider)-Strecken werden konform mit einer Empfehlung des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) mit einer Verschlüsselung via VPN-Verbindung vor unberechtigten Zugriffen oder Manipulationen geschützt.

» **Redundanz**

Geschäftsprozessrelevante Systeme werden als hochverfügbare Cluster betrieben. Die Internet-WLAN-Anbindungen der jeweiligen Standorte sind ebenfalls redundant über verschiedene ISP-Anbindungen ausgelegt, um die Verfügbarkeit zu gewährleisten. Dies gilt auch für weitere Infrastruktur-Komponenten. Darüber hinaus werden die von der zum Konzernverbund der United Internet AG gehörenden 1&1 IONOS betriebenen Rechenzentren georedundant betrieben, was bedeutet, dass sämtliche Kundendaten parallel in mindestens zwei räumlich getrennten Rechenzentren gespeichert werden.

Organisatorische Maßnahmen

» Mitarbeiterschulungen

Neben technischen Maßnahmen ist der Mensch ein wichtiger und allgegenwärtiger Teil der Sicherheitskette. Basis-Trainings und Auffrischkurse informieren Mitarbeiter in Form von Präsenzterminen oder E-Learning. Das bisher freiwillige E-Learning wird 2020 konzernweit bei 1&1 Drillisch in eine verpflichtende Maßnahme umgewandelt, die alle zwei Jahre aufgefrischt werden muss. Nur durch sensibilisierte Mitarbeiter können bestimmte Risiken effektiv adressiert werden, die z. B. durch „Phishing“ oder „Social Engineering“ entstehen. Entwickler und Administratoren erhalten speziell auf ihren Bedarf abgestimmte technische Präsenz-Trainings. Führungskräfte werden im Zusammenhang mit Datenschutz und Compliance spezifisch geschult.

» Spielregeln der Informationssicherheit

Mit einem an ISO 27001 angelehnten umfassenden Regelwerk möchten wir Orientierung für Mitarbeiter in jedem Bereich schaffen. Als formale Grundlage dienen die verpflichtenden Informationssicherheitsrichtlinien. Um dieses Regelwerk zielgruppengerecht aufzubereiten und Mitarbeitern den Zugang zu erleichtern, werden unterschiedliche Kommunikationskanäle genutzt. Neben den bereits erwähnten Schulungsangeboten gibt es im Intranet Hinweise und Erläuterungen zu Regeln für die wichtigsten Mitarbeiterrollen. Hierzu gehört auch die interne Broschüre „Informationssicherheit und Datenschutz“, die anschaulich die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit Informationen und Daten erläutert. Darin sowie in unserem Intranet sind auch Anlaufstellen benannt, denen Mitarbeiter mögliche Sicherheitsvorfälle oder einen entsprechenden Verdacht unverzüglich zu melden haben, also Ereignisse, die gegen die bestehenden Regelungen verstoßen oder eine sonstige Bedrohung für das Unternehmen darstellen können.

» Security Audits

Um die Wirksamkeit des ISMS sicherzustellen, führt der Bereich „Informationssicherheit“ der 1&1 Drillisch Produkt-, Prozess- und Systemaudits. Diese Audits werden durch Prüfungen innerhalb der Fachbereiche sowie durch externe Prüfungen ergänzt. Ein vermehrt genutztes Instrument sind Reifegradmodelle. Insbesondere in den technischen Fachbereichen mit Verantwortung für Kundendaten wird ein von der Informationssicherheit entwickeltes Sicherheitsreifegradmodell verwendet. Die Fachbereiche profitieren von einer klaren Positionsbestimmung in ihrer Entwicklung, und das Modell stellt zudem ein Instrument zur eigenverantwortlichen, gezielten und vergleichbaren Weiterentwicklung dar, ergänzend zu den Audits.

» Kontinuierliches Monitoring

Um die etwaige Gefährdung von Daten schnellstmöglich zu entdecken, betreiben wir kontinuierliches Monitoring von verschiedenen IT-Systemen. Ein intern angepasstes und weiterentwickeltes „Security Incident and Event Management System“ (SIEM) unterstützt in weiten Teilen der 1&1 Drillisch Gruppe neben lokalem Monitoring die Erfassung von Vorfällen und kann angemessene Reaktionen anstoßen. Um uns kontinuierlich zu verbessern, messen wir unsere Erkennungszeiten, um sicherheitsrelevante Vorfälle (z. B. Angriffe) von nicht-sicherheitsrelevanten Vorfällen (z. B. unterbrochene Stromkreisläufe) zu unterscheiden. Ebenso erfassen wir unsere Reaktionszeiten, die von der Meldung bis zur Behebung eines Problems vergehen. Für bestimmte sicherheitsrelevante Schutzziele, z. B. „Verfügbarkeit“, haben wir zudem interne Zielgrößen definiert. SIEM ist derzeit noch nicht konzernweit bei 1&1 Drillisch im Einsatz, ein Rollout ist aber in Vorbereitung. Andere Monitorpunkte sorgen hier bereits für eine automatische und manuelle Erkennung aktueller Angriffe.



Phishing: das „Angeln nach Passwörtern“ über Betrüger-E-Mails oder -Internetseiten

Social Engineering: das Vortäuschen z. B. einer Bekanntschaft oder eines vermeintlichen Auftrags des Vorgesetzten, um Zugang zu vertraulichen Informationen oder IT-Systemen zu erhalten

» Umgang mit Sicherheitsvorfällen

Es besteht ein standardisierter Prozess für den Umgang mit Sicherheitsvorfällen. Nach Erkennung erfolgt die Entstörung und Meldekette entsprechend zentral dokumentierter Prozesse. Dabei wird bei Bedarf das Sicherheitsteam oder externe Beratung hinzugezogen.

Integration von übernommenen Gesellschaften

Vor dem Zusammenschluss mit anderen Gesellschaften und an Schlüsselstellen im weiteren Integrationsprozess prüfen wir grundsätzlich die bestehenden technischen und organisatorischen Informationssicherheitsmaßnahmen. Hierbei wird eine Reifegradanalyse basierend auf internationalen Standards durchgeführt. Der ermittelte Reifegrad wird um eine Risikobetrachtung mit Handlungsempfehlungen durch die Informationssicherheit der 1&1 Drillisch Gruppe ergänzt. Je nach Ergebnis und nach Geschäftsstrategie werden verschiedene Integrationsmaßnahmen beschlossen und umgesetzt. Wenn es sinnvoll ist, wird die übernommene Gesellschaft in das ISMS integriert. Ziel ist es, einen angemessenen Sicherheitsstandard zu etablieren.

SICHERHEIT IM ONLINE-HANDEL**GRI 417-1**

Im Online-Handel ist das Vertrauen der Kunden ein entscheidender Faktor. Neben Bedenken bezüglich der Sicherheit ihrer persönlichen Daten stellen sich Verbraucher auch Fragen zur Zuverlässigkeit von Online-Transaktionen, zur Lieferfähigkeit und zu Online-Serviceleistungen. Als einer der großen netzunabhängigen Telekommunikationsanbieter in Deutschland ergreifen wir daher die nötigen Maßnahmen, um Bedenken auszuräumen und das Verbrauchervertrauen aufzubauen.

Zu diesem Zweck prüft u. a. die renommierte Sachverständigenorganisation TÜV SÜD die Online-Shops unserer Drillisch Online Kernmarken (maxxim, smartmobil.de, simply, DeutschlandSIM, PremiumSIM.de, winSIM, yourfone, galaxy EXPERTE, handyvertrag.de) regelmäßig. Mit dieser jährlichen Zertifizierung und Überprüfung begegnen wir den Wünschen unserer Kunden, denen Sicherheit und Qualität ebenso wichtig sind wie der Preis unserer Produkte und Dienstleistungen. Für uns als Online-Händler bedeutet die Zertifizierung mit dem anerkannten Prüfsiegel eine Chance, die Kaufabbrüche zu senken, was den Umsatz im Online-Shop positiv beeinflusst. Die Anforderungen des Gütesiegels s@fer-shopping umfassen u. a. Aspekte der Datensicherheit und System-sicherheit, des Datenschutzes sowie der Online-Inhalte und Prozesse. Das mehrstufige und umfassende Prüfverfahren zum Erhalt des TÜV SÜD-Prüfsiegels besteht u. a. aus einem Audit vor Ort. Darin wird nicht nur die Bestellabwicklung auf Zuverlässigkeit untersucht, sondern es wird auch überprüft, wie der Kundenservice die Anfragen unserer Kunden bearbeitet, ob die persönlichen Daten unserer Kunden geschützt sind und ob die Zahlungsabwicklung sicher ist.


Nach erfolgreicher Zertifizierung dürfen wir das s@fer-shopping-Gütesiegel in den Online-Shops von Drillisch Online verwenden. Damit signalisieren wir, dass wir uns verpflichtet haben, den Kunden ein sicheres und zufriedenstellendes Online-Einkaufserlebnis zu bieten, und dass wir die Einhaltung dieser Verpflichtung gründlich und systematisch bewerten lassen. Zudem hilft uns die Zertifizierung bei der Umsetzung der technischen und organisatorischen Sicherheitsanforderungen der DSGVO.

ZUGANG ZUR DIGITALISIERUNG UND IHRE GESTALTUNG

Das Geschäftsmodell des 1&1 Drillisch Konzerns baut auf dem Zugang zu Kommunikation, Information und Entertainment auf. Mit den im Sommer 2019 durch die 1&1 Drillisch AG ersteigerten Frequenzen sind wir nun in der Lage, den nächsten Schritt zu gehen und eine eigene hochmoderne und leistungsfähige 5G-Infrastruktur aufzubauen.

Gemeinsam mit den etablierten Netzbetreibern hat die 1&1 Drillisch AG im Anschluss an die erfolgreich abgeschlossene 5G-Auktion im Berichtsjahr eine Vereinbarung über den Bau von Mobilfunkstandorten in sogenannten „weißen Flecken“ mit dem Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) sowie dem Bundesministerium der Finanzen (BMF) geschlossen. Damit hilft das Unternehmen, bestehende Versorgungslücken insb. im ländlichen Raum zu schließen, und leistet mit dem Bau zahlreicher Antennenstandorte einen Beitrag zur Verbesserung der Mobilfunkversorgung in ländlichen Regionen. Im Gegenzug kann 1&1 Drillisch die zu zahlenden Lizenzkosten für die Frequenzen bis 2030 in Raten an den Bund überweisen. Dieser Schritt zeigt den Nutzen von Kooperationen für Verbraucher und Netzbetreiber auf.

Darüber hinaus bietet die 1&1 Drillisch Gruppe durch ihr breites Portfolio – von Premium- bis Discount-Tarifen – Zugang zur Digitalisierung für eine breite Klientel. Dies zahlt auf die Idee der „digitalen Teilhabe“ ein. Die Verfügbarkeit erschwinglicher Zugangsoptionen zum Internet wird heutzutage als unerlässlich für das Erreichen wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Entwicklung und sogar für die Wahrnehmung von Menschenrechten angesehen.¹²

 Siehe
„Kundenbelange und
Produktverantwortung“,
S. 20

(12) Siehe z.B. [Bitkom-Beitrag](#), 24.11.2019.

1&1 DRILLISCH ALS ARBEITGEBER

MANAGEMENTANSATZ

WESENTLICHKEIT, AUSWIRKUNGEN UND RISIKEN

GRI 103-1

Als Telekommunikations- und Internet-Unternehmen unterliegt 1&1 Drillisch den prägenden Merkmalen der Branche: hohe Dynamik, kurze Innovationszyklen und intensiver Wettbewerb. Ein Schlüsselfaktor um diese Herausforderungen zu meistern, sind unsere engagierten und kompetenten Mitarbeiter und Führungskräfte.

Wir legen deshalb großen Wert auf eine nachhaltige und ausgewogene Strategie über alle Kernfelder der Personalarbeit hinweg: von der Mitarbeitergewinnung über zielgruppengerechte Einstiegs- und Ausbildungsformate, aufgabenbezogene Qualifizierungsangebote und die Begleitung auf individuellen Karrierepfaden bis zur Entwicklung und langfristigen Bindung von Führungskräften, Potenzial- und Leistungsträgern.


Das erwarten auch unsere Mitarbeiter und Bewerber. Hochqualifizierte und gut ausgebildete Mitarbeiter bilden die Grundlage für den wirtschaftlichen Erfolg von 1&1 Drillisch. Es ist daher von zentraler Bedeutung, dass der kurz-, mittel- und langfristige Bedarf an Mitarbeitern gedeckt und die erforderlichen Fachkenntnisse sichergestellt werden. Andernfalls besteht das Risiko, dass 1&1 Drillisch nicht in der Lage sein könnte, der Geschäftstätigkeit effektiv nachzugehen und die Wachstumsziele zu erreichen.

1&1 Drillisch hat den Anspruch, ein fairer und attraktiver Arbeitgeber zu sein.

ZIELE UND MASSNAHMEN

GRI 103-2


1&1 Drillisch hat daher den Anspruch, ein fairer und attraktiver Arbeitgeber zu sein, und das Ziel, Führungskräfte und Mitarbeiter mit speziellem Fach- und Technologiewissen zu gewinnen, weiterzuentwickeln und an das Unternehmen zu binden.

 Siehe „Werte und Unternehmenskultur“, S. 39

Zum Leitbild unserer Personalarbeit gehört es, unsere Mitarbeiter in erster Linie als Individuen und nicht nur als Arbeitnehmer zu betrachten. Um eine leistungsfördernde Unternehmenskultur zu gestalten, berücksichtigen wir unsere Unternehmenswerte bei strategisch wesentlichen Personalthemen wie Vergütung, Weiterbildung und Arbeitssicherheit.

 Siehe „Aus- und Weiterbildung“, S. 41

Mitarbeiter- und Führungskompetenzen werden ständig weiterentwickelt, z. B. mit gezielten Maßnahmen zur beruflichen Weiterentwicklung, Mentoren- und Coaching-Programmen sowie besonderen Angeboten für Potenzialträger.

 Siehe „Diversität und Chancengleichheit“, S. 44

Zudem sind wir überzeugt, dass die Verschiedenheit unserer Mitarbeiter die Rahmenbedingung für Kreativität und Produktivität ist. Um dieses Ideen- und Innovationspotenzial zu heben, fördern wir Diversität und Chancengleichheit mit verschiedenen Formaten.

 Siehe „Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz“, S. 48

Zudem möchten wir die Gesundheit unserer Mitarbeiter durch unser Betriebliches Gesundheitsmanagement sowie Arbeitssicherheits- und Präventionsmaßnahmen fördern.

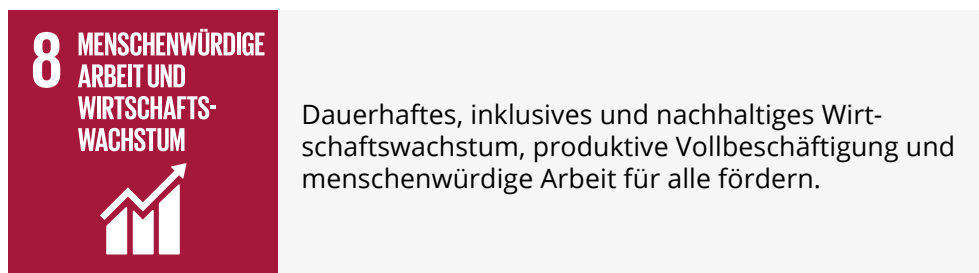
Die Personalthemen liegen in der Verantwortung des Head of Human Resources (HR) der 1&1 Drillisch AG, der kontinuierlich an den CEO der 1&1 Drillisch AG berichtet.

ERGEBNISSE UND BEURTEILUNG

Zur Wirkungskontrolle der Personalarbeit werden in den jeweiligen Bereichen verschiedene Kennzahlen genutzt, die in der Regel vom HR-Controlling erfasst und regelmäßig an den Vorstand berichtet werden. Dazu zählen u. a. die Zufriedenheit mit den Weiterbildungsmöglichkeiten und die Messung des „Return on Education“. Details finden sich in den nachfolgenden Abschnitten.

GRI 103-3

BEITRAG ZU DEN SDGS



PERSONALSTRATEGIE UND ORGANISATION DER PERSONALARBEIT

Als reines Dienstleistungsunternehmen hängt der Erfolg des 1&1 Drillisch Konzerns maßgeblich von der Kompetenz und dem Engagement der Mitarbeiter ab. Ziel ist es daher, ein attraktives Arbeitsumfeld bei leistungsgerechter Bezahlung zu bieten, in dem sich Mitarbeiter ihren individuellen Fähigkeiten entsprechend optimal einbringen und weiterentwickeln können. Die 1&1 Drillisch ist in den vergangenen Jahren stark gewachsen und hat gleichzeitig ihre Personalpolitik entsprechend weiterentwickelt. Ein wichtiger Baustein dabei war, neben der stetigen Optimierung der operativen Personalarbeit, die Etablierung der „Centers of Excellence“ und der Bereiche „Talent Acquisition“ und „Talent Development“. Ziel ist es, den Bedarf der operativen Bereiche optimal in allen Personalthemen bedienen zu können. Damit ist sichergestellt, dass zeitnah auf die Bedürfnisse des Unternehmens und der Mitarbeiter eingegangen werden kann. Im Rahmen der Vertrauensarbeitszeit sind in den Bereichen die Arbeitsweisen auf die jeweilige Organisationseinheit zugeschnitten. 1&1 Drillisch beschäftigte zum Jahresende 2019 3.163 Mitarbeiter¹³ (2018: 3.150; 2017: 3.194).

GRI 102-7
GRI 401

Beispiele für übergreifende Ziele sind der Anspruch, angemessene Formate in der Personalentwicklung anzubieten, Führungskräfte aus den eigenen Reihen zu gewinnen sowie Mitarbeiter zu binden. Zur Wirkungskontrolle erfassen wir u. a. die Führungspositionen, die wir intern besetzt haben (2019: 75,3 %; 2018: 65 %) sowie die Mitarbeiterfluktuation (2019: 7,5 %; 2018: 6,9 %)¹⁴.

GRI 401-1

(13) Angaben beziehen sich auf unsere aktiven Stammmitarbeiter.

(14) Angaben beziehen sich auf die Anzahl aktiver Stammmitarbeiter im Jahresdurchschnitt; die Angabe zur Mitarbeiterfluktuation für 2018 umfasst nur die 1&1 Telecommunication SE und ihre Töchter.

WERTE UND UNTERNEHMENSKULTUR

GRI 102-16



Siehe „Unser Fundament für verantwortungsvolles Handeln“, S. 9



Onboarding: Das „An-Bord-Nehmen“ neuer Mitarbeiter

Unsere Unternehmenswerte und Führungsleitlinien bilden das Wertegerüst der 1&1 Drillisch Gruppe. Unser konzernweiter Verhaltenskodex zeigt, wie wir im Einklang mit diesen Werten handeln. Jeder Mitarbeiter wird bei seinem Einstieg in das Unternehmen auf das Wertegerüst und den Verhaltenskodex hingewiesen und hat diese Grundlagen zur Kenntnis zu nehmen.

In ihrer Funktion als Vorbild sorgen unsere Führungskräfte dafür, dass unsere Werte im Arbeitsalltag spürbar sind. Diese Verantwortung ist zentraler Bestandteil unserer Führungsleitlinien. In der mehrmals jährlich stattfindenden Onboarding-Veranstaltung für neue Führungskräfte stellen die Vorstandskollegen unsere Werte und Führungsleitlinien vor. Darauf aufbauend wird gemeinsam mit den Führungskräften in Kleingruppen erarbeitet, was diese für die tägliche Arbeit bedeuten.

Neben dem Wertegerüst und dem Verhaltenskodex bildet eine offene und ausgeprägte Feedback-Kultur den Rahmen für eine leistungsfördernde und wertschätzende Arbeitsumgebung.

Damit sich unsere Mitarbeiter bei uns entwickeln und entfalten können, versuchen wir, eine Arbeitsumgebung zu schaffen, die Inspiration und Kreativität fördert. Weiterhin ermöglichen flache Hierarchien unbürokratische Kommunikationswege und schnelle Entscheidungen. So können wir agil und anpassungsfähig auf neue Anforderungen reagieren.

Die Personalpolitik und die Kommunikation sind geprägt von hoher Flexibilität, wodurch sichergestellt wird, dass zeitnah auf den Bedarf des Unternehmens und die Bedürfnisse der Mitarbeiter eingegangen werden kann.

Feedback-Kultur

Nur in einer Umgebung, in der sich Kollegen gegenseitig respektvoll und konstruktiv Rückmeldung geben, können Werte wie Offenheit und Fairness aktiv gelebt werden. Und nur in dieser Umgebung sind kontinuierliche Verbesserungen möglich, die Nutzen für den Mitarbeiter, das Team und das Unternehmen stiften. Deshalb spielt qualifiziertes Feedback für uns eine große Rolle bei der Gestaltung einer offenen, unterstützenden und leistungsbezogenen Unternehmenskultur.

Seit dem Jahr 2016 haben die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften die Instrumente in der Personalentwicklung auf das Thema Feedback ausgerichtet und ein „360-Grad-Feedback“ eingeführt. Im Mittelpunkt steht dabei das jährliche Feedback- und Entwicklungsgespräch, in dem Mitarbeiter ihren Führungskräften direktes Feedback geben und umgekehrt. Im Zuge der Harmonisierung der Strukturen wird dieses Feedback-Tool im laufenden Jahr auf den gesamten 1&1 Drillisch Konzern ausgerollt.

Im Jahr 2020 soll zudem die Development Zone, die sich rund um die Themen Mitarbeiterentwicklung und Feedback dreht, nach und nach für den gesamten 1&1 Drillisch Konzern eingerichtet werden. Neben der Abbildung der Prozesse zum Entwicklungsdialog besteht hier die Möglichkeit, persönliches und vertrauliches Feedback aus dem gesamten Unternehmen zu erhalten. Dadurch erhält jeder Mitarbeiter eine individuelle Auswertung der Entwicklungsmöglichkeiten und kann seine Weiterentwicklung aktiv planen.

Weitere Feedback-Methoden werden in unserem Intranet vorgestellt und können von Teams und Einzelpersonen individuell und bedarfsorientiert eingesetzt werden. Um die Teams auf dem Weg zu einer starken Feedback-Kultur zu unterstützen, bieten wir

Trainings für Mitarbeiter und Führungskräfte an, um mehr Sicherheit im Geben und Nehmen von Feedback zu erlangen. Darüber hinaus ist das Feedback von Kollegen fester Bestandteil des Prozesses, wenn sich unsere Mitarbeiter in eine Position mit zusätzlicher Verantwortung weiterentwickeln wollen.

Mitarbeiterkommunikation

Als wachsendes Unternehmen ist es für 1&1 Drillisch eine Herausforderung, seinen Mitarbeitern ein offenes Ohr und Kanäle für eine angemessene Kommunikation zur Verfügung zu stellen. Gleichzeitig wächst der Bedarf, Informationen über die Strategie oder Unternehmensentwicklung an die Mitarbeiter zu vermitteln. Daher haben wir verschiedene erfolgreiche Kanäle für die Mitarbeiterkommunikation etabliert:

- » Eine jährliche Management-Tagung bietet Führungskräften und Experten zum Jahresbeginn die Möglichkeit, sich über die Gesamtentwicklung von 1&1 Drillisch zu informieren.
- » Einen offenen und direkten Austausch zwischen Vorständen und Mitarbeitern ermöglicht zudem das Format „Frag den Vorstand“. In einem informellen Rahmen können Mitarbeiter unmittelbar Fragen zur aktuellen Geschäftsentwicklung, zur Unternehmensführung oder anderen wichtigen Themen persönlich an die Vorstände richten. Die Veranstaltungen finden regelmäßig an allen deutschen Standorten statt. Im Geschäftsjahr 2019 gab es insgesamt 7 (2018: 3) Veranstaltungen dieses Formats in der 1&1 Drillisch Gruppe.
- » In vielen Bereichen arbeiten die Kollegen der verschiedenen Gesellschaften der 1&1 Drillisch Gruppe bereits als ein Team inhaltlich zusammen. Dies leben wir seit dem Berichtsjahr auch in der internen Kommunikation noch stärker: Aus den zuvor separat geführten Gruppen im Intranet ist eine gemeinsame Gruppe für 1&1 Drillisch entstanden. Durch diese Harmonisierung werden Informationen für alle Mitarbeiter von 1&1 Drillisch grundsätzlich identisch angeboten. Dadurch möchten wir für eine optimale interne Vernetzung und Kommunikation sorgen.

Mitarbeiterzufriedenheit

Um Feedback von unseren Mitarbeitern zu erhalten und Verbesserungspotenziale zu entdecken, führen wir bei 1&1 seit 2009 Mitarbeiterumfragen durch und setzen das erhaltene Feedback in entsprechende Maßnahmen um. Seit 2016 findet diese Befragung regelmäßig und mittlerweile auch im gesamten 1&1 Drillisch Konzern statt.

Die letzte Mitarbeiterumfrage wurde im Oktober 2019 durchgeführt. Die interne Ergebniskommunikation hierzu ist im Dezember 2019 gestartet. Auf der Basis der Ergebnisse werden derzeit Handlungsfelder identifiziert, zu denen im Geschäftsjahr 2020 konkrete Maßnahmen für den Konzern abgeleitet und entwickelt werden. Ähnlich wie bereits im Jahr 2018 werden sich die Maßnahmen schwerpunktmäßig auf folgende Themen beziehen:

- » Gesundheit
- » Personalentwicklung
- » Ausstattung von Arbeitsplätzen
- » Attraktivität als Arbeitgeber
- » Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben

Die Rückmeldungen unserer Mitarbeiter im Rahmen der Mitarbeiterumfrage dienen uns als wichtigster Erfolgsindikator für unsere Personalarbeit. Um einen möglichst objektiven Blick auf uns selbst zu erhalten, betrachten wir neben internen Befragungen auch die Bewertung von externen Instituten oder unabhängigen Branchenrankings.

AUS - UND WEITERBILDUNG

ENTWICKLUNG UND PERSPEKTIVEN

GRI 404
GRI 404-2

„Wir machen Menschen erfolgreich“ ist ein Grundsatz unserer Personal- und Organisationsentwicklung. In unserem dynamischen, sich ständig wandelnden Markt bedeutet das für unsere Mitarbeiter, Verantwortung zu übernehmen und nicht nur ihre Arbeit, sondern auch ihre persönliche Entwicklung zu gestalten. Wir sind der Überzeugung, dass es für die Motivation und den Erfolgswillen unserer Mitarbeiter unerlässlich ist, Perspektiven für sich zu sehen und diese zu verfolgen. Durch das Wissen des Einzelnen wachsen gleichzeitig die Kenntnisse der Organisation insgesamt. Aktuelles Wissen sichert bspw. in der Informationssicherheit und Softwareentwicklung den technischen Vorsprung, so wie eine professionelle und kompetente Kundenberatung auf die Kundenzufriedenheit einzahlt.

Wir investieren daher in umfangreiche Lern- und Entwicklungsmaßnahmen und entwickeln unsere Mitarbeiter funktionsadäquat weiter. Grundlage dafür ist die individuelle „Development Journey“ unserer Mitarbeiter, die im Rahmen der jährlichen Entwicklungsgespräche vereinbart und deren Umsetzung über das Jahr hinweg überprüft wird.

GRI 404-3

Die Entwicklungspläne umfassen bspw. Kompetenzen, die für anstehende Aufgaben erforderlich sind, passende On-the-job- oder Off-the-job-Maßnahmen sowie Entwicklungswünsche und Präferenzen der Mitarbeiter. Damit stärken wir Eigenverantwortung und Lernbereitschaft und stellen sicher, dass die Mitarbeiter auf jeder Entwicklungsstufe noch Neues lernen können. Unsere ausgeprägte Feedback-Kultur sowie der 360-Grad-Feedback-Prozess unterstützen dabei kontinuierliches Lernen und Weiterentwicklung. Die Ergebnisse der jährlichen Entwicklungsgespräche werden zentral erfasst.

Die Erfolgskontrolle besteht aus einem Zusammenspiel der Zufriedenheit mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, der Messung des „Return on Education“, einer Einschätzung der Maßnahmenumsetzung auf Ebene einzelner Mitarbeiter im nächsten Entwicklungsgespräch sowie einem Kostencontrolling.

Wege für die eigene Entwicklung

GRI 404-2

Ein großer Weiterbildungsbedarf besteht im Unternehmensbereich Kundenservice. Hier werden sowohl neue als auch bereits beschäftigte Mitarbeiter zu den Themen Kommunikation, Verkauf, Einwandbehandlung und Beschwerdemanagement sowie weiteren fachlichen Themen geschult. Darüber hinausgehende, von Mitarbeitern gewünschte Schulungen werden individuell vereinbart und durch bezahlte Freistellungen unterstützt. Im Jahr 2019 wurde die Schulungsplattform, die die 1&1 Telecommunication und ihre Tochtergesellschaften bereits nutzen, für den gesamten 1&1 Drillisch Konzern ausgerollt, wodurch nun alle Mitarbeiter auf das umfangreiche Angebot zugreifen können:

» **1&1 Campus**

Auf dem zentralen Schulungsportal, dem 1&1 Campus, bündeln wir interne Schulungen und E-Learnings, sodass unsere Mitarbeiter einen schnellen und einfachen Zugang zu

Weiterbildungsmöglichkeiten im Unternehmen erhalten. Im 1&1 Campus bieten wir unseren Mitarbeitern aus allen Bereichen ein vielfältiges Trainingsangebot, das Methoden-Skills, Soft-Skills und Fachwissen umfasst. Um das Angebot kontinuierlich zu verbessern, wird jeder Kurs anhand der Zufriedenheit der Teilnehmer und der Weiterempfehlungsrate ausgewertet. Diese Kennzahlen lassen auf eine sehr hohe Qualität der Kurse schließen. Neben Angeboten der Personal- und Organisationsentwicklung finden sich dort auch Trainingseinheiten für die Customer-Care-Bereiche sowie Seminare aus dem technischen Schulungskatalog, dem TEC Campus, und dem Online Marketing Campus.

» **TEC Campus**

Unsere Mitarbeiter in den technischen Bereichen besitzen sehr spezifisches und tiefgehendes Wissen. Wir möchten den Austausch untereinander und das Lernen voneinander fördern und haben daher unser Angebot im 1&1 Campus um eine Plattform erweitert, auf der Trainings zu Tools, Prozessen und Methoden sowie E-Learnings und Vorträge von Mitarbeitern für Mitarbeiter angeboten werden. Im Fokus des TEC Campus stehen technische Fachtrainings und Vorträge, darunter Entwicklungspraktiken, Onboarding für Entwickler und agile Methoden. Themen wie Informationssicherheit und Business Process Management erreichen so eine breitere Zielgruppe. Über den TEC Campus finden ebenso interne Konferenzen statt, wie z. B. der TEC DAY oder die PASK (Project/Agile/Scrum/Kanban-Konferenz).

» **Talentförderung (Navigate, Senior+, MyWay+, Women explore und MOVEforward)**

Im Rahmen der Talent-Förderprogramme findet eine vorausschauende Entwicklung von Unternehmertypen statt. Individuelle Entwicklungspläne sind auf die Zielposition ausgerichtet, z. B. die Entwicklung zum Experten oder zur Führungskraft. 2019 konnten auch dank dieser Maßnahmen 75,3 % (2018: 65%) der Führungspositionen intern besetzt werden. Mit MOVEforward haben wir ein einjähriges Programm geschaffen, in dem Mitarbeiter, Führungskräfte und Experten fachbereichsübergreifende Projekte umsetzen und somit ihren Blick für eine ganzheitliche und innovative Weiterentwicklung des Unternehmens schärfen. Mit „Women explore“ bekommen Potenzialträgerinnen die Möglichkeit, sich in einem eigens dafür geschaffenen Raum gezielt mit dem Thema Karriere sowie mit eigenen Stärken und Lernfeldern auseinanderzusetzen und sich untereinander sowie mit Vorbildern und dem Top-Management zu vernetzen. Gleichzeitig schaffen wir mit „Women explore“ eine Möglichkeit, Frauen mit starker Leistung im Unternehmen sichtbar zu machen, sie frühzeitig auf ihrem Karriereweg zu begleiten und zu binden. Nicht zuletzt können wir daraus Erkenntnisse und Lernfelder zum Thema „Gender Diversity“ für die Gesamtorganisation ableiten.

» **Individuelle Angebote**

Der Personalentwicklungsbereich bietet zudem ein individuelles Beratungsangebot für Mitarbeiter und Führungskräfte sowie zahlreiche individuell gestaltbare On-the-job-Maßnahmen und unterstützt bei der Entwicklung spezifischer Maßnahmen wie Mentorings und Hospitationen. Mit dem neuen Auftritt in unserer internen Austauschplattform ist es unseren Mitarbeitern seit 2019 noch leichter möglich, das gesamte Personalentwicklungsangebot zu finden und nachzulesen. Dies gelingt durch zielgruppen- und themenspezifische Suchmöglichkeiten oder einfach durch die Nutzung des Glossars von A-Z.

Ausblick

Mit unserem Weiterbildungsprogramm möchten wir den Ansprüchen der verschiedenen Bereiche unseres Unternehmens an Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen gerecht werden. Wir planen, die Maßnahmen in Bezug auf Ort, Zeit und Medium weiter zu flexibilisieren. Unsere Mitarbeiter sollen auch außerhalb ihres Büros Maßnahmen wahrnehmen können, Trainings auf kurze Einheiten an mehreren Tagen aufteilen und zwischen Präsenzterminen, Online-Medien und Apps wählen können. So möchten wir für jeden Lernertyp mit unterschiedlichen Vorerfahrungen und Lebenssituationen, etwa in Ausbildung oder Teilzeit, passende Möglichkeiten für lebenslanges Lernen anbieten. Für Sprachtrainings ist dies bereits möglich: Ein Pilot für Soft-Skill-Angebote wurde bereits durchgeführt und im Customer-Care-Bereich bei 1&1 Drillisch eingeführt. In der Testphase befinden sich momentan auch digitale Trainings, von denen wir jene etablieren werden, die sich als erfolgversprechend abzeichnen.

Um einen Überblick über die Weiterbildungsstunden unserer Mitarbeiter zu haben und diese Zahlen einer breiteren Zielgruppe zur Verfügung stellen zu können, werden sie in Zukunft zentral erfasst. Die zentrale Erfassung soll zudem eine zunehmend vollständige Berichterstattung über Umfang und Art der Weiterbildung erleichtern.

NACHWUCHSSICHERUNG UND TALENTGEWINNUNG

Im stark umkämpften Markt um Fachkräfte im Telekommunikations- und IT-Sektor gelingt es 1&1 Drillisch, Schlüsselpositionen mit Top-Kräften zu besetzen und damit der Geschäftsausweitung gerecht zu werden. Neben einem zielgruppengerechten Arbeitgebermarketing, Kooperationen mit Aus- und Weiterbildungsträgern und dem positiven Abstrahleffekt der Produktmarken steht ein kandidatenfreundlicher, wettbewerbsfähiger Akquise- und Auswahlprozess im Bereich Recruiting im Mittelpunkt der erfolgreichen Personalgewinnung.

Design your Career – vielfältige Chancen in einem wachsenden Unternehmen

Als wachsendes Unternehmen bieten wir unseren Mitarbeitern einen zukunftssicheren Arbeitsplatz mit spannenden Projekten, individuellen Weiterbildungschancen und Perspektiven. Mit dem Leitspruch „Design your Career“ bringt das Unternehmen dieses Versprechen auf den Punkt. Er besagt, dass die Karrierewege bei uns für jeden einzelnen Mitarbeiter weitgehend individuell verlaufen können und dass der Mitarbeiter selbst seine Entwicklung mitgestalten kann.

Ausbildung

Die Ausbildung erfolgt im Auftrag der 1&1 Drillisch Gruppe durch die United Internet Sourcing & Apprenticeship GmbH, die von den jeweils zuständigen Industrie- und Handelskammern (IHK) als Ausbildungsbetrieb anerkannt ist. Gemeinsam mit anderen

SPEZIFISCHE ENTWICKLUNG IM BEREICH CUSTOMER CARE

Unsere starke Kundenorientierung erfordert professionellen Service von kompetenten Mitarbeitern. Daher schulen wir sowohl unsere (internen) Mitarbeiter als auch die Mitarbeiter unserer (externen) Dienstleister regelmäßig zu Produkten und Services. Je umfassender das Wissen unserer Mitarbeiter, desto souveräner und selbstständiger können sie mit Kunden umgehen und eine hochwertige Beratung gewährleisten. Daher sieht das Projekt Coach-the-Coach u. a. ein Entwicklungs-Coaching für jeden Kundenberater nach einem vorgegebenen Prozess vor. Im Jahr 2019 wurde hierfür die Lernziel-Matrix eingeführt. Diese ist ein Medium, um besonders einfach und effizient Coaching und „On-the-Job“-Training-Situationen zu strukturieren und durchzuführen. Zudem wird mithilfe eines Transfermanagements in den Teams des Support-Bereichs Wissen systematisch geteilt.


Gesellschaften des United Internet Konzerns werden Auszubildende in verschiedenen kaufmännischen und technischen Lehrberufen mit dem Ziel der anschließenden Übernahme qualifiziert. Dadurch können einheitlich hohe Ausbildungsstandards gewährleistet und standortübergreifende Ausbildungsformate etabliert werden.

Studierende und Schüler

Um junge Talente frühzeitig einzubinden, arbeiten wir mit Hochschulen und Universitäten zusammen. Dazu haben wir unterschiedliche Nachwuchsförderungsprogramme entwickelt, die ein Duales Studium ermöglichen oder dazu dienen, Absolventen in unsere Unternehmenswelt zu integrieren.

Eine besondere Verantwortung tragen wir auch gegenüber unseren Praktikanten. Zu fairen Rahmenbedingungen, wie einer angemessenen finanziellen Aufwandsentschädigung und einer persönlichen Betreuung, verpflichten wir uns im Rahmen der „Fair Company Initiative“. Praktikanten, die wir jedes Jahr u. a. in den Bereichen IT, Produktmanagement, Online-Marketing, Finanzen und HR einstellen, betonen regelmäßig den hohen Lerneffekt bei 1&1 Drillisch.

GRI 102-12


Siehe „Fair Company Initiative“

DIVERSITY STATEMENT

1&1 Drillisch steht für eine Unternehmenskultur, in der Wertschätzung für Verschiedenheit großgeschrieben wird. Denn nur eine Belegschaft, die die zahlreichen Facetten der Gesellschaft widerspiegelt, bietet optimale Rahmenbedingungen für Kreativität und Produktivität und macht Mitarbeiter – sowie das Unternehmen selbst – unverwechselbar. Durch diese einzigartige Vielfalt entsteht ein unvergleichbares Ideen- und Innovationspotenzial, das die Wettbewerbsfähigkeit der Gesellschaft steigert und Chancen für alle bietet.

Schülern bieten wir an, unser Unternehmen sowie das Berufsleben allgemein im Rahmen von Kurzpraktika kennenzulernen. Neben ersten Kooperationen und Veranstaltungen mit Schulen bietet 1&1 Drillisch individuelle Berufsberatungen an, die auch mehr und mehr von Mitarbeiterkindern angenommen werden.

DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT

1&1 Drillisch erachtet Diversität nicht nur als wünschenswert, sondern als ganz entscheidend für den Erfolg des Unternehmens. Dementsprechend verfolgt die Gesellschaft insgesamt eine Unternehmenskultur, in der alle Mitarbeiter Wertschätzung erfahren, unabhängig von Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Geschlecht und geschlechtlicher Identität, Alter, Behinderung, sexueller Orientierung und Identität. Für jeden Mitarbeiter sollen das Tätigkeitsfeld und die Funktion gefunden werden, in der die jeweiligen individuellen Potenziale und Talente bestmöglich ausgeschöpft werden können.

GRI 405
GRI 405-1
GRI 406

Um den Stellenwert des Themas zu untermauern, hat ein interdisziplinäres Team im Berichtsjahr ein „Diversity Statement“ erarbeitet.

Individuelle Stärken – also alles, was die einzelnen Mitarbeiter innerhalb des Unternehmens einzigartig und unverwechselbar macht – haben es dem Konzern erst ermöglicht, zu dem zu werden, was er heute ist. Eine Belegschaft, die sich aus verschiedensten Persönlichkeiten zusammensetzt, bietet optimale Rahmenbedingungen für Kreativität und Produktivität. Das daraus resultierende Ideen- und Innovationspotenzial stärkt die Wettbewerbsfähigkeit der Gesellschaft und steigert die Chancen in Zukunftsmärkten.

Auch die Kunden von 1&1 Drillisch mit ihren vielfältigen Bedürfnissen schätzen einen Geschäftspartner, der ihrer eigenen Diversität gerecht wird. Über unterschiedliche Produktpaletten bzw. Preisgestaltungen wollen wir den Kundenwünschen entsprechen.

Diversität stellt zudem einen Faktor der Mitarbeiterzufriedenheit und ein wichtiges Entscheidungskriterium für Bewerber bei der Auswahl ihres Arbeitgebers dar. Um unseren Umgang mit Diversität zu reflektieren, erfragen wir in unserer Mitarbeiterumfrage die Zustimmung zu der Aussage „Im Unternehmen werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gleichbehandelt – unabhängig von z. B. Alter, Geschlecht, Religion, Herkunft“. Die Ergebnisse hierzu sind sehr positiv und bekräftigen uns in unserem respektvollen Umgang miteinander.

GRI 406-1

Um den Innovationsfaktor Diversität zu schützen, tolerieren wir keine Form von Diskriminierung, Belästigung oder Bedrohung am Arbeitsplatz. Mit unserer Personalabteilung, Compliance sowie speziellen Vertrauenspersonen stellt 1&1 Drillisch verschiedene vertrauenswürdige Anlaufstellen zur Verfügung. Wir nehmen jeden Hinweis auf Diskriminierung sehr ernst und haben den Anspruch, jeden gemeldeten Sachverhalt aufzuklären.

Im Jahr 2019 haben wir einen Pilotversuch gestartet, in dem wir in Verknüpfung mit der Onboarding-Veranstaltung für Führungskräfte das interaktive Online-Training der „Initiative Chefsache“ zum Thema „Unconscious Bias: Training für vorurteilsfreie Personalentscheidungen“ testen. Weitere Maßnahmen zur Sensibilisierung von Mitarbeitern und Führungskräften sind in Planung und sollen in die Onboarding-Veranstaltungen und unsere „Leadership Development“-Angebote einfließen.

GRI 102-12

Weiterhin wurde der 7. Deutsche Diversity-Tag zum Anlass genommen, die Organisation durch interne Kommunikation weiter für das Thema Vielfalt zu sensibilisieren.

GRI 102-12

Seit dem Jahr 2018 ist 1&1 zudem Partner des Netzwerks „Komm, mach MINT.“ – Nationaler Pakt für Frauen in MINT-Berufen (Mathematik, Informatik, Naturwissenschaft und Technik). Die vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderte Initiative möchte Mädchen und Frauen für MINT-Studiengänge und -Berufe begeistern und so u. a. dem sich abzeichnenden Fachkräftemangel begegnen. Im Jahr 2019 haben wir an der Karriereaufaktveranstaltung für MINT-Studentinnen und -Absolventinnen „meet.me“ in Leipzig teilgenommen. Im Zuge von Karrieremessen speziell für Frauen organisieren wir Meet-ups zum Austausch und Netzwerken.



Siehe „Komm, mach MINT“

DIVERSITY – BEST PRACTICE

Die Stiftung „PROUT AT WORK“ und die Uhlala Group setzen mit der Auszeichnung „Germany's Top 20 Future Leaders“ ein Zeichen für Vielfaltigkeit in der Arbeitswelt. Ausgezeichnet werden LGBT+ (Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender und weitere sexuelle Orientierungen und geschlechtliche Identitäten)-Mitarbeiter, die eine Vorbildfunktion im Unternehmen einnehmen und in besonderem Maße für Chancengleichheit dieser Personengruppe im Beruf eintreten.

Es freut uns sehr, dass unsere Mitarbeiterin Michelle Thiele zu den Preisträgerinnen des Jahres 2019 zählt. Michelle ist bereits seit elf Jahren erfolgreich bei der 1&1 Telecommunication SE tätig. Sie wurde körperlich als Mann geboren, fühlte sich jedoch schon in ihrer Jugend als Frau. Seit 2018 lebt sie nun auch während der Arbeit als offen transidente Frau. Bevor sie diesen Schritt gewagt hat, hat sie aktiv das Gespräch mit ausgewählten Personen innerhalb ihrer Abteilung gesucht. Hier ist sie auf Toleranz und Anerkennung für ihren Mut gestoßen und wurde von ihren Vorgesetzten in ihrem Vorhaben, auch im beruflichen Kontext als Frau aufzutreten, bestärkt.

Zitat: „Unter den ‚Germany's Top 20 Future Leaders‘ zu sein bedeutet mir sehr viel. Es bestätigt mich noch einmal mehr in meiner Entscheidung, auch im Arbeitsumfeld, offen und selbstverständlich ‚Ich‘ zu sein. Der Rückhalt und die Ermutigung, die ich uneingeschränkt durch 1&1 im vergangenen Jahr erfahren habe, waren enorm wichtig für mich. Ich wünsche mir, dass Menschen ihr Geschlecht selbst bestimmen dürfen, dieses offen leben können und so – wie alle Menschen – in ihrer Unterschiedlichkeit akzeptiert werden – auch im Arbeitsumfeld. Diese Voraussetzungen schafft der Konzern mit seinem klaren Bekenntnis zu Vielfaltigkeit.“

DIVERSITÄT UNSERER MITARBEITER

Im Folgenden zeigen wir die Zusammensetzung unserer Mitarbeiter nach Geschlecht und Alter. Zudem waren 11,4 % (2018: 9,7%) unserer Stammmitarbeiter in Teilzeit beschäftigt.

GRI 102-8
GRI 401-1
GRI 405-1

Mitarbeiter nach Geschlecht in %	2018 ⁽¹⁾	2019 ⁽²⁾
Frauen	37,9	37,7
Männer	62,1	62,3

Tabelle 5

(1) Angaben beziehen sich auf aktive Stammmitarbeiter inkl. Mitarbeiter in Elternzeit zum 31. Dezember.

(2) Angaben beziehen sich auf die Stammmitarbeiter zum 31. Dezember.

42,6 % der Neueinstellungen im Berichtsjahr waren Frauen; unter den neu eingestellten Führungskräften betrug der Anteil 30,0 %.

Das Durchschnittsalter der Mitarbeiter bei 1&1 Drillisch lag zum 31. Dezember 2019 bei 38,4 Jahren (2018: 39 Jahre). Die Verteilung der Mitarbeiter nach Altersgruppen sieht wie folgt aus:

Mitarbeiter nach Alter ⁽¹⁾ in %	2018	2019
Unter 30 Jahren	18,5	21,7
30-39 Jahre	39,1	36,1
40-49 Jahre	27,8	26,2
Ab 50 Jahre	14,8	16,0

Tabelle 6

(1) Angaben beziehen sich auf die Stammmitarbeiter zum 31. Dezember.

Als weiteren Diversitätsfaktor erachtet 1&1 Drillisch die unterschiedlichen Nationalitäten seiner Mitarbeiter. Diese tragen insb. im Kundenservice zur Servicequalität bei, da so Kunden unterschiedlicher Nationalitäten in ihrer Muttersprache betreut werden können.

FRAUENFÖRDERUNG

In Technologieunternehmen sind Frauen noch immer unterrepräsentiert. Daher wurde 2016 eine Frauenquote von 18 % in den ersten beiden Führungsebenen der Gesellschaften unterhalb der 1&1 Drillisch AG als Zielgröße festgelegt.

Im Jahr 2018 haben wir eine neue Funktion etabliert, die sich gezielt mit der Förderung von Diversität generell und Frauen im Speziellen beschäftigt. Ein wichtiger Schritt in den zurückliegenden Jahren war es, Impulse aus der Organisation sowie Wirkmechanismen über entsprechende Analysen und Berichterstattungen besser zu verstehen, unsere Maßnahmen danach auszurichten und in einer übergreifenden Roadmap zusammenzuführen.

Um unsere angestrebte Frauenquote in Führungspositionen zu erreichen, hat sich unser Unternehmen in folgenden Bereichen Maßnahmen vorgenommen:

1. Recruiting

Bei der Mitarbeitergewinnung wird darauf abgezielt, die Diversitätsthemen, die in unserer Personalabteilung festgelegt wurden, zu vermarkten, an relevanten Veranstaltungen teilzunehmen und damit die Ansprachen und Bewerbungen von qualifizierten Kandidatinnen zu erhöhen.

2. Development

Ziel ist die Förderung von Frauen für und in Führungspositionen sowie die Stärkung von Frauen in ihrer persönlichen Entwicklung.

3. Vernetzung/Austausch & Kommunikation

Potenzialträgerinnen bekommen mit dem 2019 aufgesetzten Entwicklungsangebot „Women explore“ die Möglichkeit, sich gezielt mit dem Thema Karriere sowie mit eigenen Stärken und Lernfeldern auseinanderzusetzen. Darüber hinaus unterstützen wir unsere Potenzialträgerinnen durch gezieltes Mentoring und forcieren den Austausch unter weiblichen Führungskräften und Mitarbeitern durch verschiedene Netzwerkveranstaltungen.

4. Rahmen

Durch die Bildung geeigneter Rahmenbedingungen innerhalb des Unternehmens soll Diversität weiter gestärkt werden. Zum Beispiel nutzt 1&1 Drillisch das „Employee Assistance“-Programm (EAP), einen externen und unabhängigen Familienservice, der zu einer besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie beiträgt.

Zum 31. Dezember 2019 arbeiteten insgesamt sieben Frauen in den ersten beiden Führungsebenen der 1&1 Drillisch Gesellschaften, was einer Quote von 10 % entspricht. Die Differenz auf die angestrebte 18%-Marke liegt bei sechs Frauen.

Ausblick

Mit einer Frauenquote von 10 % in den oberen beiden Führungsebenen der Konzerngesellschaften liegen wir unter unserem Zielwert und sehen damit für 2020 weiterhin Handlungsbedarf. Neben einer fortlaufenden Intensivierung der Entwicklungsmaßnahmen auf erster und zweiter Führungsebene werden wir die verstärkte Kommunikation fortführen, begleitet von Formaten für Vernetzung und Austausch. Zur Förderung einer sukzessiven Kulturveränderung möchten wir u. a. eine Richtlinie zur genderneutralen Sprache im Unternehmen einführen. Daneben arbeiten wir weiterhin an Konzepten, die zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie und zur Förderung von Vielfalt beitragen. So werden wir den 2019 erfolgreich eingeführten externen und unabhängigen Familienservice bedarfsorientiert erweitern.

Des Weiteren werden wir im kommenden Jahr wieder am Deutschen Diversity-Tag teilnehmen und mit Aktionen die Organisation weiterhin für das Thema sensibilisieren und Vielfalt im Unternehmenskontext stärken.



Siehe „Talentförderung (Navigate, Senior+, MyWay+, Women explore und MOVEforward)“, S. 42

FAIRER LOHN

Die leistungsgerechte und faire Vergütung unserer Mitarbeiter ist ein wichtiger Bestandteil unserer Personalstrategie. Unser Anspruch ist es, unseren Mitarbeitern ein marktgerechtes, faires, transparentes und in die Unternehmensstrategie eingebettetes attraktives Angebot hinsichtlich Vergütung und Sozialleistungen zu machen. Die Grundlage für ein vergleichbares, rechtssicheres und faires Vergütungssystem ist unsere interne Vergütungsrichtlinie. Hier sind Regelungen und Vorgehensweisen bei Gehaltsveränderungen gruppenweit klar definiert.

GRI 102-41
GRI 405-1
GRI 405-2

Je nach Funktion und Verantwortung sind variable Komponenten Bestandteil der Vergütung. Sie werden nach dem Leistungsprinzip gezahlt. Über die finanzielle Vergütung hinaus bietet 1&1 Drillisch verschiedene Zusatzleistungen, wie betriebliche Altersvorsorge, vermögenswirksame Leistungen, Präventionsprogramme innerhalb unseres betrieblichen Gesundheitssystems sowie Vergünstigungen auf unsere Produkte.

Unsere Gehälter werden nach ihrer Höhe und ihrer zeitlichen Entwicklung unabhängig von Geschlecht oder anderen, nicht-funktions- oder -fachspezifischen Merkmalen festgesetzt. Um eine angemessene und faire Bezahlung sicherzustellen, erstellen wir halbjährlich interne Vergleiche nach Funktionen, berücksichtigen Marktentwicklungen und -analysen und bedienen uns externer Benchmarks. Änderungen in der Gesetzgebung zur Vergütung von Mitarbeitern, wie z. B. Mindestlohngesetze, werden vollständig in der Vergütungspraxis umgesetzt. Wir stellen stets sicher, dass die Bezahlung unserer Mitarbeiter mit allen gesetzlichen Vorschriften im Einklang steht.

ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ

Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz sind Teil unserer Fürsorgepflicht gegenüber unseren Mitarbeitern. Als verantwortungsvoller Arbeitgeber verfolgen wir das Ziel, Unfälle, Erkrankungen und Risiken so weit wie möglich zu verringern und die Gesundheit unserer Mitarbeiter zu fördern. Das betriebliche Gesundheitsmanagement des 1&1 Drillisch Konzerns wird im Auftrag der 1&1 Drillisch Gruppe von der United Internet Corporate Services GmbH geleistet. Wir befassen uns schwerpunktmäßig mit betrieblichem Gesundheitsmanagement inkl. Präventionsmaßnahmen, um das Risiko psychischer und physischer Belastungen zu senken.

GRI 403

BETRIEBLICHES GESUNDHEITSMANAGEMENT

Die Schwerpunkte im Gesundheitsmanagement dienen der Prävention und umfassen folgende Maßnahmen:

- » Für die arbeitsmedizinische Betreuung arbeiten wir mit einem Experten für Arbeitssicherheit sowie Betriebsmedizinern zusammen. Da viele unserer Mitarbeiter überwiegend im Sitzen arbeiten, werden die Arbeitsplätze regelmäßig überprüft und angepasst. Darüber hinaus findet in regelmäßigen Abständen eine ergonomische Sitzberatung statt. Mit Anti-Stress-Trainings sowie der Vermittlung einer ausgleichenden und deeskalierenden Gesprächsführung möchten wir darüber hinaus z. B. die Belastung unserer Mitarbeiter in den Call-Centern reduzieren.
- » Zusätzlich bieten wir an allen Standorten professionelle gesundheitsfördernde Maßnahmen an, die durch externe Dienstleister durchgeführt werden. Hierzu zählen Gripeschutzimpfungen, arbeitsmedizinische Betreuung und Vorsorgeuntersuchungen sowie ein breites Kursangebot zur Entspannung und Stärkung der Rückenmuskulatur.

Spezifische Schulungen zielen auf die Themen Motivation und Stressbewältigung ab, die nicht nur die Qualität unseres Kundenservices erhöhen, sondern auch die Gesundheit der Mitarbeiter fördern sollen.

- » Damit sich Berufs- und Privatleben auch in herausfordernden Situationen gut miteinander vereinbaren lassen, unterstützt 1&1 Drillisch seit dem 1. Juni 2019 alle Mitarbeiter mit dem EAP, einem externen und unabhängigen Familienservice. Die Ansprechpersonen des Dienstleisters sind rund um die Uhr telefonisch erreichbar und stehen für eine vertrauliche Beratung zu drei Kernthemen zur Verfügung: Kinderbetreuung, Pflege von Angehörigen und persönliche Ausnahmesituationen. Die Beratung zum Themenschwerpunkt „Kinderbetreuung“ erstreckt sich z. B. von der Beratung zum Elterngeld über die Vermittlung von altersgerechter Ferienbetreuung bis hin zu Schulberatung und Notbetreuung. Bei der „Pflege von Angehörigen“ werden u. a. die Finanzierung von Pflege und weitere Hintergrundinformationen zu diesem Thema adressiert sowie die Vermittlung von Haushalts- oder Einkaufshilfen übernommen. Auch bei persönliche Ausnahmesituationen unterstützt der Familienservice unsere Mitarbeiter, z. B. durch Vermittlung medizinischer Hilfe und bei der Suche nach Therapeuten oder Kliniken in Akutsituationen.

- » Im Rahmen unserer Mitarbeiterumfrage wurde der Wunsch deutlich, das bereits bestehende Angebot zur Gesundheitsförderung noch weiter auszubauen. Hierzu entwickelt das Gesundheitsteam mit Schnittstellen wie der Personal- und Organisationsentwicklung das Konzept des betrieblichen Gesundheitsmanagements kontinuierlich weiter, mit dem Ziel einer strategischen Ausgestaltung und Erweiterung des Angebots. Die Priorisierung liegt dabei auf den Themen Bewegung, Ernährung und Stressresilienz.

Ausblick

Unserer Rolle als verantwortungsvoller Arbeitgeber wollen wir auch im kommenden Jahr gerecht werden und erweitern unsere Maßnahmen und Initiativen zum Gesundheitsschutz. Zunächst spielt der Ausbau der Kommunikation eine wesentliche Rolle, um die Mitarbeiter laufend über neue Angebote informieren zu können. Dazu zählt u. a. ein einfacher Zugang zu den Informationsangeboten über das Gesundheitsportal.

Zudem sind Maßnahmen zur ergonomischen Sitzberatung und der Bezuschussung von Hilfsmitteln für die Bildschirmarbeit geplant. Weiterhin spielen gesundheitsfördernde Angebote eine zunehmend wichtige Rolle bei unseren Mitarbeitern. Daher versuchen wir auch zukünftig den Zugang zu Sportangeboten und Gesundheitsaktionen zu erleichtern. Dazu zählen u. a. günstige Konditionen für externe Sportanbieter und Gesundheitskurse oder die Aktion „Mit dem Rad zur Arbeit“. Auch ein konzernweiter Rollout der Grippe-schutzimpfung steht auf der Agenda.

ABWESENHEIT IN ZAHLEN

Die beschriebenen Maßnahmen haben das Ziel, belastungsbedingte Abwesenheiten und Unfälle am Arbeitsplatz zu senken. Auch zukünftig möchten wir die Ursachen für Abwesenheiten und Unfälle mit unserem Arbeitsmediziner analysieren, um gegebenenfalls weitere Maßnahmen ableiten zu können.

GRI 403-2

Abwesenheit	2018⁽¹⁾	2019⁽²⁾
Krankheitsbedingte Abwesenheit (Quote in %)	6,9	7,1
Anzahl Unfallmeldungen	0	6
davon Wegeunfälle in %	0	16,7

Tabelle 7

(1) Angaben beziehen sich auf die Stammmitarbeiter der 1&1 Telecommunication SE und ihrer Tochtergesellschaften zum 31. Dezember.

(2) Angaben beziehen sich auf die Stammmitarbeiter der 1&1 Drillisch Gruppe zum 31. Dezember.

KLIMA- UND UMWELTSCHUTZ

MANAGEMENTANSATZ

WESENTLICHKEIT, AUSWIRKUNGEN UND RISIKEN

GRI 103-1
GRI 201-2



Siehe „Kundenbelange und Produktverantwortung“, S. 20

Unser Angebot von Internet- und Telekommunikationsdiensten fußt auf dem Betrieb unserer nach internationalen Sicherheitsstandards zertifizierten firmeneigenen sowie angemieteten 1&1 Drillisch Rechenzentren sowie der Rechenzentren der zum United Internet Konzern gehörenden Schwestergesellschaft 1&1 IONOS und der Nutzung des Glasfasernetzes der ebenfalls zum United Internet Konzern gehörenden Schwester-gesellschaft 1&1 Versatel. Daraus resultiert ein signifikanter Teil des Energieverbrauchs unseres Konzerns, und dieser Energieverbrauch und die daraus resultierenden CO₂-Emissionen wirken sich auf die Umwelt und das Klima aus. Im geringeren Ausmaß tragen zu unserem Energieverbrauch auch der Strom für die Bürogebäude, der Kraftstoff für die Fahrzeuge, das Material v. a. in der Logistik sowie die eigene Nutzung von IT-Hardware bei. Absehbar wird unser eigener Energieverbrauch aufgrund der geplanten Errichtung eines 5G-Netzes weiter steigen.



Siehe „1&1 Drillisch als Geschäftspartner“, S. 62

Wesentliche Umweltauswirkungen resultieren zudem aus unseren weiteren Geschäftsbeziehungen, insb. aus der Nutzung der Mobilfunk- und Festnetze unserer Geschäftspartner und dem damit verbundenen Energieverbrauch. Weiterhin entstehen ökologische Auswirkungen durch Energie- und Ressourcennutzung sowie mögliche Umweltbelastungen entlang der Wertschöpfungskette der Endgeräte bzw. Produkte, die wir Kunden anbieten (v. a. Smartphones, Tablets, Router) – von der Herstellung über den Versand an Kunden bis zu ihrer Entsorgung.



Siehe „Corporate Digital Responsibility“, S. 27

Sowohl im eigenen Geschäft als auch mit Blick auf Produkte und Geschäftsbeziehungen ist darüber hinaus die Rolle der Digitalisierung als „Enabler“ („Ermöglicher“) für mehr Klimaschutz hervorzuheben.¹⁵ Voraussetzung für einen solchen positiven Effekt ist, dass der zusätzliche Energiebedarf nicht durch fossile, sondern durch erneuerbare Energie gedeckt wird, denn sonst würde die Nutzung von digitalen Technologien, Algorithmen, Blockchain und Co. mit einem wachsenden CO₂-Fußabdruck einhergehen. Zudem wird erwartet, dass auch der neue Mobilfunkstandard 5G den Stromverbrauch steigen lässt, u. a. aufgrund neuer technischer Möglichkeiten wie der Vernetzung von Maschinen und Fahrzeugen (Internet of Things, IoT).

Umwelt- und Klimaschutz sind für zahlreiche Stakeholder relevant. Das zeigt sich auf gesamtgesellschaftlicher Ebene, z. B. durch die Fridays-for-Future-Bewegung, und bei unseren Mitarbeitern, die sich an vielen Stellen in ihrem Arbeitsalltag für Umweltschutz interessieren. Auf politischer Ebene wird das Thema verstärkt aufgegriffen, z. B. in Form des deutschen Klimaschutzprogramms und der CO₂-Bepreisung, durch das Pariser Übereinkommen und die UN-Klimakonferenzen (COP). Investoren und Analysten haben das Thema zunehmend bei der Auswahl ihrer Investments im Blick, und Kunden legen bspw. Wert auf die Nutzung grünen Stroms, wie es bei dem Großteil der von uns genutzten Rechenzentren der Fall ist.

Wir möchten effizient mit Ressourcen umgehen und einen Beitrag zum Klimaschutz leisten.

(15) Siehe z.B. [Bitkom-Beitrag](#), Oktober 2019.

Neben physischen Risiken durch den Klimawandel, insb. steigende Temperaturen, die eine stärkere Kühlung der Rechenzentren erfordern, aber auch zunehmende Extrem- und Unwetter, die die Infrastruktur beschädigen können, hat das Thema auch mittelbaren Einfluss auf 1&1 Drillisch. Als größerer Energieverbraucher ist das Unternehmen angehalten, den Ausstoß von CO₂-Emissionen zu verringern, andernfalls können Markt- oder Reputationsrisiken auftreten. Weiterhin sind politische und technologische Risiken zu beachten, die aus der Aktualität des Klimathemas verstärkt resultieren können, etwa durch strengere Gesetze, die nur mit entsprechendem Aufwand umgesetzt werden können. Werden die Erwartungen der verschiedenen Stakeholder nicht erfüllt, kann dies negative Auswirkungen auf Reputation oder Umsatz nach sich ziehen, umgekehrt kann eine positive Positionierung Chancen bieten.¹⁶

ZIELE UND MASSNAHMEN

Zweck des Managementansatzes ist es, den effizienten Umgang mit Ressourcen zu fördern, wodurch wir Kosten sparen und einen Beitrag zum Klimaschutz leisten können. Dazu zählen die laufende Optimierung der Geschäftsprozesse und eine ständige Effizienzsteigerung. Zwar wäre auch eine Reduzierung des absoluten Verbrauchs wünschenswert, jedoch ist dies aufgrund der voranschreitenden Digitalisierung der Wirtschaft und Gesellschaft kein realistisches Ziel – weder für Rechenzentren, die sich als „Rückgrat“ digitaler Anwendungen einem wachsenden Bedarf gegenübersehen, noch für das von uns genutzte Glasfasernetz, das als die mit Abstand leistungsfähigste Übertragungstechnik besonders gefragt ist.

GRI 103-2

Der Großteil der von uns genutzten Rechenzentren wird mit erneuerbarer Energie und somit klimaneutral betrieben. Auch die Auswirkungen des Glasfasernetzes bzw. der Festnetze, die wir nutzen, werden anteilig über den Einsatz von Ökostrom reduziert. Darüber hinaus soll in unserem eigenen Unternehmen der Verbrauch von Ressourcen und Materialien, z. B. in der Logistik, möglichst gering sein, und unsere Kunden möchten wir dazu befähigen, ihre Produkte und Hardware umweltgerecht zu entsorgen. Details lassen sich den folgenden Abschnitten entnehmen.

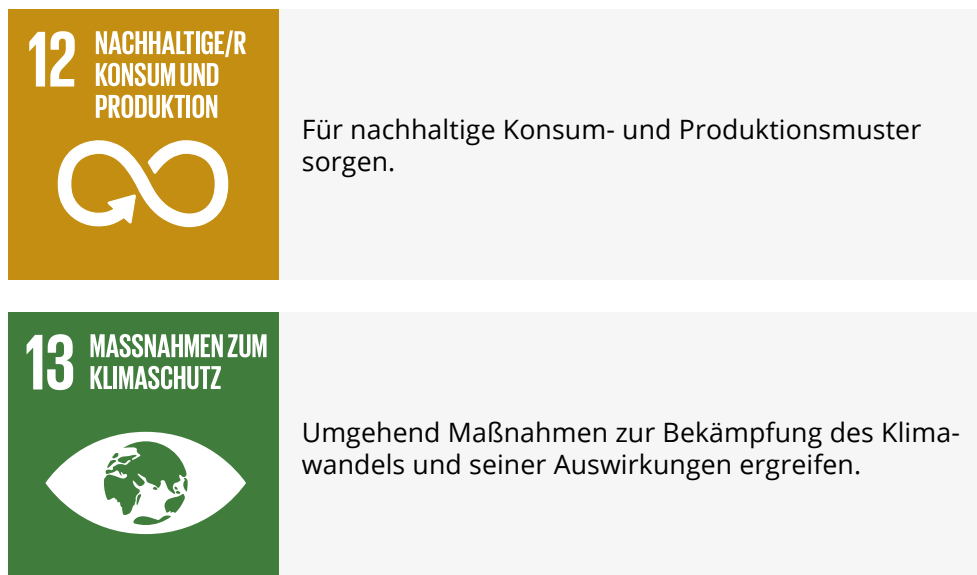
ERGEBNISSE UND BEURTEILUNG

In allen relevanten Bereichen wird der Verbrauch von Ressourcen und Materialien gemessen. Auf Basis dieser und weiterer Daten möchten wir künftig eine CO₂-Bilanz erstellen, die die wesentlichen Treibhausgas-Emissionsquellen („hotspots“) zunehmend vollständig abbildet und beziffert. Details lassen sich den folgenden Abschnitten entnehmen.

GRI 103-3

(16) Unabhängig von der dargestellten Wesentlichkeit von Klima- und Umweltschutz wird in den EU-Leitlinien empfohlen, über das Klimathema auch dann zu berichten, wenn es nur aus einer der beiden Perspektiven („ökologisch und sozial“ oder „finanziell“) wesentlich sein sollte.

BEITRAG ZU DEN SDGS



ENERGIEVERBRAUCH

GRI 302
GRI 302-1
GRI 302-3
GRI 302-4
GRI 305
GRI 305-1
GRI 305-2
GRI 305-3

Die Nutzung von Netzinfrastruktur und der Serverkapazität von Rechenzentren ist notwendig, damit wir unseren Kunden unsere Internet- und Telekommunikationsdienste bereitstellen können. Gleichzeitig ist ihr Betrieb Hauptgrund des durch 1&1 Drillisch verursachten Energieverbrauchs. Da 1&1 Drillisch bislang kein eigenes Mobilfunk- oder Festnetz betreibt und die relevanten Daten von unseren Geschäftspartnern bislang nicht im Detail vorliegen, konzentrieren wir uns im Folgenden auf die Darstellung unseres eigenen Energieverbrauchs. Details zu den Angaben in der folgenden Übersichtstabelle lassen sich den jeweiligen Abschnitten entnehmen.

Tabelle 8

Energieverbrauch ⁽¹⁾	2018	2019
Stromverbrauch Bürogebäude und eigene Rechenzentren in MWh	3.820,0	3.520,8
Wärmeenergieverbrauch (Erdgas) in MWh	2.474,5	2.416,3
Benzinverbrauch in MWh	130,2	115,2
Dieserverbrauch in MWh	5.495,5	4.770,4
Summe Kraftstoffverbrauch in MWh⁽²⁾	5.625,7	4.885,6
Summe Energieverbrauch in MWh	11.920,2	10.822,7
Umsatz in Mio. €	3.634,5	3.674,9
Energieintensität (Energieverbrauch in Relation zum Umsatz) in Wh/€	3,3	2,9

(1) Angaben liegen erst ab dem Jahr 2018 vor.

(2) Umrechnungsfaktoren/Heizwerte: Benzin: 8,5 kWh/l; Diesel: 9,7 kWh/l.

STROMVERBRAUCH IN DEN RECHENZENTREN

Um die Leistungen für unsere Kunden so sicher und zuverlässig wie möglich zu gestalten, sind die Server von 1&1 Drillisch als redundantes System organisiert und zeichnen sich durch umfangreiche Speicher- und Sicherungsfunktionen aus. Darüber hinaus werden die von uns genutzten Rechenzentren der 1&1 IONOS georedundant betrieben. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass weder Stromausfälle noch Umwelteinflüsse den Betrieb der Applikationen einschränken, sodass unsere Kunden ungehinderten und dauerhaften Zugriff darauf haben. Dieses Mehr an Sicherheit geht mit einem erhöhten Stromverbrauch einher, dem durch den Einsatz erneuerbarer Energien und die ständige Steigerung der Energieeffizienz begegnet wird.

ENERGIEVERBRAUCH DURCH UNSERE BÜROGEBÄUDE

Unsere Bürogebäude wurden im Berichtsjahr zu einem signifikanten Anteil mit zertifiziertem Ökostrom versorgt, wodurch die potenziellen Umweltauswirkungen vermindert werden.

Energieverbrauch und CO₂-Emissionen Bürogebäude	2018	2019
Stromverbrauch in MWh ⁽¹⁾	3.820,0	3.520,8
Wärmeenergieverbrauch (Erdgas) in MWh ⁽²⁾	2.474,5	2.416,3
Summe Energieverbrauch in MWh	6.294,5	5.937,1
CO ₂ -Äquivalente aus Stromverbrauch (Scope 2)	810,8	443,3
CO ₂ -Äquivalente aus Wärmeenergieverbrauch (Scope 1)	505,7	493,6
Summe CO₂-Äquivalente in Tonnen⁽³⁾	1.316,5	936,9

Tabelle 9

- (1) Angaben beziehen sich auf die Büros und zugehörige Infrastruktur der 1&1 Drillisch Standorte in Montabaur, Karlsruhe und z. T. München, die direkt vom Versorger beliefert werden; ab 2018 zudem auf die 1&1 Drillisch Standorte in Maintal, Krefeld, Dresden, Nürnberg und Münster sowie München gesamt. Die Angaben beinhalten auch den Stromverbrauch für die 1&1 Drillisch Rechenzentren (wird bislang nicht getrennt ausgewiesen). Angaben lagen zum Redaktionsschluss des Berichts noch nicht vollständig vor. Angaben liegen erst ab dem Jahr 2018 vor.
- (2) Angaben beziehen sich auf den Standort Montabaur inkl. des Logistikzentrums und auf die 1&1 Drillisch Standorte in Maintal, Krefeld und Münster. Angaben lagen zum Redaktionsschluss des Berichts noch nicht vollständig vor.
- (3) Errechnet anhand der Angaben der Versorger zum CO₂-Ausstoß pro Kilowattstunde, der Umrechnungsfaktoren von DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs UK) 2018 bzw. 2019 sowie der Angaben des Umweltbundesamts 2019 zum CO₂-Ausstoß pro Kilowattstunde des deutschen Strommix (Prognosen für 2018: 474 Gramm); z. T. Nutzung von Ökostrom, woraus keine CO₂-Emissionen resultieren.

MATERIALVERBRAUCH UND LOGISTIK

Als Zugangs- und Applikations-Anbieter nutzen wir für unsere Geschäftstätigkeit an „physischen“ Produkten insb. elektronische Geräte bzw. Hardware. Anwendungen werden von uns oder in Kooperation mit Partnerfirmen entwickelt und in unseren eigenen bzw. den von uns genutzten Rechenzentren der 1&1 IONOS betrieben, während wir unseren Kunden vorrangig Hardware der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) in Form von Endgeräten, insb. Smartphones und Router, Tablets, Surf-Hardware und Zubehör, in Verbindung mit Tarifen zur Nutzung unserer Mobilfunk- und Breitbanddienste zur Verfügung stellen. Zudem nutzen unsere Mitarbeiter zur Erledigung ihrer Aufgaben IT-Hardware.

GRI 301

KUNDEN-HARDWARE

Entsorgung von Endgeräten

GRI 417
GRI 417-1



Annahmestellen 1&1
und z.B. smartmobil.de

Smartphones, Router und andere Endgeräte, die wir unseren Kunden zur Verfügung stellen, können Bestandteile beinhalten, die nicht über den Hausmüll entsorgt werden dürfen. Es ist unsere Aufgabe, Verantwortung für den gesamten Lebenszyklus dieser Produkte zu übernehmen und die Materialien nach ihrer Gebrauchsphase fachgerecht zu recyceln, damit durch die Abfälle keine Schadstoffe in die Umwelt gelangen. Für die umweltschonende Entsorgung der von uns in Umlauf gebrachten Geräte arbeitet 1&1 Drillisch mit spezialisierten Dienstleistern zusammen. Bei jeder Auslieferung informieren wir unsere Kunden über die fachgerechte Entsorgung ihrer Mobil- und Festnetz-Hardware und weisen auf unserer Website auf Annahmestellen hin. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass jeder Kunde die Möglichkeit hat, sein Altgerät dem Wiederaufbereitungs- bzw. Entsorgungskreislauf zuzuführen.

Laut Branchenverband Bitkom befanden sich in Deutschland im Jahr 2018 rund 124 Millionen Alt-Handys bzw. -Smartphones im Umlauf, die nicht mehr genutzt wurden, obwohl sie noch funktionstüchtig waren oder wiederverwertet werden könnten. Die durchschnittliche Nutzungsdauer liegt nur bei etwas über einem Jahr. Wertvolle Rohstoffe wie Edelmetalle und seltene Erden könnten aus diesen Geräten rückgewonnen werden – vorausgesetzt, sie werden recycelt.

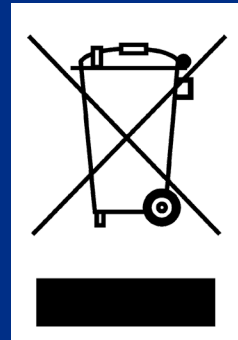
Wiederverwendung von Smartphones

Im Berichtsjahr haben 1&1 und zwei Drillisch Online Marken Aktionen gestartet, um noch funktionstüchtige Smartphones wieder in den Verkehr zu bringen. Die 1&1 Trade-In-Aktion ermöglichte es Kunden, bei Abschluss eines neuen Vertrags inkl. neuem iPhone für die Einsendung ihres noch funktionierenden alten iPhones bis zu 700 € zu erhalten. Zudem haben die Drillisch Online Marken yourfone und maXXim im Jahr 2019 generalüberholte Handys in ihr Angebot aufgenommen. Diese Geräte aus Rücksendungen innerhalb von 30 Tagen werden im einwandfreien Zustand, komplett mit Zubehör, originalverpackt, qualitätsgeprüft und mit 24 Monaten Gewährleistung mit deutlichem Preisvorteil gegenüber Neugeräten angeboten.

HARDWARE IN RECHENZENTREN UND BÜROGEBÄUDEN

GRI 301-1

Um intern genutzte Server und Netzwerkgeräte umweltgerecht zu verwerten, übergeben die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften ausgediente Altgeräte seit mittlerweile zehn Jahren an den Recyclingspezialisten AfB gGmbH. Dort werden sie dem fachgerechten Recycling zugeführt oder zur Weiterverwendung aufbereitet. Dies verlängert die Lebensdauer der Hardware und schont Ressourcen. AfB ist ein Inklusionsunternehmen, das nach eigenen Angaben aktuell zu ca. 43 % Menschen mit Behinderung beschäftigt. Damit geben wir unsere Hardware nicht nur in Hände von Umwelt- und Recyclingexperten, sondern stärken auch die Beschäftigungschancen für Menschen mit Behinderung.



UMGANG MIT ALTGERÄTEN

Altgeräte sowie alle im Lieferumfang enthaltenen Elektronikteile dürfen gemäß europäischen Richtlinien und dem deutschen Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG) nicht über den Hausmüll entsorgt werden und sind zum Zwecke der Wiederverwendung fachgerecht zu entsorgen. Ziel sind der Schutz von Umwelt und Gesundheit sowie die Schonung von Ressourcen.

In den vergangenen zwei Jahren hat AfB folgende Mengen an IT-Altgeräten für 1&1 aufbereitet oder recycelt:

GRI 305-3

IT-Altgeräte ⁽¹⁾	Anzahl		Wiederverwendbar nach Aufarbeitung in %		Rohstoffgewinnung durch Recycling in %	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
PC	504	311	82,5	87,4	17,5	12,6
Notebook	444	648	94,4	97,0	5,6	3,0
Flachbildschirm	600	410	62,5	45,0	37,5	55,0
Mobilgerät	331	296	59,1	44,2	40,9	55,8
Server	446	404	29,4	42,0	70,6	58,0
Drucker	9	2	27,8	0,0	72,2	100,0

Tabelle 10

(1) Angaben beziehen sich auf die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften (näherungsweise ermittelt anhand des Mitarbeiteranteils sowie des Leistungsanteils an den Rechenzentren der 1&1 IONOS, da Angaben nur innerhalb einer Gesamtauswertung für den United Internet Konzern vorliegen). Angaben liegen erst ab dem Jahr 2018 vor.

2019 konnten wir AfB 87,7 Tonnen (2018: 88,5 Tonnen) Hardware übergeben, wodurch wir zur Einsparung von 70,1 Tonnen (2018: 70,8 Tonnen) CO₂-Äquivalenten beigetragen haben.¹⁷

LOGISTIK UND (UM-)VERPACKUNGEN



EINE NACHT... UND IHRE BESTELLUNG IST DA

Unser 1&1 Prinzip beinhaltet das „Overnight“-Versprechen: Kunden, die unter der Woche bis 22 Uhr und samstags bis 12 Uhr bestellen, erhalten ihre Lieferung bereits am nächsten Werktag.

Teil unserer Geschäftstätigkeit ist es, unseren Kunden Produkte wie Smartphones und Router zur Nutzung unserer Leistungen bereitzustellen. Diese Aufgabe erledigt unser unternehmenseigenes Logistikzentrum in Montabaur für sämtliche Marken der 1&1 Drillisch Gruppe. Für Schutz und Versand dieser Produkte werden (Um-)Verpackungs- und Informationsmaterialien benötigt. Zudem versenden wir bspw. Zugangsdaten aus Sicherheitsgründen auf dem Postweg. Das (Um-)Verpackungsmaterial, das wir nutzen, besteht zum größten Teil aus Papier, Pappe und Kartonagen (PPK) mit einem hohen Recycling-Anteil von 75-80 %. Unser Anspruch ist es, kontinuierlich unseren Materialeinsatz zu optimieren, indem wir bspw. Versandverpackungen reduzieren.

Materialverbrauch für Versendungen

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der Versendungen des Logistikzentrums deutlich um rund 28 % gestiegen (2019: 6,9 Mio.; 2018: 5,4 Mio.; 2017: 5,1 Mio.). Gleichzeitig

konnte im Berichtsjahr der Verbrauch von Verpackungsmaterial (Kunststoff sowie PPK) reduziert werden. Grund hierfür ist v. a. eine Gesetzesänderung aus dem Berichtsjahr.

GRI 301-1
GRI 305-3

(17) Näherungswerte ermittelt anhand des Mitarbeiteranteils der 1&1 Telecommunication SE und ihrer Tochterunternehmen.

Die Menge der bei Versand und Verkauf anfallenden (Um-)Verpackungen berichten wir jährlich an unseren Entsorgungspartner sowie parallel an das Verpackungsregister LUCID, die Internetplattform der Stiftung Zentrale Stelle Verpackungsregister (ZSVR). Durch die Umsetzung des neuen Verpackungsgesetzes (VerpackG) hat sich das Verfahren zum Vorjahr geändert. Wer systembeteiligungspflichtige Verpackungen erstmals gewerbsmäßig in Deutschland in den Verkehr bringt („Erstinverkehrbringer“), hat sich bei LUCID zu registrieren und die Verpackungsmengen zu melden. Durch die Gesetzesänderung gilt die 1&1 Logistik nun für weniger Verpackungsmaterial als Erstinverkehrbringer als zuvor. Stattdessen hat der Hersteller selbst häufiger die Gebühren für die Verpackung zu tragen und die Mengen zu melden.

Im Ergebnis fielen in der 1&1 Logistik im Jahr 2019 rund 0,5 Tonnen Kunststoff an, während der Vergleichswert im Jahr 2018 noch 2,7 Tonnen betrug. Auch der Verbrauch an PPK wurde reduziert, auf 485,1 Tonnen im Jahr 2019 von 575,4 Tonnen im Jahr 2018. Bei einem gleichzeitigen Anstieg der Versendungen hat sich entsprechend auch der Verbrauch an Verpackungsmaterial pro Sendung deutlich reduziert. Die Menge des benötigten Materials hängt auch davon ab, ob z. B. verhältnismäßig mehr Endgeräte oder SIM-Karten verschickt werden, und kann daher über die Jahre variieren.

Tabelle 11

Verpackungsmaterial ⁽¹⁾	2017	2018	2019
Verbrauch von Papier, Pappe und Kartonagen (PPK) gesamt in Tonnen	446,4	575,4	485,1
Verbrauch von Kunststoff gesamt in Tonnen	3,8	2,7	0,5
Anzahl Versendungen in Mio. Stück	5,1	5,4	6,9
Menge an PPK pro Sendung in Gramm	88,2	106,5	70,4
Menge an Kunststoff pro Sendung in Gramm	0,8	0,5	0,1
CO ₂ -Äquivalente in Tonnen ⁽²⁾ (Scope 3)	9,5	12,1	10,4

- (1) Angaben beziehen sich für das Jahr 2017 auf die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften, ab dem Jahr 2018 bzgl. der Versendungen sowie ab dem Jahr 2019 auch bzgl. des Verpackungsmaterials auf die gesamte 1&1 Drillisch Gruppe.
- (2) Errechnet anhand der Umrechnungsfaktoren von DEFRA 2018 bzw. 2019.

Für alle Mobilfunkprodukte ist dieser Service sogar kostenlos. Mit dieser und anderen Maßnahmen des 1&1 Prinzips möchten wir den Ansprüchen unserer Kunden gerecht werden. Dabei verlassen täglich bis zu 40.000 (2018: 30.000) Brief- und Paketsendungen unser Logistikzentrum. Um die taggleiche Bearbeitung der Express-Sendungen jederzeit zu gewährleisten, sind abgestimmte Abläufe in unserem Logistikzentrum in Montabaur erforderlich:

Alle eingegangenen Bestellungen werden zunächst systemisch sortiert, sodass Overnight-Aufträge priorisiert behandelt werden können. Anschließend werden die Waren, darunter Router, Smartphones, Tablets, Mobilfunk-Zubehör und WLAN-Sticks, aus den Hochregallagern zusammengetragen, per Scan im System registriert und mit den entsprechenden Anschreiben und Kundeninformationen versehen. Hierzu gehören bspw. die Zugangsdaten für die 1&1 Breitband-Produkte. Diese werden an separater Stelle gedruckt und verklebt, um sie datenschutzkonform vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Die Zuordnung von Kunde und Geräteseriennummer erleichtert im Garantiefall die Problembearbeitung. Nachdem die Waren aus dem Lager mit den jeweiligen Kundeninformationen zusammengeführt wurden, folgt das Verpacken an zwei großen Packmaschinen. Die versandfertigen Pakete werden im Anschluss auf große Rollwagen geladen, die mehrere Male pro Tag von verschiedenen Logistikdienstleistern abgeholt werden. Diese transportieren die Pakete in Umschlagdepots, von wo aus sie den Kunden zugestellt werden.

Durch das Recycling von (Um-)Verpackungsmaterialien durch unseren Dienstleister konnten im Jahr 2018 umgerechnet 210 Tonnen CO₂ eingespart werden.¹⁸

(18) Zum Redaktionsschluss des Berichts lagen die entsprechenden Angaben für das Berichtsjahr noch nicht vor.

Weiterhin versuchen wir in unserer Logistik, die Nutzung von Versandmaterial in Servicefällen zu reduzieren, d. h. wenn z. B. einem Kunden ein fehlerhaftes Gerät ersetzt wird. Beim Austausch von Leihgeräten erhält der Kunde das neue Gerät über einen ausgewählten Paketzusteller, der den Austausch der Geräte direkt vor Ort vornimmt. Dabei wird das neue Gerät in einer speziell für diesen Zweck entwickelten Mehrweg-Versandpackung zugestellt, in der das ausgetauschte Altgerät direkt zurückgesendet werden kann. Diese Methode reduziert nicht nur Materialaufwand, sondern spart dem Kunden auch Zeit.

Emissionen durch Versandwege

Mit Blick auf eine zunehmend vollständige Erfassung der durch uns verursachten Treibhausgasemissionen betrachten wir seit dem Berichtsjahr auch die Versandwege, die mit unserer Logistik im Zusammenhang stehen.

GRI 305-3

Die Pakete für unsere Kunden werden mehrere Male pro Tag von verschiedenen Logistikdienstleistern (u. a. DHL, Hermes, GLS) zum Versand abgeholt. Einer internen Schätzung zufolge sind für unsere Paketsendungen im Jahr 2019 insgesamt rund 875,4 Mio. km zurückgelegt worden. Basierend auf den Angaben und Schätzungen der Logistikdienstleister sind dabei Treibhausgasemissionen in Höhe von ungefähr 1.779,0 Tonnen entstanden. Diese Emissionen sind zwar nicht durch unser Unternehmen selbst entstanden, sind aber das Ergebnis unserer Geschäftstätigkeit und somit Teil unserer Scope-3-Emissionen¹⁹.

Versandwege	2019
Zurückgelegte Kilometer für Paketsendungen in Mio. ⁽¹⁾	875,4
CO ₂ -Äquivalente in Tonnen ⁽²⁾ (Scope 3)	1.779,0

Tabelle 12

(1) Schätzwert auf Basis der Entfernungen der Zielorte vom Logistikzentrum Montabaur; nicht berücksichtigt wurden vorgelagerte Fahrten zu Umschlagdepots, Umwege, evtl. Mehrfachanfahrten und Retouren; z.T. wurde mit Mittelwerten gerechnet.

(2) Werte basieren auf den Angaben und Schätzungen unserer Logistikdienstleister.

Darüber hinaus beziehen wir unsere Verpackungs- und Printmaterialien von lokalen Lieferanten, wodurch wir lange Transportwege vermeiden und CO₂-Emissionen einsparen können.

Papierverbrauch

Die folgende Tabelle zeigt den Verbrauch an Papier in der 1&1 Drillisch Gruppe. Im Berichtsjahr wurde die Erhebung deutlich ausgeweitet, sowohl auf weitere Gesellschaften als auch auf weitere Papierarten. Daraus resultiert ein starker Anstieg der Werte. Der überwiegende Anteil des Kopierpapiers, das im Konzern genutzt wird, trägt das „EU Eco-label“, mit dem Produkte und Dienstleistungen gekennzeichnet werden, die geringere Umweltauswirkungen haben als vergleichbare Produkte, und z. T. das FSC-Siegel, das für eine nachhaltige Holzwirtschaft steht.

GRI 301-1
GRI 305-3

(19) Nach dem Greenhouse Gas Protocol (2011) sind eingekaufte Transport- bzw. Verteilungsleistungen für verkaufte Produkte den vorgelagerten Scope-3-Emissionen (Kategorie 4) zuzurechnen.

Tabelle 13

Papierverbrauch⁽¹⁾	2018	2019
Papierverbrauch gesamt in Tonnen	153,2	1.623,3
Papierverbrauch pro Mitarbeiter ⁽²⁾ in Kilogramm	57,2	411,2
CO ₂ -Äquivalente in Tonnen ⁽³⁾ (Scope 3)	139,6	1.479,5

- (1) Angaben beziehen sich für 2018 auf die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften (näherungsweise ermittelt anhand des Mitarbeiteranteils, da Angaben nur innerhalb einer Gesamtauswertung für den United Internet Konzern vorliegen); ab 2019 auf die gesamte 1&1 Drillisch Gruppe. Angaben liegen erst ab dem Jahr 2018 vor.
- (2) Rechnerischer Durchschnittswert; Angaben beziehen sich auf die Mitarbeiter der unter (1) genannten Gesellschaften.
- (3) Näherungswert errechnet anhand der Umrechnungsfaktoren von DEFRA 2018 bzw. 2019.

MITARBEITERMOBILITÄT

UMWELTBEWUSSTER UMGANG MIT DIENSTREISEN UND KRAFTSTOFF

GRI 302-1
GRI 305-1
GRI 305-2
GRI 305-3

Die Verteilung der Unternehmensgruppe auf mehrere Standorte in Deutschland stellt hohe Anforderungen an die Mitarbeitermobilität. Durch die Reisetätigkeit unserer Mitarbeiter entstehen CO₂-Emissionen.

Unser Anspruch ist es, unsere reisebedingten Emissionen zu reduzieren, sowohl durch die Vermeidung von Dienstreisen als auch durch die Nutzung klimaneutraler Reisemöglichkeiten wie Bahnfahrten.

Die Dienstleistungen im Bereich Mitarbeitermobilität werden von den Einkaufsbereichen der United Internet Corporate Services GmbH und der 1&1 Drillisch Gruppe in Zusammenarbeit mit den Personalbereichen erbracht. Die Verantwortlichkeit reicht vom Dienstreisemanagement über das Monitoring des Fuhrparks bis hin zur Gestaltung der Rahmenbedingungen für die Vergabe und Nutzung von Dienstwagen.

Für klimaschonende Mobilität haben wir folgende Maßnahmen ergriffen:

» Vermeidung von Dienstreisen

Durch die Ausstattung unserer Besprechungsräume mit Technik für Telefon- und Videokonferenzen können viele Dienstreisen vermieden werden. Zudem verbessert die Nutzung von Instant-Messaging-Diensten den internen Austausch und kann dabei helfen, Standortreisen weiter zu reduzieren.

» Klimafreundliches Reisen

Im Rahmen des Genehmigungsprozesses wirken wir darauf hin, dass unsere Mitarbeiter die Bahn als bevorzugtes Reisemittel nutzen. Entsprechende Langstrecken können damit klimaneutral zurückgelegt werden. Darüber hinaus können sich Mitarbeiter in einer Mitfahrzentrale im Intranet für gemeinsame Wege zusammenschließen.

» Dienstwagenflotte

Mit unserer Dienstwagenregelung grenzen wir die Umweltauswirkungen unserer Flotte ein, indem wir bspw. die wählbare Motorisierung beschränken. Zudem schauen wir uns laufend auf dem Markt um, um unsere Flotte sowohl in ökologischer als auch ökonomischer Hinsicht aktuell zu halten. Dabei prüfen wir auch den Einsatz alternativer Technologien (z. B. Elektroantrieb), immer mit dem Anspruch, sowohl ökonomisch als

auch ökologisch tragbare Entscheidungen zu treffen. Das Fuhrparkmanagement wird von den Einkaufsbereichen der United Internet Corporate Services GmbH sowie der 1&1 Drillisch Gruppe geleistet.

» Papierlose Reisekostenabrechnung

Nach einem erfolgreichen Pilotprojekt haben wir in der 1&1 Telecommunication SE und ihren Tochtergesellschaften einen Prozess für eine papierlose Reisekostenabrechnung eingeführt, der zugleich eine gesteigerte Transparenz über alternative Reisemittel und die Reisekosten ermöglicht.

KRAFTSTOFFVERBRAUCH UND CO₂-EMISSIONEN

Für den Einsatz von Miet- und Dienstwagen arbeiten wir mit externen Partnern zusammen. Diese geben uns regelmäßig Auskunft über die Nutzung unseres Fuhrparks und werten Tankkarten aus, sodass wir die Entwicklung des Kraftstoffverbrauchs und den damit verbundenen Ausstoß von Treibhausgas- bzw. CO₂-Emissionen überwachen können. Die Flugreisen werden von Reiseveranstaltern organisiert, die uns ebenfalls regelmäßig Auskunft erteilen, u. a. über die CO₂-Emissionen. Von der Deutschen Bahn erhalten wir eine jährliche Umweltbilanz.

Im Berichtsjahr haben unsere Mitarbeiter über 12,5 Mio. Kilometer (2018: 12,7 Mio. Kilometer) zurückgelegt und dabei CO₂-Emissionen in Höhe von 1.781,1 Tonnen (2018: 2.038,7 Tonnen) verursacht. Die folgenden Tabellen zeigen die Reisetätigkeit im Konzern im Detail.

Bahnreisen⁽¹⁾	2018	2019
Gefahrene Personenkilometer (Pkm) im Fernverkehr	2.451.958	2.576.816
Gefahrene Pkm im Fernverkehr pro Mitarbeiter ⁽²⁾	950,4	814,7
CO ₂ -Äquivalente aus Fernverkehr in Tonnen (Scope 3)	0	0
Gefahrene Pkm im Nahverkehr	204.609	213.210
CO ₂ -Äquivalente aus Nahverkehr in Tonnen (Scope 3)	11,2	11,7
Anteil der klimaneutral zurückgelegten Bahnstrecken in %	92,3	92,4

Tabelle 14

(1) Angaben beziehen sich für 2018 auf die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften (näherungsweise ermittelt anhand des Mitarbeiteranteils, da Angaben nur innerhalb einer Gesamtauswertung für den United Internet Konzern vorliegen); ab 2019 auf die gesamte 1&1 Drillisch Gruppe. Die Angaben entstammen der sog. „Umweltbilanz“ der Deutschen Bahn. Angaben liegen erst ab dem Jahr 2018 vor.

(2) Angaben beziehen sich auf die Mitarbeiter der unter (1) genannten Gesellschaften.

Tabelle 15

Mietwagen⁽¹⁾	2018	2019
Verbrauchte Menge Kraftstoff (Benzin und Diesel) in Litern ⁽²⁾	33.953,9	57.800,8
Kraftstoffverbrauch pro Mitarbeiter in Litern ⁽³⁾	13,2	18,3
Gefahrene Kilometer gesamt	458.837	781.092
CO ₂ -Äquivalente in Tonnen ⁽⁴⁾ (Scope 3)	58,1	113,2

- (1) Angaben beziehen sich auf die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften; Angaben liegen erst ab dem Jahr 2018 vor. Die Datenerhebung ist im Berichtsjahr um einen weiteren externen Partner erweitert worden.
- (2) Errechnet anhand der Angaben des Umweltbundesamts zum durchschnittlichen Kraftstoffverbrauch von Pkw und Kombi auf 100 km; 2017: 7,2 l; ab 2018: 7,4 l.
- (3) Angaben beziehen sich auf die Mitarbeiter der unter (1) genannten Gesellschaften.
- (4) Angaben beruhen auf den Daten der Dienstleister.

Tabelle 16

Dienstwagen⁽¹⁾	2018	2019
Verbrauchte Menge Kraftstoff (Benzin und Diesel) in Litern	581.868	505.349
Kraftstoffverbrauch pro Dienstwagen in Litern ⁽²⁾	2.394,5	2.307,5
Gefahrene Kilometer gesamt ⁽³⁾	8.223.864	7.741.490
Gefahrene Kilometer pro Dienstwagen	33.843	35.349
CO ₂ -Äquivalente in Tonnen ⁽⁴⁾ (Scope 1)	1.528,9	1.327,5

- (1) Angaben beziehen sich auf die 1&1 Drillisch Gruppe; z.T. sind auch Langzeitmietwagen sowie Betankungen von Mietwagen enthalten. Angaben liegen erst ab dem Jahr 2018 vor.
- (2) Anzahl Kfz im Anlagebestand zum Stichtag 31. Dezember des jeweiligen Berichtsjahres; 2018: 243; 2019: 219; der Bestand an Kfz im Jahresverlauf kann abweichen.
- (3) Angaben basieren auf manuellen Eingaben der Nutzer beim Tanken.
- (4) Angaben beruhen z. T. auf den Daten der Dienstleister, z. T. auf Berechnungen anhand der Umrechnungsfaktoren von DEFRA 2018 bzw. 2019.

Tabelle 17

Flugreisen⁽¹⁾	2018	2019
Verbrauchte Menge Kerosin in Litern ⁽²⁾	49.605	40.806
Kerosinverbrauch pro Mitarbeiter in Litern ⁽³⁾	19,2	15,4
Geflogene Kilometer gesamt	1.385.603	1.139.827
CO ₂ -Äquivalente in Tonnen ⁽⁴⁾ (Scope 3)	440,4	328,7

- (1) Angaben beziehen sich auf die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften. Angaben liegen erst ab dem Jahr 2018 vor.
- (2) Errechnet anhand der Angaben des Bundesverbands der deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL) zum durchschnittlichen Kerosinverbrauch pro Passagier und 100 km; ab 2017: 3,58 l.
- (3) Angaben beziehen sich auf die Mitarbeiter der unter (1) genannten Gesellschaften.
- (4) Angaben beruhen z. T. auf den Daten der Reiseveranstalter, z. T. auf Berechnungen anhand der Umrechnungsfaktoren von DEFRA 2018 bzw. 2019.

1&1 DRILLISCH ALS GESCHÄFTSPARTNER

MANAGEMENTANSATZ

WESENTLICHKEIT, AUSWIRKUNGEN UND RISIKEN

Mit Geschäftsaktivitäten ausschließlich in Deutschland unterliegt 1&1 Drillisch hohen Standards und Normen mit Blick auf den Schutz von Umwelt, Arbeitnehmer- und Menschenrechten. Gleichzeitig nehmen die Erwartungen zu, diese auf hohem Niveau verankerten Standards auch zur Grundlage der Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern und Zulieferern zu machen. Dies fordert neben Rahmenwerken wie den UN SDGs und den GRI-Standards u. a. die deutsche Bundesregierung mit dem Nationalen Aktionsplan zur Umsetzung der VN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte („NAP“)²⁰ sowie in der Diskussion um ein mögliches Lieferkettengesetz. Diese Initiativen werden von dem Vorhaben begleitet, die Themen Menschenrechte und Lieferkette als einen Schwerpunkt der deutschen EU-Ratspräsidentschaft im zweiten Halbjahr 2020 zu behandeln. Neben Konsumenten, zivilgesellschaftlichen Akteuren und Medien legen auch Investoren und Analysten vermehrt ihr Augenmerk auf das Thema Wertschöpfungskette.


Prinzipiell sind in unserer Liefer- bzw. Wertschöpfungskette die gleichen Themen relevant wie in unserem eigenen Geschäft, also die Themen, die Bestandteil der Nachhaltigkeitsstrategie und dieses Berichts sind, etwa Klima- und Umweltschutz oder Menschenrechte. Dabei umfassen Menschenrechte nicht nur sehr grundlegende Rechte wie Leben, Freiheit und Gleichheit, sondern auch zahlreiche Aspekte aus dem Bereich Arbeit, etwa das Verbot von Diskriminierung und („moderner“) Sklaverei und das Recht auf Erholung, sowie aus dem Bereich Internet und „digitaler Raum“, etwa Meinungs- und Informationsfreiheit sowie Schutz der Privatsphäre.

Mit Blick auf Geschäftspartnerschaften und Lieferbeziehungen gilt grundsätzlich, dass inländische Unternehmen den gleichen strengen gesetzlichen Vorgaben unterliegen wie 1&1 Drillisch selbst. Zudem bewegen wir uns im Bereich Telekommunikation zumeist in einem regulierten Markt, und viele Zulieferer haben darüber hinaus Selbstverpflichtungen installiert. Bei der inländischen Wertschöpfung ist daher von einem sehr geringen Risiko von z. B. Kinder- oder Zwangsarbeit auszugehen. Jedoch können sich solche Risiken aufgrund der rechtlichen, politischen oder gesellschaftlichen Rahmenbedingungen im Ausland anders darstellen. Darüber hinaus kann die spezifische Tätigkeit eines Geschäftspartners weitere relevante Themen mit sich bringen, je nachdem, bis zu welcher Tiefe der Wertschöpfungskette eine Betrachtung erfolgt (ggf. bis zum Abbau von Rohstoffen). Dementsprechend können indirekt weitere Stakeholder von unserem Verhalten als Geschäftspartner betroffen sein, etwa die Mitarbeiter der Geschäftspartner und derer Zulieferer,

Anwohner an Produktionsstandorten sowie von möglichen Umweltauswirkungen betroffene Personen oder Gruppen.

Die verlässliche Zusammenarbeit mit Vorleistern und Geschäftspartnern ist wesentlich für 1&1 Drillisch. So sind etwa die Zusammenarbeit mit spezialisierten Kooperations- und Outsourcing-Partnern sowie der Bezug von Vorleistungen entscheidend für unseren

GRI 103-1

 Siehe Online-Publikation des NAP

 Siehe „1&1 Drillisch als Arbeitgeber“, S. 37 sowie „Corporate Digital Responsibility“, S. 27

Wir möchten durch starke und faire Partnerschaften mit unseren Geschäftspartnern gemeinsam Wert schöpfen.

⁽²⁰⁾ Laut dem NAP sind nur wenige Staaten „wirtschaftlich so stark international verflochten wie die Bundesrepublik Deutschland“ (S. 4).

Unternehmenserfolg. Neben einer Vorabprüfung des jeweiligen Partners ist der enge partnerschaftliche Austausch, welcher mit einer persönlich stattfindenden Betreuung einhergeht, Basis einer erfolgreichen Zusammenarbeit. Die Integrität unserer Geschäftspartner ist für uns auch deshalb essenziell, weil negative Vorfälle auf 1&1 Drillisch abstrahlen könnten (Markt- und Reputationsrisiken). Darüber hinaus sind Sorgfaltspflichten in der Wertschöpfungskette von aktuellem politischen Interesse (s. o.), woraus politische und rechtliche Risiken resultieren können.

ZIELE UND MASSNAHMEN

GRI 103-2

Zweck des Managementansatzes ist es, durch starke und faire Partnerschaften mit unseren Geschäftspartnern gemeinsam Wert zu schöpfen. Einerseits möchten wir etwa Haftungs- und Reputationsrisiken vermeiden, die aus Geschäftsbeziehungen erwachsen können, andererseits das Vertrauen für langfristige Partnerschaften aufbauen und die gemeinsame Übernahme von Verantwortung stärken.



Siehe Geschäftspartner-Kodex sowie Allgemeine Einkaufsbedingungen der United Internet Corporate Services GmbH

Relevante Richtlinien sind dabei unser Verhaltenskodex und insb. der Verhaltenskodex für Geschäftspartner („Geschäftspartner-Kodex“). Letzterer ist ein wichtiger Baustein für die Einhaltung compliance-relevanter Sorgfaltspflichten und stellt eine wesentliche Maßnahme zur Reduzierung von Compliance-Risiken innerhalb der Wertschöpfungskette dar. Der Kodex definiert auf Basis unserer Unternehmenswerte soziale und ökologische Mindeststandards und macht Vorgaben zu deren Einhaltung. Die vertragliche Einbindung des Geschäftspartner-Kodex ist durch Aufnahme in die „Allgemeinen Einkaufsbedingungen“ der United Internet Corporate Services GmbH erfolgt, die vielfältige Einkaufs- und Beschaffungsleistungen für die 1&1 Drillisch Gruppe erbringt.

Vorleistungen im wesentlichen Umfang werden insb. in Form von Netzleistungen und Endgeräten bezogen. Die Bereiche, die mit der Beschaffung dieser Vorleistungen betraut sind, verstehen sich auch als „Partnermanager“. Sie stellen sicher, dass die Produkte und Leistungen qualitativ hochwertig und zukunftssicher sind, und führen verlässliche Geschäftsbeziehungen auf Basis eines Vertrauensverhältnisses. Das „Carrier Management“ steuert und koordiniert ganzheitlich die Beziehungen zu den Telekommunikations (TK)-Vorleistungspartnern für Festnetz und Mobilfunk. Der Hardware-Einkauf von Produkten und Endgeräten der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) für unsere Kunden erfolgt ebenfalls über spezialisierte Bereiche wie das „Partner Account Management“ für Festnetz und Mobilfunk. Verantwortlich sind die jeweils zuständigen Vorstände für Produktmanagement bzw. Partnermanagement. Darüber hinaus gibt es spezielle Bereiche, die z. B. das Outsourcing von Customer-Care-Leistungen koordinieren.



Carrier: Netzbetreiber

ERGEBNISSE UND BEURTEILUNG

GRI 103-3

Im Zusammenhang mit unserer Liefer- bzw. Wertschöpfungskette möchten wir zunächst eine zunehmend vollständige Darstellung der relevanten Akteure und Themen erstellen („Mapping“ i. S. v. kartieren, abbilden). Sobald wir hierzu aussagekräftige Kennzahlen darstellen können, werden diese in den Nachhaltigkeitsbericht aufgenommen. Darüber hinaus finden sich Details in den folgenden Abschnitten.

BEITRAG ZU DEN SDGS

9

INDUSTRIE,
INNOVATION UND
INFRASTRUKTUR



Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, inklusive und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen.

DARSTELLUNG DER LIEFER- BZW. WERTSCHÖPFUNGSKETTE

1&1 Drillisch bietet seinen Kunden ein umfassendes Portfolio an individuell zugeschnittenen Dienstleistungen und Produkten aus dem Bereich mobiler Sprach- und Datendienste sowie Festnetzanschlüsse (Breitband), darunter reine Mobilfunk- und Breitband-Produkte sowie attraktive Bundle-Produkte mit verschiedenen Produktergänzungen. Die Liefer- bzw. Wertschöpfungskette der 1&1 Drillisch Gruppe lässt sich vereinfacht wie folgt darstellen:

GRI 102-9



VORGELAGERT

Aus der vorgelagerten Wertschöpfungskette²¹ bezieht 1&1 Drillisch insb. Netzleistungen (Mobilfunk und Festnetz). Das Unternehmen nutzt sein Zugangsrecht zum Telefónica-Mobilfunknetz und bezieht zudem Festnetzleistungen von der zum Konzernverbund von United Internet gehörenden 1&1 Versatel sowie von weiteren Vorleistungsanbietern. Zudem bezieht das Unternehmen Endgeräte wie Smartphones und Router von internationalen Herstellern. Diese Vorleistungen beruhen z. T. wiederum auf einer mehrstufigen vorgelagerten Wertschöpfungskette, die sich bis zur Gewinnung der Rohstoffe erstreckt. Weiterhin bezieht 1&1 Drillisch Leistungen spezialisierter Kooperations- und Outsourcing-Partner. Zusammen machen diese Positionen den Hauptteil des Einkaufsvolumens aus. Insgesamt haben wir im Jahr 2019 von unseren Geschäftspartnern umsatzrelevante Leistungen und Waren im Wert von rund 2,5 Mrd. € (2018: 2,4 Mrd. €) bezogen. Der Bezug von Vorleistungen stellt entsprechend hohe Anforderungen an die Geschäftsbeziehungen.

(21) Die vorgelagerte Wertschöpfungskette umfasst erworbene Güter und Leistungen bis zum Punkt des Empfangs durch das berichtende Unternehmen (Greenhouse Gas Protocol, 2011).

EIGENE WERTSCHÖPFUNG



Im Fokus der eigenen Wertschöpfung von 1&1 Drillisch stehen die Produktentwicklung und -veredelung, Marketing und Vertrieb sowie die Kundenbetreuung; zudem verfügt das Unternehmen über eine eigene Logistik.

1&1 Drillisch erbringt viele Leistungen, die zum Kerngeschäft gehören und bei denen 1&1 Drillisch einen Wettbewerbsvorteil besitzt, selbst. Dazu gehört zuvorderst die Informationstechnologie (IT). IT-Leistungen werden u. a. von der IQ-optimize Software AG bezogen, einer 100 %igen Konzerntochter. Hier sind das gesamte Know-how und die nötige Kompetenz konzentriert, die ein MBA MVNO für ein

erfolgreiches Geschäft benötigt. Das Unternehmen ist darüber hinaus auf der technischen Seite die Schnittstelle zu den Netzbetreibern, um die störungsfreie Nutzung für die 1&1 Drillisch Kunden zu gewährleisten. So ist 1&1 Drillisch von externen Dienstleistern unabhängig und kann kurzfristig und flexibel auf Anpassungsbedarf reagieren. Ergänzt werden die Leistungen der IQ-optimize durch die technische Infrastruktur der 1&1 Telecommunication SE. Hieraus ergeben sich mehrere Synergieeffekte, u. a. der Wissensaustausch und die gemeinsame Anforderungsanalyse, eine stärkere Position durch die gemeinsame Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern und das gemeinsame Auftreten gegenüber Lieferanten.

Die Abbildung zeigt eine Vergrößerung der blauen Box „Eigene Wertschöpfung“ der oben dargestellten Wertschöpfungskette.

NACHGELAGERT

Aufgrund des hohen Qualitätsanspruchs von 1&1 Drillisch werden wichtige Teile der Wertschöpfungskette wie der Servicebetrieb für Kunden sowohl von internen Mitarbeitern als auch von externen Service-Dienstleistern realisiert, wobei die Ausbildung dieser Support-Mitarbeiter zentral durch eine interne Unternehmenseinheit erfolgt. Nachgelagerte²² Aktivitäten können von großer Relevanz sein, denn durch die vertragliche Bindung unserer Kunden bestehen häufig langfristige Kundenbeziehungen, die dem Wachstum dienen können. Daher ist die Nutzungsphase unserer Produkte ein wesentlicher Teil unseres Geschäfts – auch aus Nachhaltigkeitssicht. Weitere Geschäftspartner der nachgelagerten Wertschöpfungskette sind Versanddienstleister, die den Transport der Endgeräte zum Kunden übernehmen, sowie Partner für die Aufbereitung bzw. umweltschonende Entsorgung von Altgeräten.

(22) Nachgelagerte Aktivitäten umfassen Güter und Leistungen nach deren Verkauf bzw. Absatz durch das berichtende Unternehmen und Übertragung der Kontrolle an eine andere Einheit oder Organisation.

AUSWIRKUNGEN ENTLANG DER WERTSCHÖPFUNGSKETTE

Vorgelagert

Aus der vorgelagerten Wertschöpfungskette beziehen wir insb. Netzleistungen und IKT-Produkte. Diese sind v. a. mit Blick auf ökologische Auswirkungen zu betrachten, da mit der Nutzung von Netzen ein hoher Energie- und Ressourcenverbrauch einhergeht.

Auch Server oder Endgeräte wie Smartphones und Tablets haben ökologische Auswirkungen, die insb. mit Blick auf die elektronischen Bauteile bis zur Gewinnung der Rohstoffe relevant sein können. Hier gewinnt die gesellschaftliche Perspektive an Bedeutung, denn gerade der Abbau von Rohstoffen erfolgt häufig in Ländern, in denen sowohl Arbeitsbedingungen als auch Umweltschutz auf einem niedrigeren Niveau verankert sind als bspw. in Deutschland. Zudem kommt das Thema der sog. „Konfliktmineralien“ hinzu. Der Abbau von Mineralien wie Zinn, Tantal, Wolfram und Gold, die etwa in Smartphones, aber auch zu verschiedenen Zwecken von der Automobilindustrie eingesetzt werden, erfolgt mitunter in Zwangsarbeit oder trägt zur Finanzierung bewaffneter Konflikte bei. Dieses Risiko wird in dem Geschäftspartner-Kodex adressiert.

GRI 308-2
GRI 414-2


 Siehe „Geschäftspartner-Kodex“, S. 68

Eigene Wertschöpfung


Unsere eigene Wertschöpfung – von der Produktentwicklung bis zur Kundenbetreuung – findet ausschließlich in Deutschland statt. Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft, etwa unser Energieverbrauch oder unsere Verantwortung als Arbeitgeber, werden umfassend in den Kapiteln dieses Nachhaltigkeitsberichts behandelt.

Nachgelagert

Zu den Leistungen, mit denen wir spezialisierte Kooperations- und Outsourcing-Partner beauftragen, zählen Teile des Kundenservices und Vertriebs sowie der Versand unserer Produkte an Kunden. Hierbei sind gesellschaftliche Auswirkungen in Form von Datenschutz und -sicherheit sowie Arbeitsbedingungen zu beachten, weshalb wir hohe entsprechende Anforderungen an unsere Dienstleister stellen.

 Siehe „Maßnahmen und Instrumente im Bereich Call-Center Dienstleister“, S. 69

Zugleich sind auch Umweltthemen relevant. Durch die Transportfahrten der Dienstleister werden Kraftstoff verbraucht und Treibhausgasemissionen freigesetzt. Zudem ist die umweltgerechte Entsorgung bzw. Wiederaufbereitung ausgedienter Endgeräte sowie von IT-Altgeräten ein relevanter Umweltfaktor, weshalb wir hier mit spezialisierten Partnern zusammenarbeiten.

 Siehe „Kunden-Hardware“, S. 55, „Hardware in Rechenzentren und Bürogebäuden“, S. 55, sowie „Emissionen durch Versandwege“, S. 58

ZUSAMMENARBEIT MIT UNSEREN GESCHÄFTSPARTNERN

Um zuverlässige und langfristige Beziehungen aufzubauen und gemeinschaftlich Verantwortung zu übernehmen, möchten wir unsere Geschäftspartner in die Übernahme von Verantwortung einbeziehen und dies zur Grundlage unserer Zusammenarbeit machen. Neben dem ohnehin bestehenden engen partnerschaftlichen und persönlichen Austausch mit den Geschäftspartnern gerade im Vorleistungsbereich haben wir mit unseren großen Geschäftspartnern für Smartphones und andere IKT-Geräte vertraglich vereinbart, dass ethische Grundsätze und Arbeitsnormen zu beachten sind. Unser Partnermanagement steht hier im engen Dialog mit unseren großen Vorleistern.

GRI 308-1
GRI 414-1

ÜBERNAHME MENSCHENRECHTLICHER SORGFALT

GRI 414
GRI 414-2

Der NAP Wirtschaft und Menschenrechte formuliert die Erwartung an große Unternehmen, Verantwortung entlang der Wertschöpfungskette zu übernehmen und aufbauend auf einer Risikoanalyse einen angemessenen Prozess unternehmerischer Sorgfalt für die Achtung der Menschenrechte aufzusetzen. Zu den fünf Kernelementen des NAP gehören:

- » eine **Grundsatzerklärung** zur Achtung der Menschenrechte (öffentliches Bekenntnis und Formulierung von Erwartungen an Mitarbeiter und Geschäftspartner)
- » **Verfahren zur Ermittlung** tatsächlicher und potenziell nachteiliger Auswirkungen auf die Menschenrechte (im Zusammenhang mit den eigenen Aktivitäten, Lieferketten, Geschäftsbeziehungen usw.)
- » Maßnahmen zur **Abwendung** potenziell negativer Auswirkungen und Überprüfung der **Wirksamkeit** dieser Maßnahmen
- » **Berichterstattung** (über Sorgfaltsansatz und Wirksamkeit ergriffener Maßnahmen)
- » ein **Beschwerdemechanismus** (Bereitstellen von bzw. Beteiligung an angemessenen Beschwerdekäufen, um Betroffenen Zugang zu Abhilfe zu ermöglichen)

Grundsatzerklärung



Siehe Vereinte Nationen

Die Wahrung der Menschenrechte ist für 1&1 Drillisch Bestandteil der Unternehmenskultur. Das Unternehmen bekennt sich zur „Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen“. Um etwaigen nachteiligen menschenrechtlichen Auswirkungen zu begegnen, haben wir Maßnahmen zu ihrer Prävention, Milderung und Wiedergutmachung eingerichtet. Dabei orientiert sich 1&1 Drillisch an den Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte der VN (UN Guiding Principles on Business and Human Rights). In unseren Unternehmenswerten sowie unserem Verhaltenskodex haben wir Prinzipien zur Achtung der Menschenrechte berücksichtigt.



Siehe Leitprinzipien der Vereinten Nationen

Verfahren zur Ermittlung nachteiliger Auswirkungen und Beschwerdemechanismus

Zur frühzeitigen Identifikation nachteiliger Auswirkungen haben wir Beschwerdeverfahren in Form von vertraulichen Meldewegen eingerichtet. Mit zentralen und dezentralen Compliance-Managern sowie Vertrauenspersonen stellt das Unternehmen den Beschäftigten vertrauliche Anlaufstellen außerhalb des unmittelbaren Arbeitsumfelds zur Verfügung. Mit diesen Beschwerdemechanismen stellt 1&1 Drillisch eine wirksame Ausübung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht sicher. 1&1 Drillisch nimmt jede wahrgenommene Ungerechtigkeit sehr ernst. Übergeordnetes Ziel ist es, frühzeitig Kenntnis von Vorfällen zu erlangen und jede Beschwerde betreffend Menschenrechtsverletzungen aufzuklären. Im Geschäftsjahr 2019 gab es keine Hinweise auf Verstöße, die auf tatsächlich oder potenziell nachteilige menschenrechtliche Auswirkungen hindeuten.

Maßnahmen zur Abwendung, Wirksamkeitskontrolle und Berichterstattung

Innerhalb des 1&1 Drillisch Konzerns bestehen nur äußerst geringe Risiken für Menschenrechtsverletzungen. Alle Mitarbeiter der 1&1 Drillisch Gruppe sind in Deutschland beschäftigt und es wurden keine Menschenrechtsrisiken festgestellt.

In Bezug auf unsere Geschäftspartner betrachten wir die angemessene Ausgestaltung von Arbeitsbedingungen als grundsätzlich relevantes Thema, von der Entlohnung über die Arbeitszeiten bis zum Arbeitsschutz. Für die Erbringung von Einkaufs- und Beschaffungsleistungen hat die 1&1 Drillisch Gruppe die United Internet Corporate Services GmbH beauftragt, die einen Geschäftspartner-Kodex eingeführt hat, der u. a. bzgl. Menschenrechtsthemen Erwartungen an Geschäftspartner formuliert. Die Berichterstattung zur menschenrechtlichen Sorgfalt erfolgt v. a. im Rahmen des Nachhaltigkeitsberichts.

GRI 308-1
GRI 414-1

GESCHÄFTSPARTNER-KODEX

Der Geschäftspartner-Kodex definiert auf Basis unserer Unternehmenswerte soziale und ökologische Mindeststandards in den Feldern „Geschäftliche Integrität und Compliance“, „Menschen- und Arbeitsrechte“, „Gesundheit und Sicherheit“ sowie „Umwelt“. Der Kodex macht Vorgaben zur Einhaltung der Anforderungen und zeigt geeignete Wege für die Meldung von Hinweisen auf. So stellt 1&1 Drillisch Mitarbeitern des Geschäftspartners, die auf mögliche Verstöße gegen geltendes Recht oder den Geschäftspartner-Kodex hinweisen möchten, einen vertraulichen Meldeweg zur Verfügung. Zugleich hat der Geschäftspartner sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter diesen vertraulichen Meldeweg kennen und keine Repressalien befürchten müssen.

GRI 308
GRI 414



Siehe Geschäftspartner-Kodex

Geschäftliche Integrität und Compliance

Der Geschäftspartner-Kodex schreibt vor, dass Geschäftspartner durch angemessene Maßnahmen für die Einhaltung aller jeweils einschlägigen Gesetze, Vorschriften und Verordnungen zu sorgen haben (Compliance). Unzulässige Vorteile dürfen weder gefordert noch angeboten werden, Antikorruptionsgesetze und -Vorschriften sowie Wettbewerbs- und Kartellrechtsvorschriften sind einzuhalten und verhängte Sanktionen und Embargos zu beachten (Fairer Wettbewerb). Zudem sind durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität aller übermittelten Informationen, insb. sensibler Unternehmensdaten und personenbezogener Daten, zu schützen (Informationssicherheit und Datenschutz).

Menschen- und Arbeitsrechte

Der Kodex orientiert sich in Bezug auf Menschenrechte an den VN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte. Der Geschäftspartner-Kodex besagt, dass die Ergreifung angemessener Maßnahmen zur Prävention, Milderung und, bei Bedarf, Wiedergutmachung von nachteiligen menschenrechtlichen Auswirkungen erforderlich ist und formuliert diese Erwartung auch an Geschäftspartner.

GRI 408
GRI 408-1
GRI 409
GRI 409-1
GRI 414-2

Konkret beinhaltet der Kodex Vorgaben zur Einhaltung von Arbeitszeitregelungen sowie Löhnen und Sozialleistungen (Stichwort „Mindestlohn“ in Deutschland) (Löhne und Arbeitszeiten). Zudem dürfen Geschäftspartner keinerlei Zwangs-, Gefangen-, Sklaven- oder Pflichtarbeit verrichten lassen, und insb. bei der Beschaffung und Herstellung von Waren ist der Einsatz sog. Konfliktmineralien zu prüfen und zu unterbinden (Freiwillige Beschäftigung). Geschäftspartner dürfen keine Kinder unterhalb des von der International Labour Organization (ILO) oder von nationalen Gesetzen festgelegten Mindestalters beschäftigen (keine Kinderarbeit). Darüber hinaus haben Geschäftspartner ein Arbeitsumfeld frei von psychischer, physischer, sexueller oder verbaler Misshandlung, Einschüchterung, Bedrohung oder Belästigung zu schaffen und sich in ihren Personalentscheidungen zur Chancengleichheit zu verpflichten. Diskriminierung aufgrund von Nationalität und Herkunft, ethnischer oder politischer Zugehörigkeit, Geschlecht, Re-



Siehe „ILO Conventions and Recommendations“

ligion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexueller Identität ist verboten (Verbot der Diskriminierung).

Gesundheit und Sicherheit

Geschäftspartner haben für eine sichere und gesunde Arbeitsumgebung Sorge zu tragen, um Unfällen und Krankheiten vorzubeugen. Dazu gehören u. a. die regelmäßige Durchführung von Schulungen und die Bereitstellung geeigneter Schutzkleidung.

Umwelt

Geschäftspartner verpflichten sich, alle jeweils geltenden Umweltgesetze einzuhalten sowie einen schonenden Umgang mit natürlichen Ressourcen sicherzustellen. Geschäftspartner, deren Tätigkeit signifikante Auswirkungen auf die Umwelt hat, sollen über ein effektives Umweltmanagement verfügen, das die negativen Auswirkungen ihrer Produkte und Dienstleistungen auf die Umwelt verringert.

MASSNAHMEN UND INSTRUMENTE IM BEREICH CALL-CENTER DIENSTLEISTER

Im Jahr 2018 wurden die Meldewege ausgebaut, wodurch auch im Berichtsjahr weiterhin sichergestellt wurde, dass Mitarbeiter aus den externen Call-Centern auf etwaige Betrugsfälle hinweisen konnten, die sie im Rahmen ihrer Support- und Vertriebstätigkeit beobachten konnten.

Im Jahr 2016 wurde in der 1&1 Telecommunication SE und ihren Tochtergesellschaften eine systematische Überprüfung der angebundenen Outsourcing-Dienstleister in Form einer „Due Diligence Outsourcing“ (kurz: D.D.O.) eingeführt. Kern dieser Prüfung ist eine Selbstauskunft des Dienstleisters auf Basis themenspezifischer Fragenkataloge und eine anschließende Analyse und Bewertung. Der Fokus dieser standardisierten Prüfung liegt auf der organisatorischen, finanziellen und rechtlichen Situation der unter Vertrag genommenen Outsourcing-Dienstleister. Auf diese Weise werden u. a. Informationen zu Compliance und dem Internen Kontrollsystem (IKS) erfasst. Im Berichtsjahr wurde diese Prüfung ausgeweitet.

Zur Vermeidung von Betrug in den Bereichen Support und Vertrieb bei Outsourcing-Dienstleistern haben wir verbindliche Regeln definiert und mit unseren Partnern vereinbart. Zur Prüfung auffälliger Handlungen sowohl externer als auch interner Call-Center-Mitarbeiter haben wir eine interne Kontrollfunktion implementiert.

Die Prüfungsergebnisse werden in einem Prüfungsbericht dokumentiert und in Form von konkreten Maßnahmenempfehlungen u. a. an die Bereiche Compliance und Legal sowie das Management adressiert, das die Verantwortung für die Umsetzung dieser Maßnahmen trägt. Im Geschäftsjahr 2019 wurden insgesamt zehn Outsourcing-Dienstleister einer Prüfung unterzogen, sodass nach drei Jahren seit Einführung der D.D.O. ein Großteil der angebundenen Call-Center überprüft werden konnte. Hierbei gab es keine wesentlichen Anhaltspunkte für negative Auswirkungen in Bezug auf die sozialen Aspekte Arbeitspraktiken, Menschenrechte und Compliance.

ANNEX

GRI-INHALTSINDEX UND ANGABEN ZUM CSR-RUG

Der GRI-Inhaltsindex listet alle berichteten GRI-Angaben auf und verweist auf die jeweiligen Abschnitte im Bericht. Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option Kern erstellt. Alle GRI-Angaben beziehen sich auf die GRI-Standards 2016. Die themenspezifischen Angaben im zweiten Teil der Tabelle sind den Aspekten aus dem CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz zugeordnet.

GRI 102-54
GRI 102-55

GRI 102: Allgemeine Angaben

Tabelle 18

Nummer GRI-Angabe	Titel GRI-Angabe	Verweis auf Berichtsabschnitt und evtl. weitere Quellen / Anmerkungen	Seite
ORGANISATIONSPROFIL			
GRI 102-1	Name der Organisation	Unternehmensprofil	<u>5</u>
GRI 102-2	Geschäftstätigkeit, Marken, Produkte und Dienstleistungen	Unternehmensprofil	<u>6</u>
GRI 102-3	Hauptsitz	Unternehmensprofil	<u>5</u>
GRI 102-4	Standorte, an denen die Organisation tätig ist	Unternehmensprofil	<u>5</u>
GRI 102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	Unternehmensprofil	<u>6</u>
GRI 102-6	Belieferte Märkte	Unternehmensprofil	<u>5</u> , <u>6</u>
GRI 102-7	Größe der Organisation	Unternehmensprofil; Personalstrategie und Organisation der Personalarbeit	<u>5</u> , <u>6</u> , <u>38</u>
GRI 102-8	Informationen über Beschäftigte und weitere Mitarbeiter	Personalstrategie und Organisation der Personalarbeit; Diversität unserer Mitarbeiter	<u>46</u>
GRI 102-9	Lieferkette	Darstellung der Liefer- bzw. Wertschöpfungskette; Menschen- und Arbeitsrechte	<u>64</u>
GRI 102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	Unternehmensprofil; „Grundlagen der Gesellschaft und des Konzerns“ im Geschäftsbericht (GB)	<u>6</u>
GRI 102-11	Vorsorgeansatz oder -prinzip	Risikomanagement; Compliance und Korruptionsprävention; „Risiko-, Chancen- und Prognosebericht“ (GB)	<u>10</u> , <u>11</u>
GRI 102-12	Externe Initiativen	Austausch mit Stakeholdern; 1&1 Drillisch als Arbeitgeber (Fair Company Initiative; Diversity-Tag; Komm, mach MINT)	<u>18</u> , <u>44</u> , <u>45</u>
GRI 102-13	Mitgliedschaft in Verbänden	Austausch mit Stakeholdern	<u>19</u>
STRATEGIE			
GRI 102-14	Stellungnahme des höchsten Entscheidungsträgers	Vorwort	<u>4</u>

ETHIK UND INTEGRITÄT

GRI 102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	Unser Fundament für verantwortungsvolles Handeln;	<u>9</u>
		Werte und Leitlinien;	<u>11</u>
		Compliance und Korruptionsprävention;	<u>39</u>
		Werte und Unternehmenskultur	

UNTERNEHMENSFÜHRUNG

GRI 102-18	Führungsstruktur	Unser Fundament für verantwortungsvolles Handeln;	<u>9</u>
		„Erklärung zur Unternehmensführung / Corporate Governance Bericht“ (GB)	
GRI 102-20	Zuständigkeit auf Vorstandsebene für ökonomische, ökologische und soziale Themen	Nachhaltigkeitsmanagement	<u>18</u>

EINBINDUNG VON STAKEHOLDERN

GRI 102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	Austausch mit Stakeholdern;	<u>18</u>
		Prozess zur Bestimmung der wesentlichen Themen	
GRI 102-41	Kollektivvereinbarungen	Fairer Lohn	<u>48</u>
GRI 102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	Austausch mit Stakeholdern;	<u>18</u>
		Prozess zur Bestimmung der wesentlichen Themen	
GRI 102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	Austausch mit Stakeholdern;	<u>18</u>
		Prozess zur Bestimmung der wesentlichen Themen	
GRI 102-44	Wichtige Themen und vorgebrachte Anliegen	Wesentlichkeitsanalyse: Themen und Handlungsfelder;	<u>13</u>
		Prozess zur Bestimmung der wesentlichen Themen	

VORGEHENSWEISE BEI DER BERICHTERSTATTUNG

GRI 102-45	In den Konzernabschluss einbezogene Unternehmen	Über diesen Bericht: Berichtszeitraum, Berichtszyklus und Geltungsbereich	<u>80</u>
GRI 102-46	Bestimmung der Berichtsinhalte und Themengrenzen	Wesentlichkeitsanalyse: Themen und Handlungsfelder; Prozess zur Bestimmung der wesentlichen Themen	<u>13</u>
			<u>75</u>
GRI 102-47	Liste der wesentlichen Themen	Wesentlichkeitsanalyse: Themen und Handlungsfelder	<u>13</u>
GRI 102-48	Neudarstellung von Informationen	Neuerungen;	<u>12</u>
		Darüber hinaus werden Neudarstellungen an den jeweiligen Stellen kenntlich gemacht.	
GRI 102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	Neuerungen	<u>12</u>
GRI 102-50	Berichtszeitraum	Über diesen Bericht: Berichtszeitraum, Berichtszyklus und Geltungsbereich	<u>80</u>
GRI 102-51	Datum des letzten Berichts	Über diesen Bericht: Berichtszeitraum, Berichtszyklus und Geltungsbereich	<u>80</u>
GRI 102-52	Berichtszyklus	Über diesen Bericht: Berichtszeitraum, Berichtszyklus und Geltungsbereich	<u>80</u>
GRI 102-53	Kontakt bei Fragen zum Bericht	Kontakt	<u>81</u>
GRI 102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	GRI-Inhaltsindex	<u>70</u>
GRI 102-55	GRI-Inhaltsindex	GRI-Inhaltsindex	<u>70</u>

GRI 102-56	Externe Prüfung	Über diesen Bericht: Aufstellung, Veröffentlichung und Prüfung des Nachhaltigkeitsberichts	80
------------	-----------------	--	----

Themenspezifische Standards 2016 (GRI 200 – Ökonomie, GRI 300 – Ökologie, GRI 400 – Soziales) und Managementansätze (GRI 103)²³

Tabelle 19

Nummer GRI-Angabe	Titel GRI-Angabe	Verweis auf Berichtsabschnitt und evtl. weitere Quellen / Anmerkungen	Seite
SOZIALBELANGE			
GRI 203	Indirekte ökonomische Auswirkungen		
GRI 203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	Unternehmensprofil; „Grundlagen der Gesellschaft und des Konzerns“ u. a. Kapitel (GB)	5
BEKÄMPFUNG VON KORRUPTION UND BESTECHUNG			
GRI 103	Managementansatz	Compliance und Korruptionsprävention	11
GRI 205	Korruptionsbekämpfung		11
GRI 205-2	Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	Compliance und Korruptionsprävention	11
GRI 205-3	Bestätigte Korruptionsfälle und ergriffene Maßnahmen	Compliance und Korruptionsprävention	11
UMWELTBELANGE			
GRI 103	Managementansatz	Klima- und Umweltschutz	51
GRI 201	Wirtschaftliche Leistung		
GRI 201-2	Finanzielle Folgen sowie mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen	Klima- und Umweltschutz	51
GRI 301	Materialien		54
GRI 301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht und Volumen	Materialverbrauch und Logistik; Hardware in Rechenzentren und Bürogebäuden; Materialverbrauch für Versendungen; Papierverbrauch	55, 56, 58
GRI 302	Energie		53
GRI 302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	Energieverbrauch; Mitarbeitermobilität	53, 59
GRI 302-3	Energieintensität	Energieverbrauch	53
GRI 302-4	Reduktion des Energieverbrauchs	Energieverbrauch	53
GRI 305	Emissionen		53
GRI 305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Energieverbrauch; Mitarbeitermobilität	53, 59

(23) Die Beschreibung der Managementansätze entsprechend GRI 103 beinhaltet jeweils die GRI-Standards 103-1, 103-2 und 103-3. Neben den GRI-Anforderungen haben wir bei der Beschreibung der Managementansätze die gesetzlichen Anforderungen an die Darstellung der in Bezug auf die nichtfinanziellen Aspekte verfolgten „Konzepte“ berücksichtigt.

GRI 305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	Energieverbrauch; Mitartermobilität	53, 59
GRI 305-3	Sonstige indirekte THG Emissionen (Scope 3)	Materialverbrauch und Logistik; Hardware in Rechenzentren und Bürogebäuden; Materialverbrauch für Versendungen; Emissionen durch Versandwege; Papierverbrauch; Mitartermobilität	53, 56, 58, 59
GRI 308	Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Umweltkriterien		68
GRI 308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern; Übernahme menschenrechtlicher Sorgfalt	66, 68
GRI 308-2	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Auswirkungen entlang der Wertschöpfungskette	66
ARBEITNEHMERBELANGE			
GRI 103	Managementansatz	1&1 Drillisch als Arbeitgeber	37
GRI 401	Beschäftigung		38
GRI 401-1	Neu eingestellte Mitarbeiter und Mitarbeiterfluktuation	Personalstrategie und Organisation der Personalarbeit; Diversität unserer Mitarbeiter	38, 46
GRI 403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		48
GRI 403-2	Art und Quote der Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Abwesenheiten	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz: Abwesenheit in Zahlen	50
GRI 404	Aus- und Weiterbildung		41
GRI 404-2	Programme für Kompetenzmanagement und zur Übergangshilfe	Aus- und Weiterbildung; Entwicklung und Perspektiven; Wege für die eigene Entwicklung	41
GRI 404-3	Mitarbeiter, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten	Aus- und Weiterbildung; Entwicklung und Perspektiven	41
GRI 405	Diversität und Chancengleichheit		44
GRI 405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Mitarbeitern	Diversität und Chancengleichheit; Corporate Governance; Diversität unserer Mitarbeiter; Fairer Lohn; Erklärung zur Unternehmensführung / Corporate Governance Bericht“ (GB)	9, 44, 46, 48
GRI 405-2	Verhältnis der Vergütung von Frauen zur Vergütung von Männern	Fairer Lohn	48
GRI 406	Nichtdiskriminierung		44
GRI 406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	Diversität und Chancengleichheit	45
ACHTUNG DER MENSCHENRECHTE			
GRI 103	Managementansatz	Compliance und Korruptionsprävention; Darstellung der Liefer- bzw. Wertschöpfungskette; Geschäftspartner-Kodex	11, 64, 68
GRI 408	Kinderarbeit		68

GRI 408-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit	Geschäftspartner-Kodex; Menschen- und Arbeitsrechte	68
GRI 409	Zwangs- oder Pflichtarbeit		68
GRI 409-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit	Geschäftspartner-Kodex; Menschen- und Arbeitsrechte	68
GRI 414	Bewertung der Lieferanten hinsichtlich sozialer Kriterien		67, 68
GRI 414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern; Übernahme menschenrechtlicher Sorgfalt	66, 68
GRI 414-2	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Auswirkungen entlang der Wertschöpfungskette; Übernahme menschenrechtlicher Sorgfalt; Geschäftspartner-Kodex	66, 67, 68
KUNDENBELANGE			
GRI 103	Managementansatz	Kundenbelange und Produktverantwortung; Corporate Digital Responsibility	20, 27
GRI 416	Kundengesundheit und -sicherheit		25
GRI 416-1	Auswirkungen von Produkten und Leistungen auf Gesundheit und Sicherheit	Produktverantwortung	25
GRI 417	Marketing und Kennzeichnung		33, 55
GRI 417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung	Maßnahmen zum Schutz von Informationen; Sicherheit im Online-Handel; Materialverbrauch und Logistik, insb. Kunden-Hardware	33, 35, 55
GRI 418	Schutz der Kundendaten		28
GRI 418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	Datenschutz bei 1&1 Drillisch sicherstellen	30

ÜBERBLICK ZU DEN EMPFEHLUNGEN DER TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD)

Bereich	Berichtsempfehlung	Verweis auf Kapitel/Abschnitt	Seite
Governance	Governance klimarelevanter Risiken und Chancen	Managementansatz Klima- und Umweltschutz	51
Strategy	Tatsächliche und mögliche Auswirkungen klimabezogener Risiken und Chancen auf Geschäft(sfelder), Strategie und finanzielle Planung	Managementansatz Klima- und Umweltschutz	51
Risk Management	Wie werden klimabezogene Risiken identifiziert, bewertet und gemanagt?	Managementansatz Klima- und Umweltschutz; „Risikomanagement“ (GB)	51
Metrics and Targets	Kennzahlen und Ziele um klimabezogene Risiken und Chancen zu bewerten, falls wesentlich	Kennzahlen im Kapitel Klima- und Umweltschutz	51

Tabelle 20

ÜBER DIESEN BERICHT

Dieser Nachhaltigkeitsbericht richtet sich an alle Stakeholder von 1&1 Drillisch. Dazu gehören insb. Aktionäre bzw. Investoren und Analysten, Kunden, Mitarbeiter, Geschäftspartner sowie NGOs, Politikvertreter und die interessierte Öffentlichkeit.

BERICHTSSTRUKTUR, METHODIK, RAHMENWERKE

Dieser Nachhaltigkeitsbericht beinhaltet die nichtfinanzielle Konzernklärung von 1&1 Drillisch gemäß dem „Gesetz zur Stärkung der nichtfinanziellen Berichterstattung der Unternehmen in ihren Lage- und Konzernlageberichten“ (CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz, CSR-RUG) (§§ 315b und 315c i. V. m. 289c HGB). Die nichtfinanzielle Konzernklärung und die nichtfinanzielle Erklärung des Mutterunternehmens 1&1 Drillisch AG werden in diesem gesonderten nichtfinanziellen Bericht zusammengefasst.



Die im CSR-RUG geforderten Angaben zu Diversität sind in der Erklärung zur Unternehmensführung / Corporate Governance Bericht zu finden

Der vorliegende Bericht enthält die gesetzlich geforderten sowie ergänzende Angaben zu den für 1&1 Drillisch wesentlichen Aspekten „Umweltbelange“, „Arbeitnehmerbelange“, „Sozialbelange“, „Achtung der Menschenrechte“ sowie „Bekämpfung von Korruption und Bestechung“. Ergänzt werden diese im CSR-RUG als Mindestumfang genannten Aspekte durch „Kundenbelange“. Sie sind für 1&1 Drillisch wesentlich und damit berichtspflichtig. Zu den Kundenbelangen zählen nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern auch die für die Branche besonders relevanten Inhalte Informationssicherheit, Datenschutz sowie Digitalisierung im Allgemeinen. Daher werden diese Themen in dem eigenen Kapitel „Corporate Digital Responsibility“ dargestellt.

Bei der Berichtserstellung haben wir neben dem CSR-RUG die „Sustainability Reporting Standards“ der Global Reporting Initiative (GRI) angewendet, international anerkannte Leitlinien für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten. Der Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option Kern erstellt. Sowohl das CSR-RUG als auch die GRI-Standards erwarten eine Darstellung, wie die wesentlichen Themen und ihre Auswirkungen gemanagt werden, insb. die verbundenen Ziele und Maßnahmen sowie Verfahren zur Risikoerkennung und -minderung. Während das CSR-RUG hier von „Konzept“ spricht, verwendet GRI den Begriff „Managementansatz“. Letzterer kommt in diesem Bericht zur Anwendung, da es unser Anspruch ist, einen GRI-konformen Nachhaltigkeitsbericht zu erstellen, der die nichtfinanziellen Erklärungen beinhaltet. Die Managementansätze in diesem Bericht beinhalten daher die Konzepte nach CSR-RUG. Zudem haben wir die Leitlinien für die Berichterstattung über nichtfinanzielle Informationen der Europäischen Kommission herangezogen, die sich auf die dem CSR-RUG zugrundeliegende EU-Richtlinie 2014/95/EU zur Angabe nichtfinanzieller und die Diversität betreffender Informationen durch große kapitalmarktorientierte Unternehmen und Gruppen beziehen.

PROZESS ZUR BESTIMMUNG DER WESENTLICHEN THEMEN

GRI 102-46

Bei der Festlegung der Berichtsinhalte haben wir das Wesentlichkeitsprinzip zugrunde gelegt und die Erwartungen unserer Stakeholder einbezogen. Zur Bestimmung der wesentlichen Themen sind die Anforderungen der GRI-Standards, des CSR-RUG und der o. g. EU-Leitlinien maßgeblich gewesen. Dabei haben wir die GRI-Prinzipien „Einbindung von Stakeholdern“, „Nachhaltigkeitskontext“, „Wesentlichkeit“ und „Vollständigkeit“ beachtet.

Wesentlichkeitsverständnis

Da diesen Rahmenwerken unterschiedliche Verständnisse von „Wesentlichkeit“ zugrunde liegen, wurden in der Analyse mehrere Perspektiven berücksichtigt (siehe auch Abbildung).

Um einen Nachhaltigkeitsbericht in Übereinstimmung mit den GRI-Standards zu erstellen, sind die wesentlichen Themen anhand der folgenden zwei Dimensionen zu bestimmen:

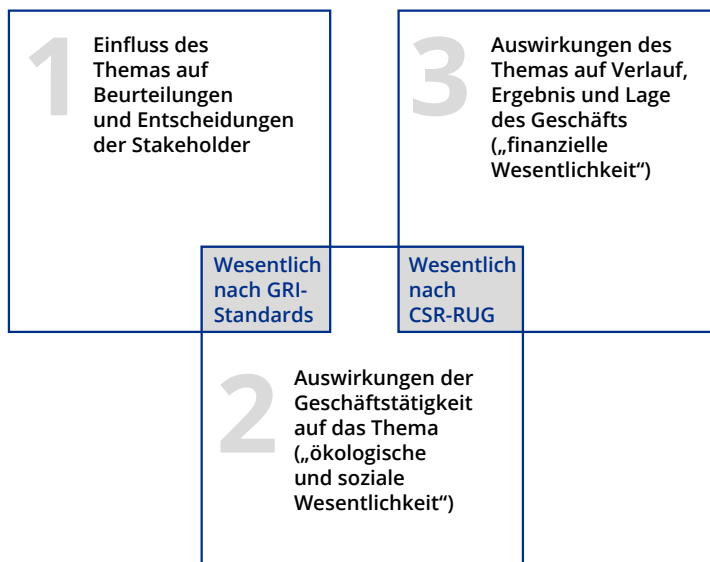
- » Einfluss des Themas auf Beurteilungen und Entscheidungen der Stakeholder und/oder
- » Bedeutung der wirtschaftlichen, ökologischen und gesellschaftlichen Auswirkungen der Geschäftstätigkeit

Nach dem CSR-RUG sowie den EU-Leitlinien sind zu den nichtfinanziellen Aspekten Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelange, Korruption und Bestechung sowie Menschenrechte mindestens diejenigen Angaben zu machen, die für das Verständnis

- » von Verlauf, Ergebnis und Lage des Geschäfts des Unternehmens sowie
- » der Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf die genannten Aspekte

erforderlich sind. Aufgrund der Kombination aus finanzieller Wesentlichkeit auf der einen Seite sowie ökologischer und sozialer Wesentlichkeit auf der anderen Seite wird hier von einer „doppelten Wesentlichkeit“ gesprochen.

Wesentlichkeitsverständnis der GRI-Standards und des CSR-RUG



Übersetzung in Kriterien zur Wesentlichkeitsbestimmung

Um beiden Verständnissen bzw. Definitionen gerecht zu werden, haben wir zur Bestimmung der wesentlichen Themen der 1&1 Drillisch Gruppe folgende Kriterien untersucht.

1. Einfluss auf Beurteilungen und Entscheidungen der Stakeholder

Stakeholder-Analyse

GRI 102-40
GRI 102-42
GRI 102-43

Zur Beurteilung der Nachhaltigkeitsrelevanz von Themen hat 1&1 Drillisch insb. die Anregungen und Meinungen von Finanzmarktteilnehmern und Kunden berücksichtigt, da diese Stakeholder in besonderer Weise am operativen Geschäft beteiligt bzw. vom operativen Geschäft betroffen sind. Kundenrückmeldungen werden laufend über (Zufriedenheits-)Befragungen umfassend eingeholt. Finanzmarktteilnehmer – vorrangig Aktionäre, Analysten und die Finanz-/Fachpresse – äußern ihre Einschätzungen in regelmäßigen und anlassbezogenen Gesprächen. Mitarbeiter und Geschäftspartner als weitere wichtige Stakeholder-Gruppen richten ihre Anliegen v. a. an die Funktionen Personal, Einkauf bzw. Carrier Management.

Im Ergebnis hat 1&1 Drillisch so bislang die Themen identifiziert, die aus Sicht der internen und externen Stakeholder wesentlich sind.

Zusatzanalyse von Kapitalmarktforderungen und Rahmenwerken

Im Berichtsjahr haben wir zudem analysiert, welche nachhaltigkeitsbezogenen Erwartungen Investoren, ESG-Ratings und -Analysten sowie jüngere Rahmenwerke, Standards und Initiativen aktuell an 1&1 Drillisch stellen. Zum einen stellen wir damit sicher, dass die Anforderungen des Kapitalmarkts berücksichtigt werden, der sich zunehmend für ESG-Themen interessiert und eine wichtige Zielgruppe des Nachhaltigkeitsberichts darstellt. Zum anderen tragen wir so zu Aktualität unserer Wesentlichkeitsanalyse bei, da Neuerungen häufig zeitnah in Entscheidungen des Kapitalmarkts und in Initiativen berücksichtigt werden.

Als wichtige neue Orientierungspunkte sind in den Nachhaltigkeitsbericht eingeflossen: mehrere ESG-Ratings, -Bewertungen und Investoren-Anfragen, die Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen (UN SDGs, auch „Global Goals“), die überarbeiteten Leitlinien der EU-Kommission für die Berichterstattung über nichtfinanzielle Informationen als Teil des EU-Aktionsplans Sustainable Finance (inkl. des Nachtrags zur klimabezogenen Berichterstattung von 2019) sowie die Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) zur Verknüpfung der Klimaberichterstattung mit finanziellen Informationen von 2017.

Im Ergebnis konnten wir die Themenliste aus der direkten Stakeholder-Befragung erweitern und diejenigen Themen identifizieren, die aktuell besonders relevant sind.

2. Auswirkungen der Geschäftstätigkeit

Unter „Auswirkungen“ verstehen sowohl die GRI-Standards als auch das CSR-RUG bzw. die EU-Leitlinien die wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Effekte der Tätigkeit eines Unternehmens auf das Ziel einer nachhaltigen Entwicklung. Dies ist die „ökologische und soziale Wesentlichkeit“, die für Verbraucher bzw. Konsumenten, Mitarbeiter,

Geschäftspartner, Gemeinden, zivilgesellschaftliche Organisationen und die Gesellschaft allgemein von Interesse sein kann.

Zur Bestimmung der möglichen Auswirkungen von 1&1 Drillisch auf Gesellschaft und Umwelt haben wir eine möglichst breite, gesellschaftliche Perspektive auf unser Unternehmen und unsere Branche eingenommen. Dafür haben wir u. a. Rahmenwerke, Standards, Initiativen und Vereinbarungen sowie Studien und Forschungsergebnisse analysiert, wo anwendbar mit Branchenfokus. Beispiele sind die UN SDGs (auch betrachtet für die Branche), der UN Global Compact, das Übereinkommen von Paris (Paris Agreement) sowie Studien und Diskussionspapiere von zivilgesellschaftlichen Organisationen und Forschungseinrichtungen. Wir richten uns dabei nach dem CSR-RUG und betrachten mögliche Auswirkungen der eigenen Geschäftstätigkeit, von Produkten und Dienstleistungen sowie aus Geschäftsbeziehungen.

3. Auswirkungen auf Verlauf, Ergebnis und Lage des Geschäfts

Die Geschäftsrelevanz von Themen wurde zuvorderst anhand der Frage eingeschätzt, ob das Thema in die finanzielle Berichterstattung der 1&1 Drillisch Gruppe einbezogen wird. Betrachtet wurden insb. der Risiko- und Chancenbericht, aber auch weitere Stellen der Geschäftsberichterstattung. Die so identifizierten Nachhaltigkeitsthemen werden als unmittelbar geschäftsrelevant erachtet.

Diese Analyse wurde ausgeweitet, indem das erweiterte Risikoverständnis der EU-Leitlinien herangezogen wurde. Ziel ist es, einen weiter gesteckten Zeithorizont über die gesamte Wertschöpfungskette zu berücksichtigen. Für diesen Zweck lassen sich den TCFD-Empfehlungen die dort betrachteten Risikoarten entlehnen, die neben physischen auch politische, rechtliche, technologische, Markt- und Reputationsrisiken umfassen.

 Siehe auch TCFD-Report

Zur Bestimmung solcher Risiken haben wir zunächst Entwicklungen auf regulatorischer Ebene berücksichtigt. Hierzu zählen etwa der EU-Aktionsplan Sustainable Finance sowie auf deutscher Ebene die Entscheidung für die Einführung einer CO₂-Bepreisung und der Nationale Aktionsplan zur Umsetzung der VN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte, gefolgt vom Vorhaben der Bundesregierung, die Themen Menschenrechte bzw. Lieferkette zu einem Schwerpunkt der deutschen EU-Ratspräsidentschaft im zweiten Halbjahr 2020 zu machen.

Auch übergreifende Daten und Forschungsergebnisse zu Risiken sind einbezogen worden. So listet der Global Risks Report 2020 des World Economic Forum unter den Top 5 weltweiten Risiken mit Blick auf die Wahrscheinlichkeit mittlerweile ausschließlich Umwelt- bzw. Klimarisiken. Unter den Top 5 mit Blick auf Auswirkungen finden sich vier Risiken aus den Kategorien Umwelt (angeführt vom „Scheitern der Klimaschutzmaßnahmen“) und Gesellschaft, und das bereits das vierte Jahr in Folge. Hingegen sind wirtschaftliche Risiken in den letzten Jahren in den Hintergrund getreten.

 Siehe Global Risks Report 2020

Ergebnis: Wesentlichkeitsmatrix

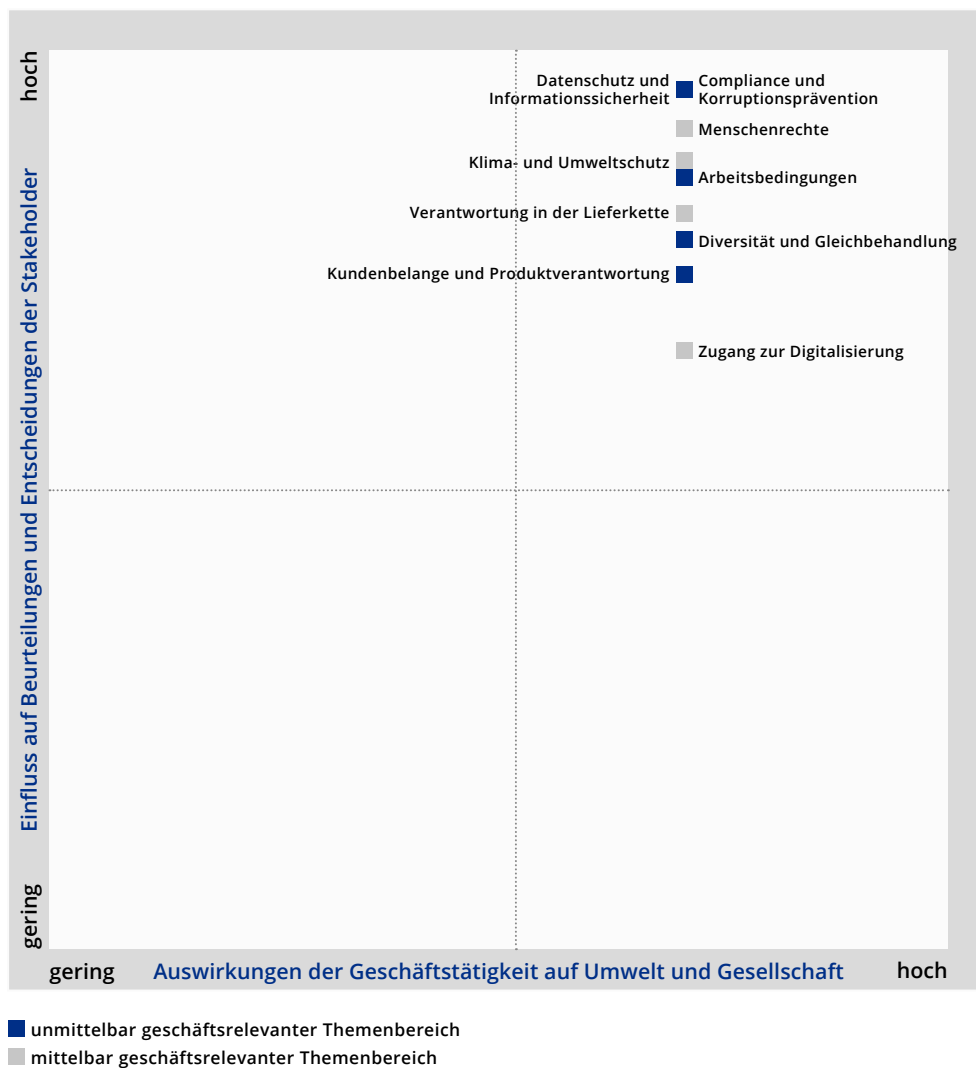
Die Wesentlichkeitsmatrix zeigt das Ergebnis der Analyse. Die horizontale Achse bildet die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit von 1&1 Drillisch auf Umwelt und Gesellschaft ab; diese Dimension haben die GRI-Standards und das CSR-RUG gemeinsam. Die vertikale Achse zeigt die Relevanz von Themen für Stakeholder entsprechend den GRI-Standards. In dem oberen rechten Feld werden die Themenbereiche gezeigt, die sowohl relevante Auswirkungen von 1&1 Drillisch darstellen als auch aus Sicht unserer Stakeholder wichtig sind (absteigend sortiert). Aufgrund der erneuten Analyse

[GRI 102-44](#)

der Anliegen von Kapitalmarktakteuren erhalten diese Stakeholder eine besondere Gewichtung.

Die Geschäftsrelevanz der Themen entsprechend CSR-RUG wird anhand der Kästchen dargestellt: Themenbereiche mit blauem Kästchen sind unmittelbar geschäftsrelevant, was sich darin zeigt, dass sie Bestandteil der finanziellen Berichterstattung sind, z. B. im Rahmen des Risikoberichts. Graue Kästchen kennzeichnen Themenbereiche, die aktuell mittelbar geschäftsrelevant sind, wenn ein erweitertes Risikoverständnis zur Anwendung kommt, d. h. regulatorische, gesellschaftliche und Kapitalmarkterwartungen bzw. -entwicklungen als Indikatoren herangezogen werden.

Wesentlichkeitsmatrix: Nachhaltigkeitsthemen bei 1&1 Drillisch



Siehe „Verantwortungsvolle Unternehmensführung“, S. 9


Einen Überblick darüber, wie die ermittelten Themen mit den nichtfinanziellen Aspekten aus dem CSR-RUG verknüpft sind und in welchen Handlungsfeldern sie adressiert werden, bietet der Abschnitt „Wesentlichkeitsanalyse: Themen und Handlungsfelder“.

Die Tabelle „GRI-Inhaltsindex und Angaben zum CSR-RUG“ verknüpft zudem die gesetzlichen Anforderungen mit den GRI-Anforderungen.

 Siehe „GRI-Inhaltsindex und Angaben zum CSR-RUG“, S. 70

WEITERE BERICHTSANFORDERUNGEN

Laut dem CSR-RUG ist darüber hinaus über wesentliche Risiken zu berichten, die mit der Geschäftstätigkeit des Konzerns oder seinen Geschäftsbeziehungen, Produkten und Dienstleistungen verknüpft sind und die sehr wahrscheinlich schwerwiegende Auswirkungen auf die genannten Aspekte haben werden, sofern die Risiken für das Verständnis von Verlauf, Ergebnis und Lage des Geschäfts sowie der Auswirkungen auf die o. g. Aspekte erforderlich sind. Hierzu sei auf den Risikobericht im Rahmen des Konzerngeschäftsberichts verwiesen, in dem das zentral gesteuerte Risikomanagement dargestellt wird.

 Siehe Geschäftsbericht des 1&1 Drillisch Konzerns

Weiterhin bestehen Berichtsansforderungen hinsichtlich der bedeutsamsten nicht-finanziellen Leistungsindikatoren. Hierzu sei auf das Kapitel „Wesentliche nicht-finanzielle Leistungsindikatoren“ im Wirtschaftsbericht innerhalb des Geschäftsberichts des 1&1 Drillisch Konzerns verwiesen.

BERICHTSZEITRAUM, BERICHTSZYKLUS UND GELTUNGSBEREICH

Der Nachhaltigkeitsbericht von 1&1 Drillisch erscheint jährlich. Der vorliegende Bericht bezieht sich auf das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2019 bis 31. Dezember 2019. An geeigneten Stellen werden, in Anwendung der GRI-Standards, zum Vergleich auch Vorjahreswerte für die Geschäftsjahre 2017 und 2018 dargestellt oder Ausblicke gegeben. Diese Stellen sind entsprechend gekennzeichnet.

[GRI 102-45](#)
[GRI 102-50](#)
[GRI 102-51](#)
[GRI 102-52](#)


Als Konzern-Nachhaltigkeitsbericht gelten die Aussagen des Berichts grundsätzlich für alle Geschäftsbereiche und Standorte sowie für alle Tochtergesellschaften des 1&1 Drillisch Konzerns. Sofern einzelne Angaben noch nicht für alle von diesem Bericht abgedeckten Gesellschaften, Standorte oder Bereiche vorliegen, wird dies kenntlich gemacht. Es ist vorgesehen, die Datenbasis für die Berichterstattung kontinuierlich auszuweiten. Der Vorgängerbericht wurde im April 2019 veröffentlicht.

AUFSTELLUNG, VERÖFFENTLICHUNG UND PRÜFUNG DES NACHHALTIGKEITSBERICHTS

Aufgestellt und veröffentlicht wird die nichtfinanzielle Erklärung in Form dieses Nachhaltigkeitsberichts durch den Finanzvorstand der 1&1 Drillisch AG im Namen des Vorstands der 1&1 Drillisch AG. Im Rahmen seiner abschließenden eigenständigen Prüfung hat sich der Aufsichtsrat eingehend mit dem nichtfinanziellen Bericht in seiner Gesamtheit beschäftigt und ihn auf Rechtmäßigkeit, Ordnungsmäßigkeit und Zweckmäßigkeit geprüft. Dabei hat der Aufsichtsrat die Inhalte der nichtfinanziellen Erklärung kritisch hinterfragt und mit dem Vorstand, der für ergänzende Fragen und Auskünfte zur Verfügung stand, erörtert. Nach eigener Prüfung ist der Aufsichtsrat zu dem Ergebnis gekommen, dass die nichtfinanzielle Erklärung zu keinen Einwendungen Anlass gibt.

[GRI 102-56](#)

Dieser Bericht steht ab Anfang April 2020 allen Interessierten in deutscher und englischer Sprache als PDF auf der Website der 1&1 Drillisch AG zum Download zur Verfügung.

 Siehe Nachhaltigkeitsbericht auf der 1&1 Drillisch Website

IMPRESSUM

Die 1&1 Drillisch AG ist ein Mitglied der United Internet Gruppe.

Herausgeber und Copyright © 2020

1&1 Drillisch AG
Wilhelm-Röntgen-Straße 1-5
63477 Maintal
Deutschland
www.1und1-drillisch.de

GRI 102-53

Kontakt

Compliance & Sustainability
Telefon: +49 (0) 2602 / 96-1100
Telefax: +49 (0) 2602 / 96-1013
E-Mail: sustainability@1und1-drillisch.de

Konzeption und Redaktion

Compliance & Sustainability
United Internet Corporate Services GmbH

Gestaltung

IQ-optimize Software AG

April 2020

Registergericht: Hanau HRB 7384

Hinweis:

Aus rechentechnischen Gründen können in Tabellen und bei Verweisen Rundungsdifferenzen zu den sich mathematisch exakt ergebenden Werten (Geldeinheiten, Prozentangaben usw.) auftreten.

Dieser Bericht liegt in deutscher und englischer Sprache vor. Beide Fassungen stehen auch im Internet unter www.1und1-drillisch.de zum Download bereit. Im Zweifelsfall ist die deutsche Version maßgeblich.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Bericht bei geschlechtsspezifischen Bezeichnungen die männliche Form gewählt. 1&1 Drillisch weist darauf hin, dass die Verwendung der männlichen Form explizit als geschlechtsunabhängig zu verstehen ist.

Haftungsausschluss:

Dieser Bericht enthält zukunftsbezogene Aussagen, welche die gegenwärtigen Ansichten des Vorstands der 1&1 Drillisch AG hinsichtlich zukünftiger Ereignisse widerspiegeln. Diese zukunftsbezogenen Aussagen basieren auf unseren derzeit gültigen Plänen, Einschätzungen und Erwartungen. Zukunftsbezogene Aussagen entsprechen nur dem Sachstand zu dem Zeitpunkt, zu dem sie getroffen werden. Diese Aussagen sind abhängig von Risiken und Unsicherheiten sowie sonstigen Faktoren, auf die 1&1 Drillisch AG vielfach keinen Einfluss hat und die zu erheblichen Abweichungen der tatsächlichen Ergebnisse von diesen Aussagen führen können. Diese Risiken und Unsicherheiten sowie sonstigen Faktoren werden im Rahmen unserer Risikoberichterstattung in den Geschäftsberichten der 1&1 Drillisch AG ausführlich beschrieben. Die 1&1 Drillisch AG hat nicht die Absicht, solche vorausschauenden Aussagen zu aktualisieren.



1&1 DRILLISCH AG

Wilhelm-Röntgen-Str. 1-5
63477 Maintal
Deutschland

www.1und1-drillisch.de