

Corporate Responsibility Schlüsselkennzahlen 2011–2013

Telefónica in Deutschland misst Fortschritte und Leistungen im Bereich Corporate Responsibility anhand von Schlüsselkennzahlen. Sie bilden die Basis für das konzernweite CR-Reporting und werden jährlich veröffentlicht.

Die nachfolgend aufgeführten Kennzahlen beziehen sich nur auf Telefónica Germany GmbH & Co. OHG sowie deren 100-prozentige Tochtergesellschaft Fonice GmbH. Sie decken die im Jahr 2011 vollständig integrierte HanseNet GmbH mit ab. Abweichungen bei den Berichtsgrenzen sind entsprechend gekennzeichnet.

Alle dargelegten Schlüsselkennzahlen wurden im Rahmen des Berichterstellungsprozesses des CR-Reports 2013 von Telefónica, S.A. durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer einer prüferischen Durchsicht unterzogen (siehe [Sustainability Report 2013](#)). Die im Lagebericht des Geschäftsberichts 2012 sowie 2013 veröffentlichten Kennzahlen sind hier mit einem Stern (*) gekennzeichnet.

Name	Einheit	2011	2012	2013
Ökonomische Kennzahlen				
Umsatz	Mio. EUR	5.036*	5.213*	4.914*
Operatives Ergebnis (OIBDA)	Mio. EUR	1.149*	1.279*	1.237*
Investitionen (Capex)	Mio. EUR	(558)*	(609)*	(666)*
Lieferanten				
Einkaufsvolumen	Mio. EUR	1.786	1.968	1.791
Einkaufsvolumen Inland ¹	Mio. EUR	1.223	1.227	1.176
Anzahl beauftragter Lieferanten	Anzahl	1.578	1.905	1.536
Compliance				
Mitarbeiter, die das Training zu den Geschäftsgrundsätzen absolviert haben	Prozent	92	92	93
Verstöße gegen gesetzliche Regelungen im Bereich Datenschutz	Anzahl	1	1	0
Begründete Beanstandungen des Werbeverhaltens	Anzahl	22	29	32
Klagen, die aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens, kartellrechtlicher Verstöße oder monopolistischer Praktiken und deren Folgen angestrengt wurden	Anzahl	0	0	0
Mitarbeiter				
Mitarbeiter (FTE) ²	Anzahl	6.281*	6.019*	5.940*
Mitarbeiterfluktuation	Prozent	23,5 ³	10,0 ⁴	8,6*
Anteil Frauen	Prozent	36,5*	36,2*	35,8*
Anteil Frauen im Senior Management	Anzahl	8*	9*	4
Anteil Frauen im Senior Management	Prozent	13,8	14,5*	8,7*
davon weibliche Mitglieder der Geschäftsleitung	Anzahl	2	2	1
davon weibliche Mitglieder der Geschäftsleitung	Prozent	20,0	25,0	12,5
Anteil Menschen mit Behinderung	Anzahl	96	108*	113*
Durchschnittliches Alter der Mitarbeiter	Anzahl	36,0	37,0*	37,5*
Durchschnittliche Trainingsstunden pro Mitarbeiter	Anzahl	26	25*	34
Trainingsstunden	Anzahl	158.000	162.000*	173000*
Teilnehmer an Trainings	Anzahl	4.600	4.200*	5100*
Auszubildende	Anzahl	102	108*	113*
Arbeitsunfälle	Anzahl	25	17	12
Zufriedenheit der Mitarbeiter	Punkte (von 100)	75	76	76*

Name	Einheit	2011	2012	2013
Kunden				
Kundenanschlüsse	Mio.	24,5	25,4*	25,2*
Gesamtzahl Beschwerden ⁵	Mio.	1,11	1,85	1,33
Gesellschaft				
Spenden und Investitionen in gemeinnützige Projekte	EUR	876.503 ⁶	986.739 ⁷	307.967 ⁸
Teilnehmer an Think Big (Jugendliche)	Anzahl	10.000	17.000*	14.000 ⁹
Teilnehmer am Corporate Volunteering-Programm (Mitarbeiter)	Anzahl	914	797*	771*
Arbeitsstunden im Corporate Volunteering-Programm	Anzahl	5.988	6.881*	9.758*
Umwelt				
CO ₂ -Emissionen durch Stromverbrauch und Fuhrpark ¹⁰	Tonnen	214.067	237.790*	239.380*
CO ₂ -Emissionen durch Geschäftsreisen	Tonnen	6.807	3.990*	3.389 ¹¹
Gesamtstromverbrauch	MWh	484.117	486.029*	489.634*
davon Netzwerk	MWh	455.130	462.644*	467.907*
davon Büros, Shops, Callcenter	MWh	28.987	23.385*	21.727*
Anteil des Stromverbrauchs aus erneuerbaren Energien	Prozent	60	70*	58 ¹²
Wasserverbrauch ¹³	Kubikmeter	96.779	92.160*	93.059*
Papierverbrauch	Tonnen	1.520	673 ¹⁴	585 ¹⁵
Anzahl der Althandys, die bei O ₂ eingegangen sind	Anzahl	10.126	47.898 ¹⁶	43.906*
Anteil der Eco Index-geprüften Handys	Prozent	n/a	78,72*	75,68*

1 Die Kennzahl beinhaltet Lieferanten, die ihren Firmensitz, eine Tochtergesellschaft oder eine Betriebsstätte in Deutschland haben.

2 Zum 31. Dezember: Mitarbeiter aller Gesellschaften, die zu den jeweiligen Bilanzstichtagen in den Konzernabschluss der Telefónica Deutschland Group einbezogen wurden; FTE (Full-time equivalent) = Vollbeschäftigteneinheit

3 In der Kennzahl sind alle Abgänge von Mitarbeitern im Jahr 2011 enthalten. Durch die Integration von HanseNet erfolgte ein Stellenabbau.

4 Berechnungsmethode angepasst gemäß Geschäftsbericht 2012; die Kennzahl umfasst nur Mitarbeiter, die auf eigenen Wunsch das Unternehmen verlassen haben.

5 Die Angaben zu den Kundenbeschwerden beziehen sich ausschließlich auf Telefónica in Deutschland, nicht auf die Fonic GmbH, und beinhalten keine Beschwerden von Prepaid-Kunden.

6 Diese Zahl beinhaltet 555.000 Euro für Investitionen in gemeinnützige Projekte. Bestandteil der prüferischen Durchsicht durch Ernst & Young waren nur die übrigen Spendenausgaben in Höhe von 321.503 Euro.

7 Diese Zahl beinhaltet 607.346 Euro für Investitionen in gemeinnützige Projekte. Bestandteil der prüferischen Durchsicht durch Ernst & Young waren nur die übrigen Spendenausgaben in Höhe von 379.393 Euro.

8 In 2013 hat die Fundación Telefónica sämtliche Ausgaben für die Projekte im Programm Think Big getragen, deshalb sind die Investitionen von Telefónica Deutschland Group in gemeinnützige Projekte deutlich gesunken. Die Investitionen der Fundación Telefónica in das deutsche Think Big-Programm betragen in 2013 rund 2 Mio. Euro.

9 Die Zahl umfasst 13.000 Jugendliche im Think Big-Programm und 1.000 Jugendliche im Think Big School-Programm.

10 Berechnung der CO₂-Emissionen nach konzernweiten Vorgaben durch Telefónica, S. A. nach ISO 14.064, Greenhouse Gas Protocol (Scope 1+2) & ITU-T L.1420. Einige Werte für 2012 wurden aufgrund angepasster CO₂-Emissionsfaktoren aktualisiert.

11 Andere indirekte Emissionen durch Geschäftsreisen (Scope 3) veränderten sich in diesem Jahr, da Reisen per Auto nicht mehr einberechnet werden.

12 Der Anteil des Stromverbrauchs aus erneuerbaren Energien sank gegenüber 2012 auf 58%, da die Deutsche Telekom seit 2013 keine Ökostromzertifikate mehr einsetzt. Dementsprechend fallen unsere über die Telekom-Hauptverteiler bezogenen Grünstromanteile aus unserer Berechnung heraus.

13 Die Berechnung des Wasserverbrauchs für die Büros und Shops erfolgt in Form einer Hochrechnung und auf Basis von Vergleichswerten.

14 Die Veränderung des Wertes ergibt sich aus einer Neudefinition der Schlüsselkennzahl. Dennoch ist der Papierverbrauch stetig gesunken.

15 Der Papierverbrauch sinkt stetig weiter im Zuge der internen Digitalisierung und der weiteren Forcierung der Umstellung auf Onlinerechnungen. Zudem wurden 2013 keine Rechnungsbeilagen produziert.

16 Die Anzahl der Althandys stieg gegenüber dem Vorjahr 2011, da sich die Datenerhebung geändert hat: Ab 2012 werden nicht nur Althandys gezählt, die dem Recyclingprozess zugeführt werden, sondern auch solche, die im „Re-Use“-Prozess wiederaufbereitet oder durch unser Handy-Inzahlungnahme-Programm angenommen werden.