

# Corporate-Social- Responsibility-Bericht

# Inhalt

---

## 156 Über diesen Bericht

### 157 Strategie

- 157 Wesentliche Themen
- 158 Leitmotive
- 158 Strategische Unternehmensziele
- 159 Organisation und Steuerung
- 159 Handlungsfelder
- 160 Nachhaltigkeitsziele
- 161 Nicht-finanzielle Risiken
- 161 Beteiligung von Anspruchsgruppen

### 162 Kunden und Produkte

- 162 Digitale Inklusion
- 162 Datenschutz
- 163 Kundenzufriedenheit und Servicequalität
- 165 Produkte und Innovation
- 166 Kommunikation und Transparenz

### 166 Umweltbelange

- 166 Ressourcen
- 166 Stromverbrauch
- 169 Mobilität
- 170 Hardware Kreislaufwirtschaft
- 171 Wasser und Abwasser

### 171 Mitarbeiter

- 171 Tele Columbus als Arbeitgeber
- 172 Arbeitgeberattraktivität
- 172 Personalentwicklung
- 173 Arbeitssicherheit
- 174 Zusammenarbeit mit Arbeitnehmersvertretungen
- 175 Diversität und Chancengleichheit

### 177 Compliance

- 177 Sensibilisierung der Mitarbeiter erfolgreich
- 178 Compliance-Fälle 2019
- 178 Hinweis auf politische Einflussnahmen

## Über diesen Bericht

Als einer der führenden deutschen Glasfasernetz-Betreiber sorgt die Tele Columbus AG in über drei Millionen angeschlossenen Haushalten für eine Teilhabe am gesellschaftlichen Leben durch den Zugang zu Information und Bildung. Es ist unser Ziel, die digitale Transformation der Kommunikations- und Medienwelt ökologisch nachhaltig und sozial verträglich mitzugestalten. Durch verantwortungsvolles Handeln wollen wir das Vertrauen unserer Kunden in unsere Leistungen jederzeit rechtfertigen.

Mit der gesamten Belegschaft haben wir uns als vereintes Unternehmen mit klarer umfassender Vorstellung in Bezug auf unsere Markenwerte Menschlichkeit, Einfachheit und Leistung sowie mit einer nachhaltig-kundenorientierten Produktgestaltung positioniert.

Mit diesem CSR-Report legt Tele Columbus seinen dritten Nachhaltigkeitsbericht vor, um auch für Fragen sozialer Verantwortung und nachhaltigen Handelns jene Transparenz zu schaffen, die eine Basis für den Austausch mit unseren zentralen Anspruchsgruppen schafft. Das Thema Nachhaltigkeit spielt für den Konzern in diesem Kontext eine immer wesentlichere Rolle. Die von der Tele Columbus AG getätigten Investitionen in den glasfaserbasierten Netzausbau sollen den Bandbreitenbedarf zukunftsfähig abdecken und die mediale Vielfalt sichern.

Um diese Entwicklung ökologisch nachhaltig und sozial verantwortungsvoll mitzugestalten, haben wir uns durch unsere Nachhaltigkeitsstrategie erstmals klare Ziele in allen wesentlichen Handlungsfeldern gesetzt.

Das Geschäftsjahr 2019 stand im Zeichen eines Transformationsprozesses mit dem Ziel, das Unternehmen auf einen Wachstumspfad zurückzuführen. Vor diesem Hintergrund sind vor allem die zahlreichen Initiativen zur Verbesserung des Kundenservice und der zielgerichtete Ausbau technischer Netzressourcen zu sehen, deren positive Wirkungen sich bereits im zweiten Halbjahr in Form guter Testergebnisse widerspiegelte.

Aus strategischer Sicht ist mit der Entscheidung, die Netze der Tele Columbus Gruppe für Dritte zu öffnen, eine weitere Weichenstellung erfolgt. Ende Oktober 2019 wurde eine Vereinbarung mit Telefónica Deutschland bekannt gegeben, die es dem Kooperationspartner erlaubt, Produkte in eigenem Namen auf unserem Netz zu vermarkten (Wholesale).

Zugleich setzt der wohnungswirtschaftliche Vertrieb voll auf Glasfasertechnik, um eine zukunftssichere Skalierbarkeit von Bandbreiten zu jeder Tageszeit zu gewährleisten und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Daraus folgte, dass nach dem erfolgreichen Abschluss der Digitalumstellung bei der TV-Versorgung Berlin zur ersten Gigabit-City im Netz der Tele Columbus Gruppe aufgerüstet wurde. Seit August 2019 sind somit eine Million Berliner Bürger mit Bandbreiten von bis zu einem Gigabit pro Sekunde in der DOCSIS 3.1-Technik versorgt.

### Offenlegung

Tele Columbus integriert zugleich den gesonderten nicht-finanziellen Konzernbericht gemäß §§ 315b, 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB in diesen Nachhaltigkeitsbericht. Die erhobenen Daten beschreiben, falls nicht abweichend erwähnt, den Zustand zum 31.12.2019.

Die Berichterstattung orientiert sich bei der Beschreibung der Konzepte und bei der Erhebung von Leistungsindikatoren an den Kriterien des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) in Verbindung mit den GRI Sustainability Reporting Standards. Die vorliegenden Informationen wurden zur Erreichung einer Entsprechenserklärung dem DNK zur Prüfung vorgelegt.

Auf Seite  157 finden Sie einen Index mit der Aufführung der wesentlichen Themen gem. §289c HGB.

### Angaben zum Geschäftsmodell und der Wertschöpfungstiefe

Die Tele Columbus AG versteht sich als Netzbetreiber, der Telekommunikationsdienstleistungen für Privat- und Geschäftskunden erbringt. Ein wesentlicher Teil der Geschäftstätigkeit ergibt sich aus der Zusammenarbeit mit der Wohnungswirtschaft, in deren Auftrag wir die kabelgebundene Versorgung

der Liegenschaften mit den Diensten Radio und Fernsehen sicherstellen. In immer mehr rückkanalfähigen Netzen werden zusätzlich auch Telefon- und Internetzugänge angeboten. Geschäftskunden bieten wir über die Leistungen Telefonie und Internet hinaus Kapazitäten in hochsicheren Rechenzentren,

den schnellen Datenaustausch zwischen Niederlassungen auf Basis eigener Glasfaserleitungen sowie Lösungsentwicklung und IP-gestützte Media-Services. Details zu unserem Geschäftsmodell sind dem Konzernlagebericht auf Seite **40**. zu entnehmen.

# CSR-Strategie der Tele Columbus AG

Die Tele Columbus AG bekennt sich zu ihrer Verantwortung für die Folgen geschäftlichen Handelns entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Unsere Mitarbeiter berücksichtigen die Auswirkungen ihrer Entscheidungen auf soziale und ökologische Aspekte der Nachhaltigkeit. Im Rahmen unserer unternehmerischen Verantwortung sollen die Wirkungen unserer Geschäftstätigkeit mit den Erwartungen und Anforderungen unserer Kunden, Partner und Anleger in Einklang gebracht werden. In unserem CSR-Leitbild haben wir die wesentlichen Anforderungen an eine nachhaltige Ausrichtung unserer Geschäftstätigkeit zusammengefasst.

Die Anliegen unserer Anspruchsgruppen wurden in einer Wesentlichkeitsanalyse erfasst und im Rahmen des kontinuierlichen Dialogs einer regelmäßigen Prüfung unterzogen.

Im Rahmen dieser Wesentlichkeitsanalyse sind potenziell relevante Themen unter Berücksichtigung externer Rahmenwerke sowie eines Benchmarkings identifiziert und gemäß den Anforderungen aus dem CSR-RUG auf ihre Geschäftsrelevanz sowie in Bezug auf Auswirkungen der Geschäftstätigkeit der Tele Columbus auf nicht-finanzielle Belange bewertet worden. Die Ergebnisse der Analyse und eine Zuordnung zu den gesetzlich geforderten nicht-finanziellen Belangen sind dem folgenden Index zu entnehmen.

Der Belang „Vermeidung von Menschenrechtsverletzungen“ wurde im Zuge der durchgeführten Analyse nicht als wesentlich gemäß §289c HGB bewertet. Unabhängig davon, hat sich der Konzern entschieden, dieses Thema eingehender zu betrachten und entwickelt aktuell verhältnismäßige Vorsorge-

## Wesentliche Themen

### Nicht-finanzieller Belang gemäß §289c HGB

- Umweltbelange ab **S. 166**
- Arbeitnehmerbelange ab **S. 171**
- Achtung der Menschenrechte ab **S. 175**
- Bekämpfung von Korruption und Bestechung ab **S. 177**

### Wesentliche Themen für Tele Columbus

- Ressourcen ab **S. 166**
- Unsere Mitarbeiter **S. 171**
- Kunden & Produkte **S. 162**
- Verantwortungsvolles Wirtschaften **S. 173**

maßnahmen in Form eines Code of Conduct zu Menschenrechts- und Umwelt-Aspekten, der Bestandteil unserer Allgemeinen Einkaufsbedingungen wird. Weitere Informationen zur Sicherung von Arbeitsbedingungen in der vorgelagerten Wertschöpfungskette sind im Kapitel Compliance aufgeführt.

### Leitmotive

Um unsere Maßnahmen im Bereich Corporate Social Responsibility ganzheitlich und strategisch auszurichten, haben Vorstand und Aufsichtsrat der Tele Columbus AG eine Nachhaltigkeitsstrategie verabschiedet, die für jedes als wesentlich identifizierte Handlungsfeld verbindliche Zielsetzungen enthält. Mit unserer Nachhaltigkeitsstrategie bekennen wir uns zu unserer gesellschaftlichen Verantwortung und arbeiten im engen Austausch mit unseren zentralen Stakeholdern daran, diesem Anspruch gerecht zu werden.

Das Unternehmen verfolgt eine geschäftliche Strategie, die den Tele Columbus Konzern in die Lage versetzt, seine mittel- und langfristigen gesteckten Unternehmensziele zuverlässig zu erreichen. Aus diesen Unternehmenszielen wurden konkrete Projekte abgeleitet, deren Umsetzung von Geschäftsführung und Vorstand geprüft und gesteuert werden. Dieser Projektplan enthält Programme, die einen unmittelbaren Ein-

fluss auf die sozialen und gesellschaftlichen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit haben. Dazu zählt die Bewertung von Investitionsvorhaben, das Innovationsmanagement zur Förderung der Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft, die Verbesserung des Kundenerlebnisses sowie die Stärkung der Mitarbeiterschaft durch gezielte Förderung und gemeinsam entwickelte Grundwerte für die innerbetriebliche Zusammenarbeit.

### Die strategischen Unternehmensziele lauten:

- Entwicklung zum Marktführer in den Bereichen Produktqualität und Kundenzufriedenheit
- Prozessoptimierungen für uns und unsere Kunden
- Innovation und Digitalisierung vorantreiben
- Stärkung der Mitarbeiterschaft, um sich auf ein kraftvolles Team stützen zu können
- Wachstum in allen Geschäftsbereichen

Ein naheliegendes Beispiel für das Zusammenspiel der strategischen Unternehmensziele und Fragen der Nachhaltigkeit lässt sich in der stetigen Modernisierung bestehender Netze und dem Aufbau neuer Netze exemplarisch aufzeigen. Um die Zukunftssicherheit unserer Netze für unsere Kunden und

### Leitmotiv



#### Wir übernehmen Verantwortung für unsere Partner

Unsere Breitbandnetze sorgen bei unseren Partnern der Wohnungswirtschaft für den Erhalt von Immobilienwerten, sichern den Wohnwert und ermöglichen den Bewohnern die Teilhabe am gesellschaftlichen Diskurs.



#### Wir übernehmen Verantwortung für unsere Kunden

Gegenüber unseren Endkunden treten wir mit leistungsfähigen und verständlich gestalteten Produkten auf. Dabei ist unser Anspruch, jederzeit transparent und auf Augenhöhe mit den Nutzern unserer Dienste zu kommunizieren.



#### Wir übernehmen Verantwortung für unsere Mitarbeiter

Eine familienfreundliche Gestaltung der Arbeitsbedingungen, Arbeitssicherheit und die Förderung der Mitarbeiter durch Fortbildungsangebote sind uns wichtig. Als moderner Arbeitgeber fühlen wir uns der Vielfalt und Geschlechtergerechtigkeit verpflichtet. Auch innerhalb unserer Lieferkette setzen wir uns für menschenwürdige Arbeitsbedingungen ein.



#### Wir übernehmen Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft

Als Unternehmen investieren wir in nachhaltige, weil zukunftssichere Technologien und richten unser gesamtes Wirtschaften verstärkt auf eine schonende Nutzung natürlicher Ressourcen aus.

Anleger zu sichern, investiert die Tele Columbus Gruppe mit Vorrang in die Glasfasertechnik. Durch den entsprechend weiter steigenden Glasfaseranteil in unseren Netzen sinkt zugleich der Energiebedarf für deren Betrieb. Weiterhin wird die technische Verfügbarkeit und die Leistungsfähigkeit der Netze in Bezug auf die erzielbaren Bandbreiten gesteigert, was der Kundenzufriedenheit zu Gute kommt.

**Organisation und Steuerung**

Wesentliche strategische Entscheidungen im Bereich sozialer Verantwortung und Nachhaltigkeit werden unmittelbar vom Vorstand und der Geschäftsführung gefällt.

Die Steuerung der Nachhaltigkeitsprojekte liegt bei der Geschäftsführung und wird direkt an den Vorstand der Tele Columbus AG berichtet. In die Entwicklung sozialer und ökologischer Maßnahmen werden die zuständigen Fachabteilungen operativ voll einbezogen. Die Kontrolle über den Stand der Zielerreichungen übernimmt ein CSR-Steuerkreis, der sich aus Vertretern jener Fachabteilungen zusammensetzt. Sämtliche Projekte werden über Steuerungskennzahlen (KPI) überwacht.

**Unsere Handlungsfelder**

**UMWELT**

**Reduktion von Treibhausgasen, Refurbishment, Kreislaufwirtschaft**

→ Wir werden unseren CO<sub>2</sub>-Ausstoß massiv reduzieren und Deponieabfälle auf ein Minimum begrenzen. Unser Bekenntnis zur Glasfasertechnik erlaubt es, die Chancen des Gigabit-Zeitalters nutzen zu können.

**KUNDENBELANGE**

**Kundenzufriedenheit**

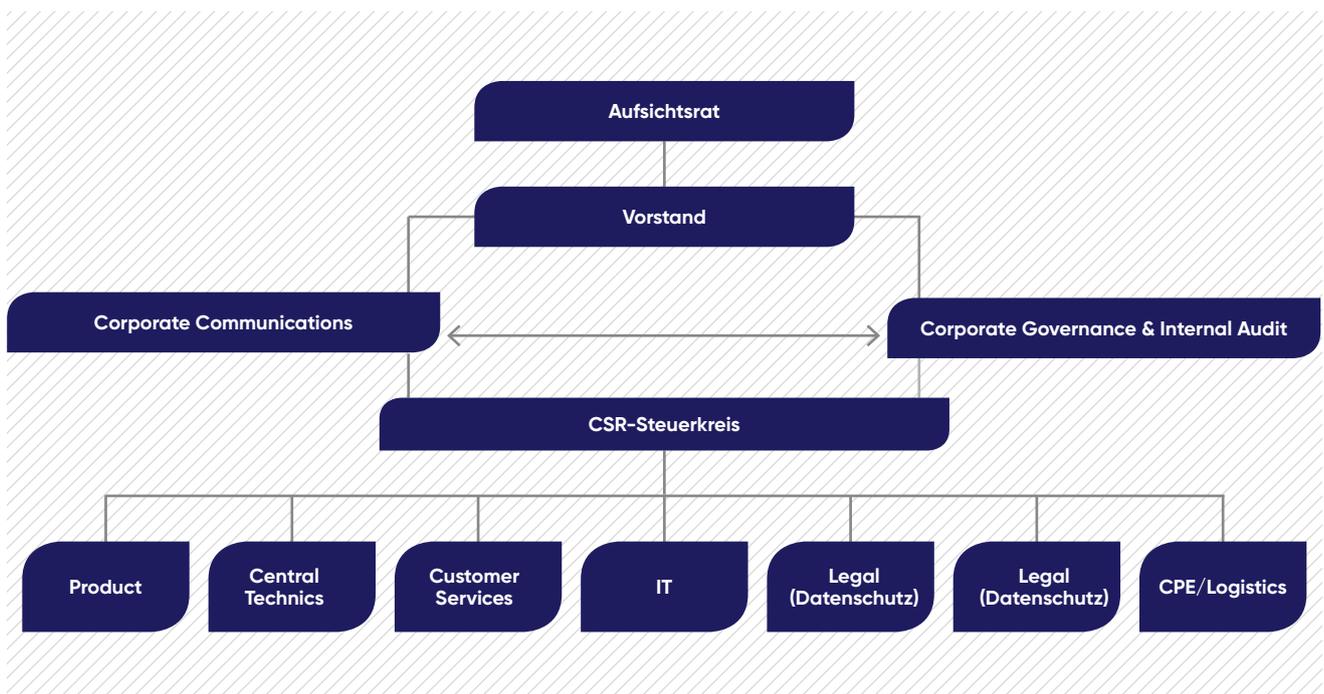
→ Mit steigender Qualität im Kundenservice, performanten Netzen sowie bedarfsgerechten Produkten wollen wir die Kundenzufriedenheit deutlich steigern.

**MITARBEITERBELANGE**

**Vielfalt, Fortbildung, Sicherheit und Gesundheitsschutz**

→ Wir schaffen ein motivierendes und diskriminierungsfreies Arbeitsumfeld, bieten Chancen zu Weiterbildung und Aufstieg, um jederzeit auf eine schlagkräftige Mitarbeiterorganisation zurückgreifen zu können.

**Maßnahmensteuerung**



**COMPLIANCE**

**Informationsschutz, Korruptionsschutz, Good Governance, Kontrolle von Lieferanten und Lieferketten**

→ Der verantwortungsvolle Umgang mit geschäftlichen Informationen, der wirksame Schutz vor Korruption und die Kontrolle von Lieferketten für menschenwürdige Arbeitsbedingungen sowie der Umweltschutz sollen das Vertrauen in eine transparente sowie ethische Geschäftsabwicklung stärken.

**DATENSCHUTZ**

**Organisatorischer und technischer Datenschutz**

→ Der bestmögliche Schutz personenbezogener Daten hat höchste Priorität, um das Vertrauen unserer Partner, Kunden und Anleger zu rechtfertigen.

**Unsere Nachhaltigkeitsziele bis 2024**

**1. CO<sub>2</sub>-freier Netzbetrieb**

Bis spätestens 2024 wollen wir alle unsere Netze klimaneutral betreiben.

**2. Umweltfolgen durch Flugreisen ausgleichen**

Die Treibhausgas-Emissionen unvermeidbarer Flugreisen wollen wir vollständig kompensieren.

**3. Fuhrpark: Reduktion der Treibhausgas-Emissionen um 30 % pro Kilometer**

Den CO<sub>2</sub>-Ausstoß der dienstlich mit dem Auto gefahrenen Kilometer wollen wir gegenüber 2018 um 30 Prozent reduzieren.

**4. Branchenbester Kundenservice**

Wir wollen unseren Kunden den besten Kundenservice der Branche bieten.

**5. Schaffung einer positiven Arbeitgebermarke**

Bis 2024 soll Tele Columbus mit der Marke PÝUR als empfehlenswerter Arbeitgeber positiv wahrgenommen werden.

**6. Vermeidung von Arbeitsunfällen mit einer Unfallquote unterhalb des Branchendurchschnitts**

Unsere Betriebsunfallquote wollen wir deutlich unter den branchenüblichen Durchschnitt absenken und berufsbedingte Erkrankungen minimieren.

**7. Vermeidung meldepflichtiger Compliance-Verstöße und die Kontrolle von Lieferketten**

Bis spätestens 2024 wollen wir durch weitere Optimierungen unseres Compliance-Managementsystems das Risiko von Compliance-Vorfällen weiter verringern. Zudem sol-

**Für Tele Columbus relevante SDGs**



len Lieferketten durch verhältnismäßige Maßnahmen überprüft und menschenwürdige Arbeitsbedingungen mit unseren Zulieferern durch einen Code of Conduct vereinbart werden. Der Code of Conduct basiert dabei auf den Kernnormen der internationalen Arbeitsschutzorganisation (ILO).

**8. Mehr Qualität und Transparenz in Belangen des Datenschutzes erreichen sowie Sicherheit in der IT-Architektur verstärken**

Bis 2024 werden wir das Schutzniveau persönlicher Daten über das gesetzlich gebotene Maß hinaus erhöht haben und datenschutzrechtliche Anfragen jederzeit durch situationsgerechte Prozesse begleiten.

**Nicht-finanzielle Risiken**

Um Risiken und Chancen frühzeitig zu identifizieren und konsequent zu handhaben, setzt Tele Columbus ein konzernweites Risikomanagementsystem ein.

Zielsetzung ist dabei die systematische Erfassung und Bewertung und somit der bewusste Umgang mit Risiken und Chancen. Das Risikomanagement versetzt Tele Columbus in die Lage, ungünstige Entwicklungen frühzeitig zu erkennen, um zeitnah gegensteuernde Maßnahmen zu ergreifen und diese überwachen zu können.

Mögliche nicht-finanzielle Risiken in Bezug auf die Auswirkungen der eigenen Geschäftstätigkeit wurden bewertet, ebenso die Auswirkungen, die in Verbindung mit der eigenen Geschäftstätigkeit stehen, beispielsweise in der vor- und nachgelagerten Wertschöpfungskette.

Nach den durch Tele Columbus implementierten Maßnahmen wurden weder in Bezug auf die Eintrittswahrscheinlichkeit noch in Bezug auf die Schwere der Auswirkung berichtspflichtige nicht-finanzielle Risiken identifiziert.

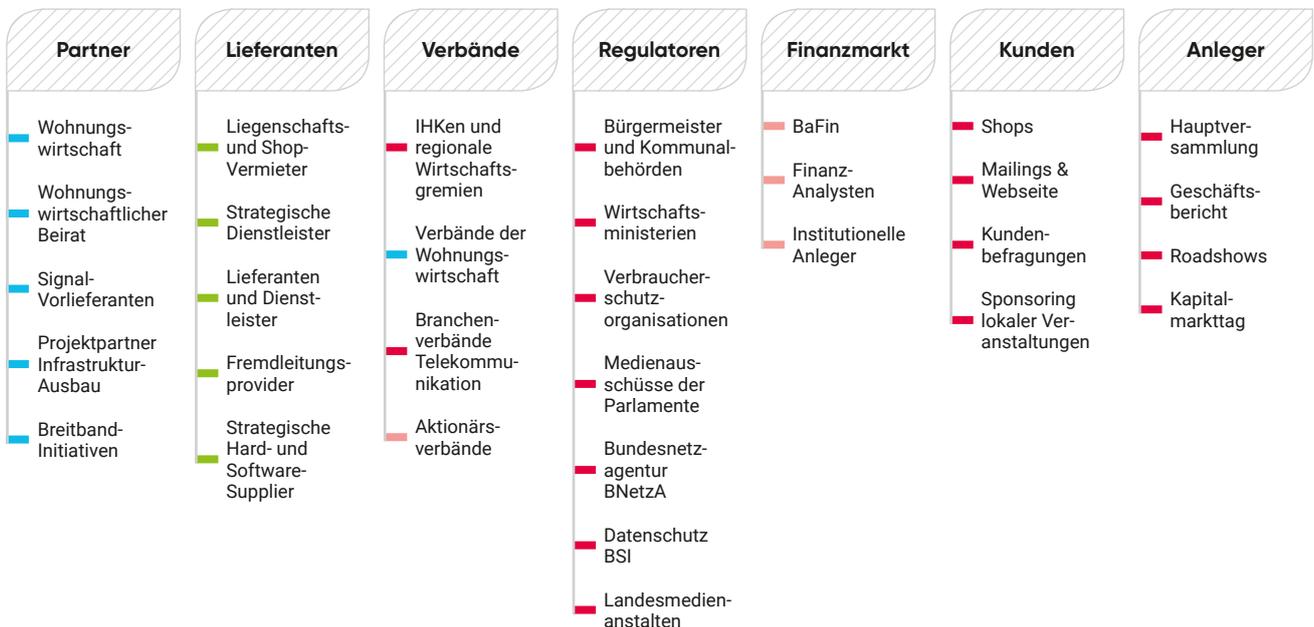
Nähere Informationen zum Risikomanagementsystem bei Tele Columbus lassen sich dem Risikobericht innerhalb des Konzernlageberichts ab Seite  **xxx** entnehmen.

**Beteiligung von Anspruchsgruppen**

Grundsätzlich steht Tele Columbus mit sämtlichen Anspruchsgruppen in einem engen Austausch.

Mit unseren Stakeholdern sind wir durch unterschiedliche Formate im regelmäßigen Austausch. Die Anliegen unserer Stakeholder fließen kontinuierlich in die strategische Ausrichtung unseres Nachhaltigkeitsmanagements ein.

**Externe Stakeholder/Übersicht**



# Kunden und Produkte

## Digitale Inklusion

Moderne Glasfasernetze ermöglichen neben schnellem Internet, Telefonanschlüssen und hochauflösendem Fernsehen für Privatkunden auch die leistungsfähige Anbindung von Gewerbebetrieben. Die Tele Columbus Gruppe setzt dabei auf einen maßgeschneiderten Ausbau, der nicht nur den heutigen Bedarf abbildet, sondern gleichzeitig die Erweiterung für das künftige Wachstum der Bandbreitennachfrage berücksichtigt. Die bestehende Glasfaser-Koax-Technologie wird bei Tele Columbus mit den neuesten technologischen Standards kombiniert und öffnet damit das Tor ins Gigabit-Zeitalter. Mit den favorisierten Glasfaserausbaustufen, bei denen die Lichtleiter bis in die Häuser oder gar bis in die Wohnungen verlegt werden, wird eine bestmögliche Kapazitätsvorsorge getroffen.

Tele Columbus ist mit seinen eigenen Netzen einer der führenden Glasfaser-Kabelnetzbetreiber in Deutschland. Die laufenden Ausbauprojekte setzen in der Netzebene 3, damit wird die Strecke zwischen der Signalkopfstelle und den zu versorgenden Gebäuden beschrieben, heute generell auf Glasfaser: Die enorme Datenübertragungskapazität der Lichtwellenleiter schafft die Grundlage für hohe Leistungsreserven, die für eine Versorgung mit Breitbandinternet entscheidend ist.

Hierfür müssen auf reine Fernsehübertragung ausgelegte Netze für den Internetbetrieb ertüchtigt werden, man spricht von der Rückkanalfähigkeit. Per 31.12.2019 waren 69,6 Prozent der durch Tele Columbus angeschlossenen Haushalte internetfähig ausgebaut.

Der Ausbau und die Modernisierung unseres Netzes mit Glasfaser erfolgt dabei nicht nur in den Ballungsgebieten, sondern erstreckt sich auch auf Klein- und Mittelstädte. In 2019 haben wir neue glasfaserbasierte Netze und Netzausbauten zum Beispiel in Bernau, Delitzsch, Sangerhausen sowie Lenzkirch und Saig vorgenommen. Im Kreis Lörrach und in Heidelberg wurden komplett neue kommunale Netzabschnitte im Rahmen von Infrastrukturprojekten in Betrieb genommen, die zuvor über keine ausreichende Internetanbindung verfügen konnten. Unser Ziel ist weiterhin, die Glasfaser in immer mehr mit Breitband schwächer versorgte Regionen zu bringen. Zugleich schaffen wir eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass die Regionen von der Entwicklung zur digitalen

Gesellschaft profitieren können und schützen so vor Wohnungsleerstand, Abwanderung und Überalterung. Durch den leistungsstarken Anschluss an die digitale Welt leisten wir einen Beitrag dazu, dass kleinere Städte als Wohnquartiere für Familien uneingeschränkt attraktiv bleiben. Die Schaffung einer glasfaserbasierten, hochleistungsfähigen Infrastruktur vor Ort ist ein entscheidender Standortfaktor für Gewerbeansiedlungen und somit für die Schaffung von Arbeitsplätzen außerhalb der Ballungsräume. Unsere Geschäftssparte für Unternehmenslösungen, PÿUR Business, liefert Kommunen und Gewerbetreibenden schlüsselfertige Erschließungskonzepte auf voller Glasfaserbasis.

Unsere Netze sichern zusätzlich die TV-Grundversorgung für den Empfang aller Must-Carry-Angebote. Durch die Einspeisung der Dritten ARD-Programme aus benachbarten Bundesländern und weiterer, örtlicher TV-Angebote stärken unsere Verteilnetze die lokale wie regionale Meinungsvielfalt und schaffen damit gesellschaftlich wichtige Kommunikationsräume, selbst über Staats- und Landesgrenzen hinweg.

Die Netze von Tele Columbus erfüllen somit insgesamt eine wesentliche Funktion zur Teilhabe am gesellschaftlichen Diskurs, quer durch alle Bevölkerungsschichten, und haben einen Anteil an der zukunfts wichtigen Breitbandversorgung in Deutschland.

## Datenschutz

Die Tele Columbus Gruppe unterhält Gestattungsverträge mit der Wohnungswirtschaft und Nutzerverträge mit den Endkunden ihrer Produkte. Im Rahmen der Nutzung von Diensten im Bereich Telefonie und Internet fallen zudem Anschlussdaten, Zugangsdaten und sensible Verbindungsdaten an, die vor unbefugtem Zugriff zu sichern sind. Vor dem Hintergrund möglicher Software-Schwachstellen und gezielter Cyberangriffe wird klar, weshalb Tele Columbus zum Schutz persönlicher Daten einen hohen Aufwand bei der Sicherung beteiligter IT-Systeme betreibt.

Ziel des Einsatzes für den Datenschutz bei der Tele Columbus Gruppe ist es, den gesetzlichen Anforderungen bei der Verwahrung und Verwaltung sensibler Daten jederzeit zu entsprechen, bei eventuell auftretenden datenschutzrelevanten Vorfällen umgehend die zuständigen Aufsichtsbehörden zu

unterrichten sowie betroffene Kunden zu informieren und im Sinne einer bestmöglichen Schadensbegrenzung zu beraten.

Die Umsetzung der Datenschutzthemen erfolgt unter der Leitung der Rechtsabteilung. Für Fragen rund um den Datenschutz steht der Tele Columbus Gruppe ein externer Datenschutzbeauftragter zur Seite. Der Geschäftsbereich PÿUR Business (HL komm GmbH) mit seinen eigenen Rechenzentren hat einen weiteren externen Datenschutzbeauftragten im Einsatz. Bei PÿUR Business wird der IT-Grundschutz gemäß ISO27001 sowie das Qualitätsmanagement nach ISO9001 gewährleistet. Es finden jährliche Re-Audits statt, welche durch die Abteilung Qualitäts- und Sicherheitsmanagement betreut werden.

Angesichts der Verarbeitung personenbezogener Daten und der weiter wachsenden Komplexität der IT-Systeme ist das Thema Datenschutz für den Tele Columbus Konzern von größter Bedeutung. Um die Sicherheit unserer IT nach aktuellem Stand der Technik zu gewährleisten, Schwachstellen aufzuspüren und Sicherheitslücken rasch zu schließen, hat die Abteilung IT-Operations die Stelle eines Sicherheitsbeauftragten geschaffen.

Neben Maßnahmen zur Vervollständigung der Organisation und den Verantwortlichkeiten im Zusammenhang mit der Notifikationspflicht nach DSGVO wurde in 2019 konzernweit eine verpflichtende Onlineschulung mit Lernkontrolle zum Umgang mit betrieblichen Informationen und zum Datenschutz durchgeführt, an der über 800 Mitarbeiter erfolgreich teilnahmen. In 2019 wurde weiterhin damit begonnen, die bestehende Datenschutzrichtlinie zu erneuern, mit der die Umsetzung der Datenschutzanforderungen samt der damit in Verbindung stehenden Strukturen und Prozesse definiert werden. Mit der Neufassung wird die Richtlinie an die praktischen Themen der Umsetzung der Datenschutzanforderungen angepasst.

Die Informationsmaßnahmen über den Datenschutzbeauftragten und die Aufgaben der Compliance-Abteilung führten messbar zu einer deutlich erhöhten Wahrnehmung der Mitarbeiter. Bei der Mitarbeiterbefragung im November 2019 stimmten 83 Prozent der Teilnehmer der Aussage zu: „Ich fühle mich ausreichend darüber informiert, an wen ich mich im Unternehmen bei Datenschutzverstößen wenden kann.“ Das bedeutet einen Zuwachs von 26 Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr.

Trotz aller Sorgfalt hat die Tele Columbus Gruppe in der Berichtsperiode einen Zwischenfall gemeldet, bei dem Angaben aus dem Kundenportal fehlerhaft verlinkt waren. Es erfolgte eine Meldung an den Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit. In Abstimmung mit der zuständigen Landesdatenschutzbehörde wurde das daraus erwachsende Risiko als gering bewertet. Auf eine Mitteilung der potenziell betroffenen Kunden wurde folgerichtig verzichtet. Im Bereich PÿUR Business ist kein Datenschutzvorfall bekannt geworden.

### Nachhaltigkeitsziel Nr. 8:

**Mehr Qualität und Transparenz in Belangen des Datenschutzes erreichen sowie Sicherheit in der IT-Architektur verstärken**

**Bis 2024 werden wir das Schutzniveau persönlicher Daten über das gesetzlich gebotene Maß hinaus erhöht haben und datenschutzrechtliche Anfragen jederzeit durch situationsgerechte Prozesse begleiten. Die Zielerreichung kann über die Quote meldepflichtiger Vorfälle, über externe Prüfungen von Schutzmaßnahmen oder über Zertifizierungen dokumentiert werden.**

### Kundenzufriedenheit und Servicequalität

Um ihren Kunden ein exzellentes Kundenerlebnis zu bieten, hat die Tele Columbus AG ein verstärktes Augenmerk auf die Leistungen des Kundenservice und die Kundenzufriedenheit gelegt. Bei unseren Kunden handelt es sich um die Nutzer unserer Netzanschlüsse sowie um Kunden aus der Wohnungswirtschaft, mit denen die erforderlichen Betriebs- und Versorgungsverträge geschlossen wurden.

Mit einem ganzheitlichen Konzept zur Verbesserung des Kundenerlebnisses sollen spürbare Qualitätssteigerungen an allen Kontaktpunkten erzielt werden. Tele Columbus strebt eine Branchenführerschaft in Sachen Servicequalität und Kundenzufriedenheit an und hat zur Umsetzung dieses ambitionierten Ziels zahlreiche Maßnahmen im operativen Bereich ergriffen.

Die Unternehmensstrategie definiert den Bereich Kundenservice als ein zentrales Aktionsfeld. Der Plan enthält Initiativen zur besseren technischen Steuerung der Dienste, aber auch Elemente, um die Produkte exakt auf den Kundenbedarf abzustimmen.



Die „Mein PÝUR“-App: Informationen zum Vertrag, Rechnungskontrolle und Störungsbestand in einer Anwendung.

So wurden in 2019 sämtliche Kontaktwege und Gründe für den Kunden, mit uns in Kontakt zu treten, auf Belastbarkeit und Konsistenz geprüft. Zum Aufspüren von Schwachstellen werden fortlaufend Kunden nach einem Servicekontakt zu ihren Erfahrungen befragt. Die getroffenen Maßnahmen nut-

zen den Endkunden und unseren Partnern der Wohnungswirtschaft gleichermaßen. Ein ausgezeichneter Kundenservice begründet das Vertrauensverhältnis zum Anbieter und stärkt die Nachfragebereitschaft, womit perspektivisch auch unsere Anleger profitieren.

Die Kunden-App „Mein PÝUR“ wurde um einen umfassenden Störungsassistenten ergänzt, der bei Bedarf die Kunden- und Produktdaten mit technischen Netzparametern und Modeminformationen auswertet. Auf diese Weise erhalten unsere Kunden sehr zielgerichtet und in Echtzeit mit kurzen Texten, Fotos, Grafiken oder Anleitungen Hilfestellungen, um Beeinträchtigungen der Internet- oder Telefonverbindung zu beseitigen. Mit aktuell rund 90.000 aktiven Installationen ist die „Mein PÝUR“-App ein Erfolg. Insgesamt registriert das Kundenportal im Internet und die „Mein PÝUR“-App monatlich knapp 80.000 Nutzer, mehr als 30 Prozent davon greifen über die App zu. Im Dezember 2019 erreichten uns bereits 17,6 Prozent aller Kundenanliegen über unsere digitalen Kontaktkanäle.

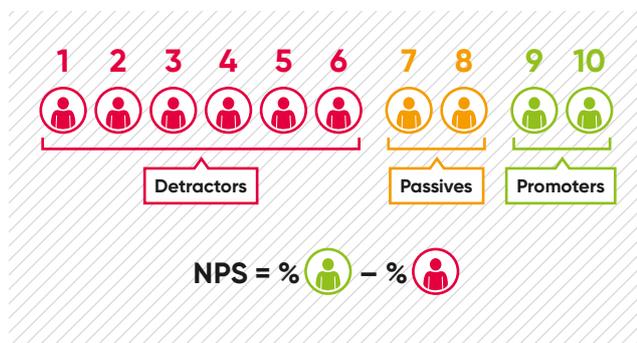
Um den Erfolg der bislang getroffenen Maßnahmen zu messen, werden die Kunden im Anschluss an Service-Interaktionen nach ihren Erfahrungen befragt. Die Ergebnisse werden fortlaufend erhoben, täglich analysiert und mit den Mitarbeitern geteilt. Die Messmethode Net Promoter Score, kurz NPS, wurde inzwischen auf Kunden der Wohnungswirtschaft ausgedehnt. Neben dem NPS werden weitere Daten zur

## Die App erfreut sich steigender Beliebtheit und zählte Ende 2019 bereits 90.000 Installationen.



Erreichbarkeit und zur Problemlösungskompetenz erhoben. Unter anderem wird die Attraktivität des Produktportfolios durch die Anzahl der vermittelten Produkte (RGU) gemessen. Die Ergebnisse aller Messungen fließen unmittelbar in die Steuerung der Projekte mit ein.

### Net Promoter Score



Im Mittelpunkt der Maßnahmen steht die Verbesserung der Serviceprozesse und der Produktqualität. Die Mitarbeiter im Kundenservice erhalten zur Steigerung der Auskunfts- und Problemlösungskompetenz automatisierte Werkzeuge an die Hand, um geschilderte Probleme so präzise wie möglich einzugrenzen und die richtigen Folgemaßnahmen zu ihrer Lösung zu ergreifen.

### Nachhaltigkeitsziel Nr. 4:

**Branchenbester Kundenservice. Mit steigender Qualität im Kundenservice, performanten und zuverlässigen Netzen sowie bedarfsgerechten Produkten werden wir die Kundenzufriedenheit deutlich steigern.**

Der Grad unserer Zielerreichung wird durch fortlaufende Kundenbefragungen und der Erhebung des sogenannten Net Promoter Score auf branchenübliche Weise erhoben. Außerdem erfassen wir Angaben zur Erreichbarkeit und zur Problemlösungskompetenz unserer Mitarbeiter. Um ein umfassendes Bild der Kundenzufriedenheit zu gewinnen, werden auch das Kontaktvolumen, das Produktbuchungsverhalten und die Kündigungsrate mit eingerechnet. Um unsere Position im Vergleich zu unseren Mitbewerbern im Markt zu ermitteln, werden Befragungen auch in solchen Haushalten durchgeführt, die zwar in unserem Netzversorgungsgebiet liegen, aber keine Dienste bei uns gebucht haben.

Die Verantwortung für das Projekt zur Verbesserung des Kundenerlebnisses liegt in der Abteilung Customer Experience Management und ist dem Geschäftsbereich des Chief Operations Officer zugeordnet.

### Produkte und Innovation

Menschlichkeit, Einfachheit und Leistung sind die Maßstäbe unserer täglichen Arbeit und unseres Handelns. Diese drei zentralen Markenwerte sollen bei allen Mitarbeitern ein ganzheitliches Bewusstsein schaffen, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung mehr ist als die bloße Betrachtung von Preis und Leistung.

Unsere Tarife und Produkte sind transparent gestaltet, einzeln und flexibel buchbar.

In 2019 haben wir die klassischen Nutzerverträge mit 24 Monaten Laufzeit mit weiteren Preisvorteilen ausgestattet. Zugleich wurde das Tarifangebot für Verträge mit kurzer, dreimonatiger Mindestlaufzeit auf sogenannte Triple-Play-Angebote, in denen die Leistungen Internet, Telefon und TV-Versorgung in HD-Qualität zusammengefasst sind, ausgeweitet.

Die drahtlose Internetnutzung in den eigenen vier Wänden ist heute selbstverständlich. Eine gute WLAN-Signalqualität ist die entscheidende Voraussetzung für eine reibungslose Nutzung des Internetanschlusses. Um dieser Anforderung zu entsprechen, wurde das von uns kostenfrei ausgelieferte Standard-Modem in einer neuen Entwicklungsstufe, mit Verbesserungen bei der WLAN-Versorgung, ausgerollt. Zusätzlich ist auf Wunsch in den DOCSIS-Kabelnetzen alternativ die beliebte FRITZ!Box 6490 erhältlich. Die monatliche Zuzahlung wurde, je nach aktueller Angebotskonstellation, auf 2 bis 3 Euro monatlich abgesenkt. Die Telefonie-Plattform wurde in einigen Teilnetzen der Unternehmensgruppe um den SIP Signalisierungsstandard ergänzt, um den problemlosen Einsatz kundeneigener Kabel-Router weiter zu erleichtern.

Das Buchungsverhalten und die fortlaufenden Kundenbefragungen gleichen das Produkt- und Leistungsportfolio mit den Wünschen unserer Kunden ab.

## Kommunikation und Transparenz

Die PÝUR-Markenwerte Menschlichkeit, Einfachheit und Leistung stellen eine besondere Herausforderung für die interne und externe Kommunikation dar. Daher versuchen wir unsere Informationen stets angemessen, verständlich und klar zu übermitteln. Diesem Anspruch folgen unsere Webauftritte [www.pyur.com](http://www.pyur.com) und [www.telecolumbus.com](http://www.telecolumbus.com) ebenso wie unsere Kundenanschriften, die Veröffentlichungen in unserem Intranet für die Mitarbeiter sowie unsere Auskünfte gegenüber der Presse und dem Kapitalmarkt.

Die Kommunikation zum Wegfall der analogen TV- und Radiosignale durch die Digitalisierung in den Kabelnetzen ist uns nach Ansicht unserer Partner der Wohnungswirtschaft gut gelungen. Im Nachgang der Digitalumstellungen, von denen auch der konventionelle UKW-Radioempfang im Kabel betroffen war, haben wir erfolgreich darstellen können, dass der digitale Radioempfang im Kabel dem vorhergehenden UKW-Empfang in seiner Programmviefalt mit 96 Programmen weit überlegen ist.

Zudem wies die Presseabteilung im ersten Halbjahr 2019 in der Lokalpresse auf den raschen Ausbau technischer Übertragungskapazitäten hin und begleitete den im Februar 2019 erstmals angekündigten Gigabitusbau in unseren Berliner Netzen bis zum Start im August 2019.

Im Bereich Investor Relations wurden 2019 neben der Regelkommunikation von Quartalszahlen und Jahresabschluss vier Ad-Hoc-Meldungen veröffentlicht. Themen waren hier Veränderungen im Aufsichtsrat, die Kommentierung von Medienspekulationen, die geschlossene Wholesale-Vereinbarung mit Telefónica Deutschland sowie die Ankündigung, dass der Vorstandsvorsitzende und CEO Timm Degenhardt das Unternehmen verlassen wird.

Verantwortlich für die externe und interne Kommunikation von Tele Columbus ist die Abteilung Corporate Communications. Für die Endkundenkommunikation zeichnet die Abteilung Brand & Marketing Communication verantwortlich. Onlinekampagnen und Webseiten werden von der Abteilung eCommerce betreut. Die Kommunikation mit dem Kapitalmarkt verantwortet die Abteilung Investor Relations.

## Umweltbelange

Ökologische Verantwortung ist für Tele Columbus ein zentraler Teil des Nachhaltigkeitsmanagements. Bei der Bedeutung von Treibhausgas-Emissionen (kurz: THG) für das Unternehmen liegt das Thema Stromverbrauch an erster Stelle. 98 Prozent unseres Bedarfs an elektrischer Energie geht auf den technischen Betrieb der Netze und Rechenzentren zurück. Zusätzlich stellt das Thema Mobilität einen weiteren wesentlichen Einflussfaktor auf unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen dar. Die mit dem Auto zurückgelegten Kilometer gehen zum größten Teil auf die Vertriebstätigkeit sowie für Servicearbeiten am Netz oder bei Kunden zurück. Im Vergleich zu diesen beiden Themenfeldern ist der Einfluss der Versandlogistik und der Heizenergie von geringerer Bedeutung und wird in den weiteren Ausführungen nicht näher betrachtet.

### Ressourcen

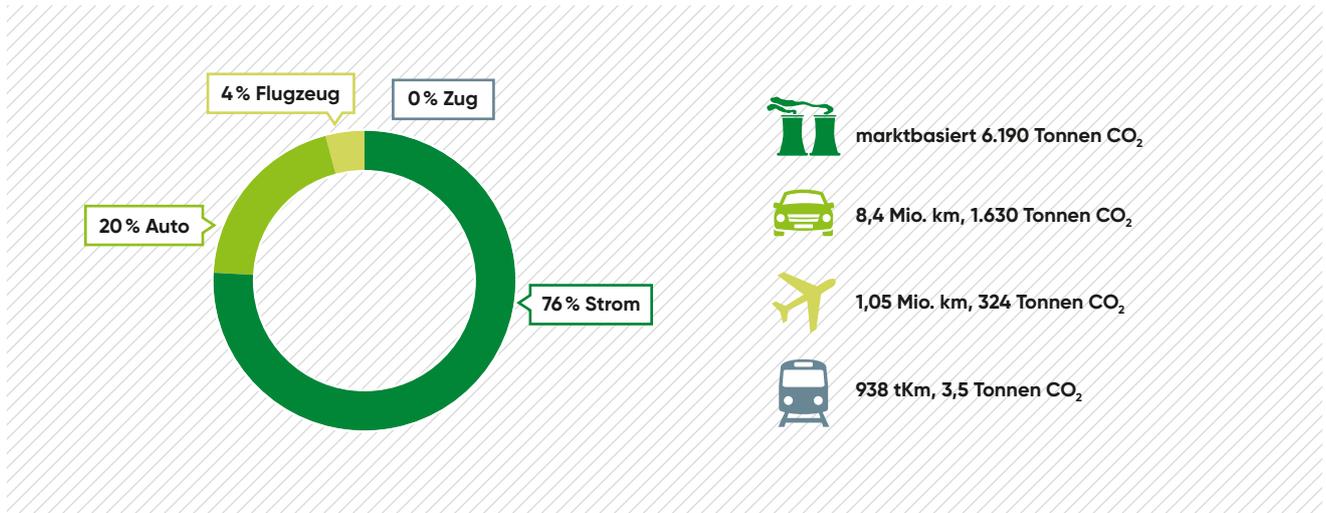
Zur Nutzung unserer Dienste setzen Endkunden Hardware wie Modems und digitale Kabel-TV-Empfänger (Settop-Boxen) ein. Tele Columbus stellt die erforderliche Hardware überwiegend als Leihgerät zur Verfügung. Nach Vertragsbeendigung kommen solche Leihgeräte wieder zu uns zurück. Wir nutzen hierdurch die Chancen der professionellen Wiederaufbereitung. An dieser Stelle ist ein Kreislaufsystem entstanden, welches einen Beitrag zur Vermeidung von Elektroschrott leistet. Ziel ist es, die verwendeten Ressourcen möglichst effizient einzusetzen und dadurch unsere negativen Umweltauswirkungen zu reduzieren. Die Hardwareverpackungen unserer Leihgeräte bestehen aus naturbelassenem braunen Karton. Die Kartons sollen nach Möglichkeit für eine eventuelle Rücksendung bereitgehalten werden.

Die Themen Logistik und Einkauf liegen in der Abteilung Logistics & Procurement und werden an den Vorstand berichtet.

### Stromverbrauch

Innerhalb des Tele Columbus Konzerns wird ein Großteil der elektrischen Energie für den Betrieb der Netze und Rechenzentren aufgewendet. Stromverbräuche der Gebäude für Verwaltung und Dienstleistungen werden im Vergleich hierzu als nachrangig beurteilt und nicht explizit ausgewiesen.

## Unser CO<sub>2</sub>-Footprint



Stromreduktionen in unseren Netzen ergeben sich durch Netz-Neubauvorhaben, die von vornherein in energieeffizienter Glasfasertechnik angelegt werden. Einen weiteren wesentlichen Einfluss hat die Modernisierung von Bestandsnetzen im Rahmen von Gestattungsverträgen mit der Wohnungswirtschaft. Hier setzt sich Tele Columbus stets für den stärkeren Einsatz der Glasfasertechnik ein.

Federführend für die Ausführung von Netz-Neubauten und Netz-Modernisierungen ist der Geschäftsbereich Technik. Mit den Investitionen in unsere Netze verbinden wir das Ziel einer Leistungssteigerung mit einer weiteren Erhöhung der Energieeffizienz.

Mit der in 2019 vollzogenen Umstellung unserer TV- und Radiosignalquellen auf eine rein digitale Verbreitung hat vielerorts eine vereinheitlichte, moderne Signalaufbereitung Einzug in die sogenannten Kabelkopfstellen gehalten, von denen aus die Programme in die lokalen Kabelnetze geleitet werden. Der Wegfall der Analogisierung für die zuvor betriebene parallele analoge Ausstrahlung der TV-Signale und die zeitgleiche Modernisierung der Signalaufbereitung senken den Energiebedarf unserer technischen Anlagen bei der Verbreitung von TV- und Radiosignalen deutlich. Die erzielte Einsparung wurde ab der zweiten Jahreshälfte 2019 wirksam. Im Ergebnis verzeichnen wir beim Energiebedarf der Kabel-

netze eine Einsparung von immerhin 8,7 Prozent auf 23.183 MWh. Im Vorjahr hatten wir im Netzbetrieb lediglich eine Einsparung von 1,6 Prozent ausgewiesen. Hier scheint der Effekt der Analogabschaltung bereits sichtbar zu werden.

Bei der Entwicklung der Treibhausgasemissionen ist bereits ein deutlicher CO<sub>2</sub>-Rückgang zu berichten. Hier kommt über die oben aufgeführte Senkung des Energieverbrauchs hinaus



Blick in unsere Kabelkopfstelle in Wilhelmshaven

ein deutlich höherer Anteil erneuerbarer Energien im Strommix unseres Hauptlieferanten zum Tragen. Mit einem Ökostromanteil von 55,6 Prozent sinken die CO<sub>2</sub>-Emissionen je Kilowattstunde von 379 auf nun noch 267 Gramm.

In der Geschäftskundensparte PÿUR Business (HL komm GmbH), einem auf IP-Dienstleistungen spezialisierten Unternehmen der Tele Columbus Gruppe mit Sitz in Leipzig, setzt man beim Betrieb eigener Glasfasernetze und Rechenzentren ganz auf eine Zero-Emission-Strategie. 2019 wurde die Stromversorgung komplett auf erneuerbare Energien umgestellt. Somit stieg der Anteil erneuerbarer Energien in der Strombeschaffung von HLkomm von 92 auf nunmehr 100 Prozent. Der Energiebedarf stieg im Vergleich zum Vorjahr mit 1,5 Prozent geringfügig auf 7.342 MWh.

Neu ausgewiesen ist der Energiebedarf der ANTEC Servicepool GmbH in Hannover, deren Verteiltechnik 13 MWh beigetragen hat, dabei aber ebenfalls ausschließlich aus erneuerbaren Quellen stammt. Der Strombedarf der noch im Vorjahr aus

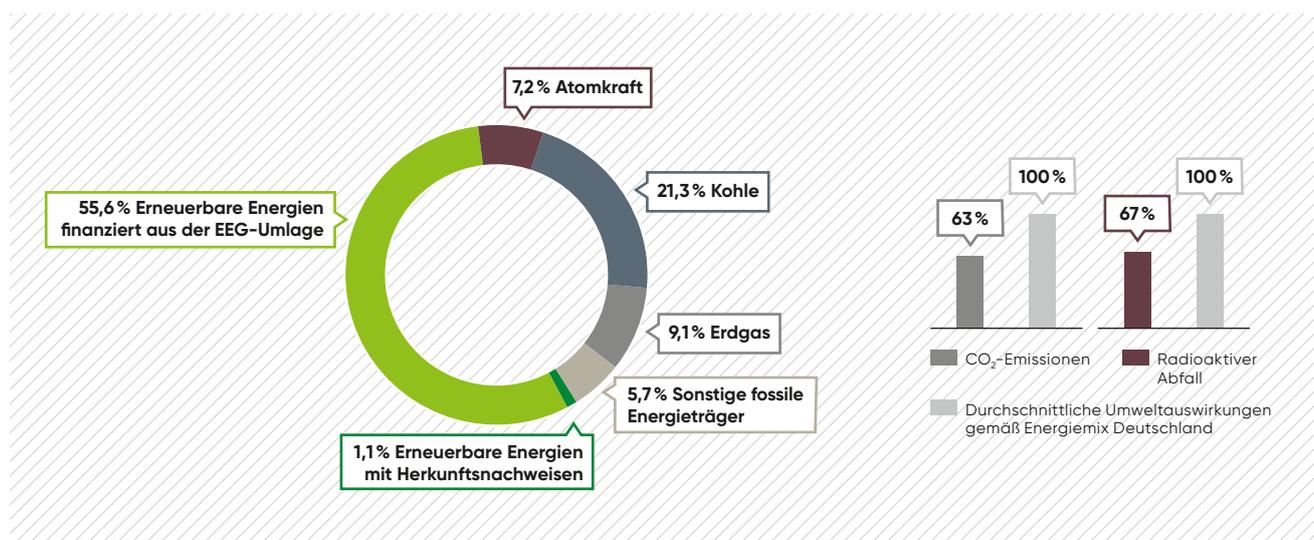
gewiesenen Netzanlagen von PrimaCom und pepcom ist im Rahmen der abgeschlossenen Unternehmensintegration in Tele Columbus aufgegangen.

Daraus ergibt sich für den technischen Betrieb der Unternehmensgruppe bei der Stromversorgung ein CO<sub>2</sub>-Ausstoß von ca. 6.190 Tonnen<sup>1)</sup>, was einem Rückgang um 34 Prozent gegenüber dem Vorjahr mit 9.375 tCO<sub>2</sub> entspricht.

Den zusätzlich positiven Effekten eines sinkenden Energieverbrauchs durch die Netzmodernisierung mit Glasfaser steht ein insgesamt wachsender Anteil internetfähiger Netze gegenüber. **Der Anteil internetfähiger Netze der Tele Columbus AG, die an der eigenen Internet-Backbone-Infrastruktur betrieben werden auf 68,9 Prozent an.** Das durchschnittliche monatliche Datenvolumen der Festnetz-Internetanschlüsse stieg nach Untersuchungen des VATM von 2018 auf 2019 um 26 Prozent auf nunmehr 137 Gigabyte pro Monat an. Binnen drei Jahren hat sich das transferierte Datenvolumen damit abermals knapp verdoppelt. Mit der steigenden Auslastung der Netze steigt auch der Energiebedarf.



## Energieträgermix der MVV Energie AG



<sup>1)</sup> Bezugnehmend auf die „Scope 2 Guidance“ des „Greenhouse Gas Protocols“ handelt es sich bei der Menge von 6.190 t CO<sub>2</sub> um eine marktbasierende Berechnung. Die standortbasierten CO<sub>2</sub>-Emissionen liegen bei ca. 14.469 t.

Umweltbelange

**Unser Stromverbrauch für Netzbetrieb und Rechenzentren teilt sich wie folgt auf<sup>2)</sup>:**

	Netzbetrieb	Rechenzentren	Gesamt
Tele Columbus Gruppe	23.183 MWh	0	23.183 MWh
HL komm GmbH	85 MWh	7.257 MWh	7.342 MWh
ANTEC Servicepool GmbH	13 MWh	0	13 MWh
<b>Gesamt</b>	<b>23.281 MWh</b>	<b>7.257 MWh</b>	<b>30.538 MWh</b>

**Hinweis:** Der Strombedarf der noch im Vorjahr ausgewiesenen Netzanlagen von PrimaCom und pepcom ist im Rahmen der abgeschlossenen Unternehmensintegration in Tele Columbus aufgegangen.

<sup>2)</sup> Die Stromverbräuche von Shops und Bürogebäuden machen weniger als 2 % des Gesamtstromverbrauchs aus und werden nicht separat ausgewiesen.

**CO<sub>2</sub>-Berechnung Strom**

Gesellschaft	Energieverbrauch kWh	Stromlieferant	Marktbasiert Emissionen in CO <sub>2</sub> g/kWh (Quelle: Energielieferant)	Summe marktbasierter Emissionen (in t CO <sub>2</sub> )	Standortbasierte Emissionen in CO <sub>2</sub> g/kWh (Quelle UBA) <sup>1)</sup>	Summe standortbasierte Emissionen (in t CO <sub>2</sub> )
Tele Columbus	23.183.000	MVV	267	6.189,86	474	10988,74
HL komm	7.342.000	Leipziger Stadtwerke (100 % Ökostrom)	0	0,00	474	3480,11
ANTEC Servicepool GmbH	13.000	Ökostrom (vgl. Text)	0	0,00	474	6,16
<b>Summe</b>	<b>30.538.000</b>			<b>61.89,86</b>		<b>14468,85</b>

<sup>1)</sup> Zum Redaktionsschluss lagen die Standortdaten für 2019 beim UBA noch nicht vor. Die Vergleichszahl stammt aus 2018.

**Nachhaltigkeitsziel Nr. 1:**

**CO<sub>2</sub>-freier Netzbetrieb.**

Die Tele Columbus AG wird ihre Netze bis 2024 CO<sub>2</sub>-neutral betreiben. Der erste entscheidende Schritt wird die Umstellung auf 100 Prozent erneuerbare Energien für die gesamten eingekauften Strommengen sein. Trotz dieser Schritte zur CO<sub>2</sub>-Neutralität geht Verbrauchsenkung stets vor Kompensation, was ökologisch und wirtschaftlich gleichermaßen vernünftig ist.

Um unsere Ziele zu erreichen, messen wir fortwährend unseren Energieverbrauch und ermitteln Einsparpotenziale durch Energieaudits. Verantwortlich hierfür sind die Bereiche Central Technics, Kaufmännischer Einkauf und Corporate Communications.

**Mobilität**

Ein Großteil der Fahrstrecken mit dem Auto dient dem Kundenservice und Kundenkontakt. Die Fahrten sind zum Teil nicht planbar und nicht alle Zielorte lassen sich problemlos mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichen. Auch für den technischen Fieldservice ist das Auto unerlässlich. Mit den Transportern werden Trassenwege zur Störungssuche abgefahren, außerdem sind natürlich auch Werkzeuge und Ersatzteile mitzuführen.

Es bleibt nicht aus, dass viele Mitarbeiter zwischen den beiden größten Unternehmensstandorten Berlin und Leipzig reisen müssen. Mitarbeitern mit Reisetätigkeit wird eine Bahncard Business zur Verfügung gestellt, um möglichst viele Fahrten auf die Schiene zu verlagern. 2019 wurden 938.500 Kilometer mit der Bahn zurückgelegt. Davon entfielen 864.500 Kilometer auf den DB-Fernverkehr, die dank 100 Prozent Ökostrom ohne CO<sub>2</sub>-Emission zurückgelegt wurden. Hinzu kommen 74.000 Kilometer in DB-Nahverkehr, bei denen 3,5 Tonnen CO<sub>2</sub> freigesetzt wurden.

**Leipzig–Berlin**, berücksichtigt wurden 2.246 Fahrten



Die mit dem Auto zurückgelegte Fahrleistung sank im Vergleich zu 2018 um 140.000 auf 8,41 Millionen Kilometer. Die Fahrleistung inkludiert sämtliche Servicefahrzeuge sowie durch uns durchgeführte Logistik-Transporte. Daraus ergibt sich ein CO<sub>2</sub>-Ausstoß von 1.630 Tonnen. Gegenüber dem Vorjahr mit knapp 2.000 Tonnen sank der CO<sub>2</sub>-Ausstoß somit stärker als die Kilometerleistung. Der Grund hierfür liegt in der fortschreitenden Fuhrparkkonsolidierung, die Einfluss auf den Durchschnittsverbrauch der Fahrzeugflotte hat.

## Nachhaltigkeitsziel Nr. 2:

**Senkung der THG-Emissionen um 30 % pro Kilometer**

Die Tele Columbus AG will den CO<sub>2</sub>-Ausstoß der betrieblichen Autonutzung gegenüber 2018 bis 2024 um 30 Prozent pro Kilometer reduzieren. Als erste Maßnahme wurde ein Fuhrparkkonzept mit neuer Firmenwagenregelung aufgesetzt, welches darauf ausgelegt ist, auch Plug-In-Hybridfahrzeuge einzubeziehen. Ferner prüft der Konzern, an seinen wesentlichen Geschäftsstandorten Ladeeinrichtungen für diese Fahrzeuge zu schaffen. Maßstab für die

2019 sind 2194 dienstliche Flugreisen angefallen. Die zurückgelegte Strecke belief sich auf 1,05 Millionen Kilometer, was einem Zuwachs von 85.000 Kilometern gegenüber 2018 entspricht. Die CO<sub>2</sub>-Emissionen beliefen sich auf 324 Tonnen. Die Erhebung und Abrechnung der zurückgelegten Strecken erfolgt über einen externen Dienstleister.

## Nachhaltigkeitsziel Nr. 3:

**Flugreisen vollständig kompensieren: Soweit dienstliche Flugreisen nicht vermieden werden können, werden die daraus resultierenden CO<sub>2</sub>-Emissionen durch den Einkauf von Klimazertifikaten kompensiert.**

## Hardware-Kreislaufwirtschaft

Die ausgelieferte Kundenhardware gelangt nach Vertragsende wieder an uns zurück. Um die zu erwartende Lebensdauer voll auszunutzen und somit Elektronikschrott soweit wie möglich zu reduzieren, wird die gebrauchte Hardware überprüft, gereinigt und erneut in den Kundenumlauf gebracht. Die Menge wiederaufbereiteter Kundenhardware ist 2019 weiter angewachsen; die Aufbereitungsquote liegt auf Vorjahresniveau bei etwa 70 Prozent.

Neben Kundenmodems und DVB-C-Receivern wurden zum Beispiel auch Smartcard-Module, CI-Karten, Fernbedienungen, Steckernetzteile, Festplatten und Anschlusskabel aufbereitet. In 2019 wurden so knapp 64.000 Modems und 42.000 DVB-C-Receiver aufbereitet. Bis auf das letzte Kabel aufaddiert, haben über eine halbe Millionen Komponenten auf diese Weise einen weiteren Nutzungszyklus erhalten.

**Erreichung des 30 %-Ziels ist der für 2018 ermittelte Durchschnittswert von 191 g/km. Der Zielwert beträgt somit 134 g/km bis spätestens 2024.**

Gesteuert wird die Zielerreichung über die zyklische Abfrage von Fahrleistungen und Tankmengen. Bei Bedarf können weitere Maßnahmen veranlasst werden. In Betracht kommen hierfür weitere Initiativen für mehr Elektromobilität im Fuhrpark. Verantwortlich ist der Bereich Einkauf.

Geräte, die sich nicht mehr für den Einsatz in den Kundenhaushalten qualifizieren, werden vorzugsweise an Zweitverwerter veräußert. In 2019 wurden gut 380.000 Geräte und technische Komponenten in eine Zweitverwertung gegeben. Nur ein kleinerer Teil der rücklaufenden Hardware wird von unserem externen Logistikunternehmen unter Beachtung einschlägiger Umweltauflagen zur Verschrottung freigegeben. Zuständig ist die Abteilung Logistics & Procurement CPE.

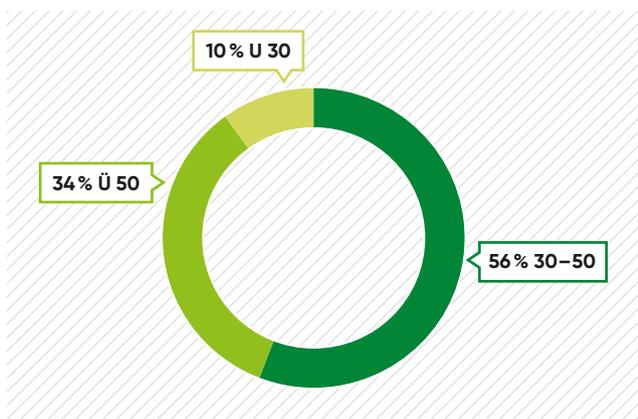
Die ANTEC Servicepool GmbH in Hannover betätigt sich ebenfalls im Bereich der Wiederaufbereitung von Kundenhardware: Für 2019 meldete sie eine Wiederverwendungsquote von 80 Prozent bei insgesamt etwa 1000 Geräterückläufen.

Bei den technischen Komponenten in unseren Verteilnetzen sind keine hohen Aufbereitungsquoten zu erzielen. Defekte Komponenten werden im Rahmen der Gewährleistungszeiten vom Hersteller repariert und gehen als Ersatzteil wieder in den Einsatz. Ansonsten gilt, dass die von den Herstellern berechnete Lebensdauer der technischen Anlagen nach Möglichkeit voll ausgenutzt wird. Im Sinne einer maximalen Ausfallsicherheit der Versorgung wird auf den Einkauf wiederaufbereiteter Hardware verzichtet.

**Wasser und Abwasser**

Wasserentnahmen im Sinne eines produktionsbedingten Verbrauchs finden nicht statt, sondern beschränken sich auf den gewöhnlichen Wasserverbrauch von Büroräumen. Auch gefährliche Abfälle fallen nicht an.

**Altersstruktur der Angestellten zum 31.12.2019**



# Mitarbeiter

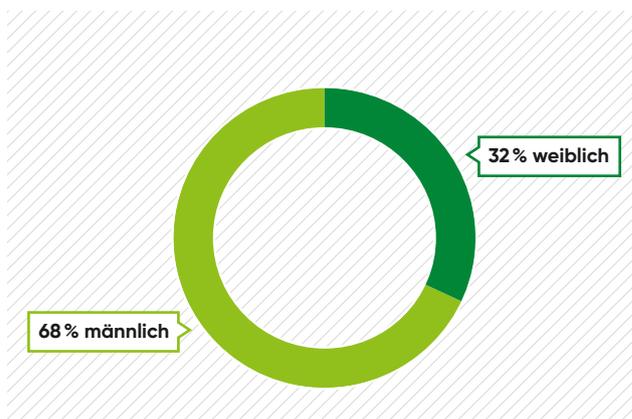
Die Attraktivität von Tele Columbus als Arbeitgeber ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für unser Unternehmen. Ziel ist es, durch ein positives Betriebsklima und gute Arbeits Rahmenbedingungen erfolgreich und dauerhaft geeignete Arbeitnehmer für die Tele Columbus Gruppe zu gewinnen. Die Zusammenarbeit mit den Betriebsräten und dem Safety- and Health-Management sind weitere elementare Bausteine, die den Umgang von Tele Columbus mit den Mitarbeitern regeln.

Die wichtigsten Arbeitgeber unter dem Dach der Tele Columbus AG sind die Tele Columbus Betriebs GmbH, die Tele Columbus Vertriebs GmbH, die Radio-, Fernsehen- und Computertechnik GmbH (nachfolgend kurz RFC), die HL komm Telekommunikations GmbH sowie die pepcom GmbH. Ein Überblick zum Konsolidierungskreis sämtlicher Beteiligungs- und Tochtergesellschaften findet sich im zusammengefassten Lagebericht auf Seite [xxx](#).

**Tele Columbus als Arbeitgeber**

Die Zahl der bei Tele Columbus Beschäftigten betrug im Jahresmittel 1.150 vollzeitäquivalente Angestellte und verteilte sich auf durchschnittlich 1.222 Personen. Sämtliche Mitarbeiterthemen werden auf der Konzernebene durch die Abteilung Human Resources gesteuert, die direkt an den Vorstand berichtet.

**Geschlechterverhältnis zum 31.12.2019**



Als moderner Arbeitgeber ermöglichen wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern flexible Gestaltungsmöglichkeiten bei der eigenen Arbeitszeit. Soweit möglich, besteht in allen Bereichen grundsätzlich die Option, Arbeitsbeginn und -ende, im Rahmen betrieblich vereinbarter Zeitkorridore, selbst mitzubestimmen. Die Arbeitsausstattung ist größtenteils auch auf mobilen Betrieb ausgelegt und Zeiten im Homeoffice sind in Absprache mit der Führungskraft möglich.

### **Arbeitgeberattraktivität**

In 2018 wurde erstmals eine vollständige Erhebung zur Arbeitszufriedenheit durchgeführt, deren Ergebnisse in die inhaltliche Ausgestaltung eines Strategieprogramms Eingang gefunden haben. Der abgeleitete Maßnahmenkatalog umfasste vor allem das „Capability, Talent & People Management“. Im Fokus stehen dabei die qualitative Verbesserung des Onboarding-Prozesses neuer Mitarbeiter sowie Maßnahmen zur Förderung der Mitarbeiterbindung. Das Programm hat zum Ziel, die Mitarbeiterfluktuation zu reduzieren. Gesteuert wird der Projektteil durch die Abteilung Human Resources, die ihre Ergebnisse direkt an den Chief Executive Officer berichtet.

In 2019 haben 147 Angestellte unser Unternehmen verlassen (Vj.: 247), 173 Mitarbeiter konnten neu gewonnen werden (Vj.: 203). Bei der Bewertung der Veränderungen gegenüber dem Vorjahr ist zu beachten, dass 2018 noch im Zeichen der arbeitsrechtlichen Umsetzung von Interessenausgleichsvereinbarungen und Sozialplänen aus der Zusammenführung der verschiedenen Gesellschaften stand, der 85 Austritte zuzurechnen waren. Diese Effekte kamen 2019 nicht mehr zum Tragen. Vergleicht man die Rate aus 2018, bereinigt um die oben erwähnten Vereinbarungsfälle, sank die Personalfluktuation 2019 von 14,7 auf 12,25 Prozent, was absolut und im Branchenkontext einen guten Wert darstellt. Der Ausbau der Patenschaften für neue Mitarbeiter („Buddy-Programm“), die Weiterentwicklung der Onboarding-Veranstaltungen („Welcome Days“), die Erweiterung und standortübergreifende Vereinheitlichung arbeitgeberseitiger Nebenleistungen sowie technisch-organisatorische Anpassungen für ein effizienteres Arbeiten zeigen hier erste Erfolge und werden in 2020 weiter fortgesetzt. Das Programm PÝUR Kultur hat der Ausbildung einer Unternehmenskultur mit gemeinsamem Werteverständnis als Basis der Zusammenarbeit zusätzlich positive Impulse geliefert.

Um diese positive Entwicklung zu verfestigen, wurde schrittweise eine Wertung von Führungsqualität entlang der Unternehmenswerte Einfachheit, Leistung und Menschlichkeit als Bonusbestandteil für Direktoren und Geschäftsführung eingeführt, die auch den Ansatz eines 360-Grad-Feedbacks enthält. In der Praxis bedeutet dies, dass die Bewertung von Mitarbeitern durch die vorgesetzten Führungskräfte keine Einbahnstraße mehr ist, sondern sich umgekehrt auch Führungskräfte dem Votum ihrer Mitarbeiter stellen müssen und daran gemessen werden.

Um den Erfolg der Maßnahmen zur Formung einer leistungsfähigen Mitarbeiterorganisation zu messen, wird jährlich der Employee Net Promoter Score (eNPS) gemessen. Im Rahmen der Mitarbeiterumfrage 2018 wurde dieser Wert erstmalig ermittelt („Nullmessung“). Die Fortschritte werden seitdem in Umfragen dokumentiert. So verbesserte sich der eNPS-Wert zur Weiterempfehlungsrate, der ausdrückt, ob man die Tele Columbus Gruppe einem Freund oder Bekannten als Arbeitgeber empfehlen würde, um fünf Punkte. Der Gesamtwert über alle Fragen (eNPS-Index) konnte sich von 2018 auf 2019 ebenfalls um fünf Punkte verbessern. Damit bleibt das Ergebnis aber doch unterhalb der gesetzten Erwartungen, was weitere Anstrengungen entlang der Mitarbeiterkritik erforderlich machen wird.

### **Personalentwicklung**

Auch bei Tele Columbus ist der oft beschriebene Fachkräftemangel in einigen Unternehmensbereichen spürbar. Aus diesem Grunde kommt der Personalentwicklung eine immer gewichtiger Rolle zu, um Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch gezielte Qualifizierung attraktive Beschäftigungs- und Entwicklungsperspektiven zu eröffnen.

Alle Mitarbeiter von Tele Columbus nehmen an jährlichen Mitarbeitergesprächen teil, in denen auch Zielvereinbarungen getroffen werden. Im Rahmen der jährlichen Zielvereinbarungen sind individuelle Fortbildungsmaßnahmen Bestandteil der Gespräche zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten.

2019 wurden insgesamt 110 Fortbildungsveranstaltungen genehmigt, die zusammengenommen 3728 Teilnehmer erreichten. Die PÿUR Academy hat mit 27 verschiedenen Fortbildungsangeboten 172 Mitarbeiter fortgebildet. Das Themenspektrum ist breit gespannt und reicht von der Excel-Anwendung über Zeit- und Stressmanagement bis hin zur Vorbereitung auf das Übernehmen von Führungsverantwortung. Bei externen Bildungsdienstleistern haben 171 Mitarbeiter 79 Veranstaltungen belegt. Hinzu kommen vier Online-Fortbildungsmodule mit Lernerfolgskontrolle zu den Themen Compliance, Schutz vor Korruption, Datenschutz-Grundlagen und Umgang mit Information, die im Durchschnitt von jeweils 846,25 Mitarbeitern erfolgreich absolviert wurden und den hohen ausgewiesenen Beschulungsanteil der Belegschaft begründen. Bei der Onlineschulung entspricht die Geschlechterverteilung der Mitarbeiterzusammensetzung. In der PÿUR Academy waren 58,7 Prozent der Teilnehmer weiblich, bei den externen Fortbildungsangeboten verhält es sich genau umgekehrt; hier lagen die männlichen Teilnehmer mit einem Anteil von 59 Prozent etwas vorn.

**Nachhaltigkeitsziel Nr. 5:**

**Die Tele Columbus AG mit ihrer Marke PÿUR soll bis 2024 als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen werden.**

**Dieses Ziel soll durch ein Bündel aus Einzelmaßnahmen erreicht werden, in das die jährlichen Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung einfließen. Zu den unmittelbar geplanten Maßnahmen zählt die Verbesserung der betriebsinternen Begleitung neuer Mitarbeiter, die schrittweise Beseitigung von unternehmenshistorisch gewachsenen Ungleichheiten der Arbeitsbedingungen und Nebenleistungen, der Aufbau einer Arbeitgebermarke in Jobportalen und einschlägigen Social-Media-Kanälen. Der Grad der Zielerreichung wird über den Employee Net Promoter Score sichtbar gemacht, über die Fluktuationsquote sowie weitere derzeit diskutierte Indikatoren in Bezug auf die Wiederbesetzung vakanter Stellen und Onlinebewertungen entsprechender Plattformen. Verantwortlich ist die Abteilung Human Resources.**

**Arbeitssicherheit**

Erhalt der Gesundheit, Vermeidung berufsbedingter Erkrankung und die Schaffung sicherer Arbeitsbedingungen sind Ziele des Safety- and Health-Managements, das vom Bereich Human Resources gesteuert wird.

An allen erforderlichen Standorten wurden betriebliche Sicherheitsbeauftragte, Brandschutzhelfer und Ersthelfer benannt und geschult, um die Sicherheit am Arbeitsplatz im Sinne einer optimalen Unfallprävention sowie einer Verringerung möglicher Brand- und Unfallfolgen zu erreichen. An allen wesentlichen Betriebsstandorten ist ein Arbeitssicherheitsausschuss (ASA) nach Maßgabe § 11 Satz 1 Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG) installiert.

Die betriebsärztliche Versorgung wird über externe Dienstleister für Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit gewährleistet. Ein Anspruch auf betriebsärztliche Leistungen besteht für alle Beschäftigten und schließt damit auch Mitarbeiter ein, die keine Angestellten sind. Hierzu gehören Berater, Selbständige und Freiberufler, bei denen Tele Columbus sowohl Einfluss auf die Arbeit sowie den Arbeitsplatz hat.

Im Jahr 2019 hat die Tele Columbus Gruppe 17 meldepflichtige Arbeitsunfälle registriert<sup>1)</sup>. Sieben dieser Unfälle ereigneten sich bei der RFC GmbH, für deren Tätigkeit im Fieldservice, bei Netzwartung und Montage sich aufgrund der Einsatzorte und Art der Tätigkeiten besondere Gefährdungen ergeben.

**Betriebsunfälle 2019**

	Anzahl
RFC GmbH	7 (davon 1 Wegeunfall)
Tele Columbus Betriebs GmbH	3 (davon 3 Wegeunfall)
Tele Columbus Vertriebs GmbH	3 (davon 2 Wegeunfall)
Tele Columbus AG	0
HL komm (PÿUR Business)	4 (davon 1 Wegeunfall)

<sup>1)</sup> Zentrale Erfassung von Arbeitsunfällen aller mitarbeiterführenden Tochtergesellschaften, die den Weisungen der Tele Columbus AG unterliegen, inklusive Arbeitswegeunfälle.

Die RFC-Mitarbeiter begegnen im Rahmen ihrer Einsätze stromführenden Leitungen, arbeiten und reparieren Kabel und Glasfasern in Baustellenbereichen und begeben sich an Einsatzorte in verkehrsführenden Bereichen. Zur persönlichen Schutzausrüstung der Mitarbeiter gehören Sicherheitsschuhe, Arbeitshandschuhe, Warnwesten, Sicherheitsbrillen und ein Gehörschutz. Diese Schutzausrüstung wird täglich durch die Mitarbeiter geprüft. Absturzsicherungen, Messgeräte, Leitern und Tritte unterliegen der jährlichen Kontrolle durch sachverständige Prüfer.

#### Unfallkategorien

Unfallkategorien	Anzahl
Wegeunfälle	7
Sonstiges	2
Sportunfall (Betriebssport)	2
Sturz	2
Arbeiten mit Werkzeugen	2
Ein- und Aussteigen Fahrzeug	2

Betrachtet man die Zahl der Betriebsunfälle je 1000 Mitarbeiter<sup>1)</sup> sank die Quote von 14,3 auf 8,7 Meldungen auf einen branchenüblichen Wert. Das ist im Wesentlichen einer Halbierung der meldepflichtigen Unfälle bei der RFC zu verdanken. Unter Einbeziehung aller meldepflichtigen Unfälle, einschließlich Wegeunfällen, liegt die Quote bei 14,8 Meldungen je 1000 Mitarbeiter.

Zur Prävention gesundheitlicher Vorkommnisse gehören jährliche Arbeitssicherheitsunterweisungen (§12 Arbeitsschutzgesetz) sämtlicher Mitarbeiter sowie das Angebot einer augenärztlichen Kontrolluntersuchung im Rahmen der arbeitsmedizinischen Vorsorge. Zusammen mit Sicherheitsbegehungen und einer ergonomischen Arbeitsplatzgestaltung sollen so gesundheitliche Beeinträchtigungen begrenzt werden.

Bei der Vergabe von Aufträgen an externe Dienstleister, hier vor allem Montage- und Tiefbauarbeiten, enthalten die entsprechenden Werkverträge die Verpflichtung, die einschlägigen deutschen Unfallverhütungsvorschriften und das Arbeitnehmerentendegesetz zu beachten sowie eine separate Vereinbarung zur Einhaltung des Mindestlohngesetzes.

### Nachhaltigkeitsziel Nr. 6:

**Senkung der Betriebsunfallquote unter den Branchendurchschnitt und Minimierung von arbeitsbedingten Erkrankungen**

**Hierzu werden wir den Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz personell und fachlich ausbauen, um ein lückenloses und zeitgerechtes Arbeitssicherheitsmanagement zu gewährleisten und den Blick für Unfall- und Sicherheitsgefahren innerhalb der Belegschaft weiter zu schärfen.**

**Als Maßstab zur Bewertung der Zielerreichung ziehen wir Vergleiche zu den Betriebsunfallquoten unserer Wettbewerber sowie der für uns zuständigen berufsgenossenschaftlichen Unfallversicherer, der Verwaltungsberufsgenossenschaft und der Berufsgenossenschaft Energie Textil Elektro Medienerzeugnisse, die für die RFC GmbH zuständig ist. Verantwortlich ist der Bereich Human Resources.**

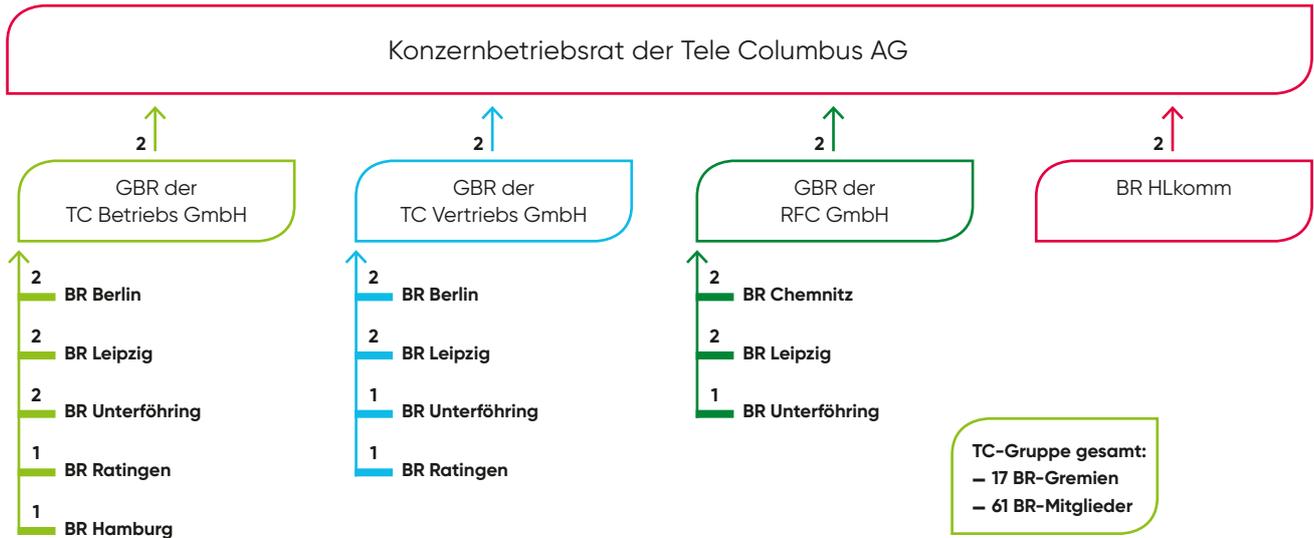
### Zusammenarbeit mit Arbeitnehmervertretungen

Zahlreiche Gesellschaften und Standorte der Tele Columbus AG verfügen über eigene Betriebsräte, zudem ist ein Konzernbetriebsrat eingerichtet.

Die einschlägigen Regelungen für die Arbeitssicherheit, hier zum Beispiel die Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV) sowie das Arbeitszeitgesetz (ArbZG), dienen dazu, die Sicherheit und einen Mindeststandard an Arbeitsbedingungen für alle Arbeitnehmer zu gewährleisten. Die Tele Columbus Gesellschaften sichern diese Rechte zu. Weitergehende Regelungen werden mit den zuständigen Arbeitnehmervertretungen mittels Betriebsvereinbarungen und Regelungsabreden vereinbart. Tele Columbus respektiert die Rechte der Arbeitnehmer, sich frei zu organisieren und kollektiv zu verhandeln.

<sup>1)</sup> In der Berechnung der Betriebsunfallquote wurden ruhende Arbeitsverträge (z. B. wegen Mutterschutz, Elternzeit, Sabbaticals oder von langfristig arbeitsunfähig erkrankten Mitarbeitern) nicht betrachtet.

**Betriebsratsstruktur – Stand: 31. Januar 2019**



Die Betriebsräte der Tele Columbus haben 2019 aktiv von ihren Mitbestimmungsrechten Gebrauch gemacht. Dazu gehörten unter anderem Verhandlungen zur konzerneinheitlichen Gewährung von Nebenleistungen, die Verabschiedung der Betriebsvereinbarung zum betrieblichen Eingliederungsmanagement, die Konzernbetriebsvereinbarung Compliance sowie Vereinbarungen zur Erhebung von NPS-Zufriedenheitswerten im technischen Kundenservice. Ferner wird vom Betriebsrat die kritische Begleitung von Softwareeinführungen sichergestellt.

**Diversität und Chancengleichheit**

Tele Columbus versteht sich als vielfältiges und weltoffenes Unternehmen. Eine Diskriminierung aufgrund von Alter, Behinderung, Herkunft, Religion, Weltanschauung, Geschlecht oder sexueller Orientierung hat bei Tele Columbus keinen Platz. Der Konzern gewährleistet nicht-diskriminierendes Verhalten an unseren Arbeitsplätzen und unterstützt Diversität in der gesamten Unternehmensorganisation.

Fälle von Diskriminierung und persönlichen Übergriffen können dem Leiter des Bereichs Human Resources gemeldet werden; betroffenen Beschäftigten stehen die Mitarbeiter der Personalabteilung für persönliche Gespräche zur Verfügung. In 2019 wurden keine Diskriminierungsfälle gemeldet. Im Rahmen der Mitarbeiterbefragung 2019 wurde die Aussage, dass in unserem Unternehmen niemand Nachteile wegen seiner Herkunft, religiösen Überzeugung oder sexuellen Identität befürchten muss, mit der höchsten Zustimmungquote sämtlicher 79 Einzelfragen eindrucksvoll bestätigt.

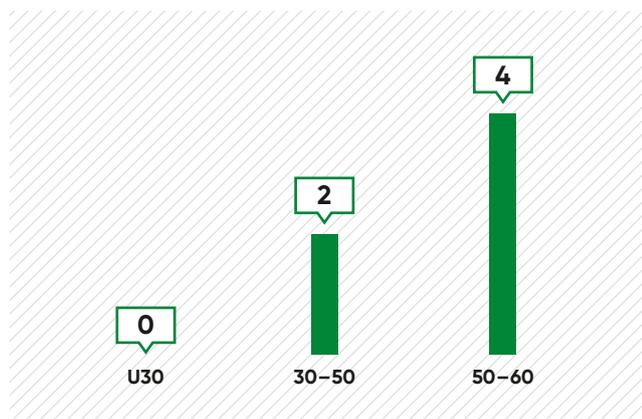
In der Betrachtung der vorgelagerten Wertschöpfungskette wurde kein erhöhtes Risiko für Diskriminierungen erkannt. Deshalb hat Tele Columbus hierzu aktuell kein Antidiskriminierungskonzept vorgelegt.

Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ist Tele Columbus wichtig. Im Jahr 2019 haben 51 Mitarbeiter Elternzeit genommen (Vj.: 54). 38 Mitarbeiter sind 2019 aus einer Elternzeit zurückgekehrt (Vj.: 27). Berücksichtigt man, dass vier Angestellte das gesamte Jahr 2019 in Elternzeit waren, liegt die Rückkehrquote aktuell bei 74,5 Prozent (Vj.: 81,8 %). Erfreulich war hierbei, dass alle Mitarbeiter, die in 2018 aus der Elternzeit zurückgekehrt sind, auch zwölf Monate nach ihrem Wiedereintritt weiter für eine unserer Gesellschaften tätig waren.

Bei den Beschäftigungsverhältnissen dominieren zeitlich unbefristete Arbeitsverträge in Vollzeit. Zum 31.12.2019 zählten die Gesellschaften insgesamt 103 Teilzeitvereinbarungen (Vj.: 95), die mit einem Anteil von rund 80 Prozent überwiegend von weiblichen Angestellten in Anspruch genommen werden. Die 1.222 zum Stichtag Beschäftigten erbrachten eine Arbeitsleistung, die 1.153 Vollzeitkräften entspricht. Lediglich vier Prozent der Arbeitsverhältnisse waren mit einer zeitlichen Befristung versehen und wurden mit knapp 70 Prozent mehrheitlich von männlichen Arbeitskräften angenommen.

Der Konzern hatte zum Stichtag 53 Angestellte, die in einer Leitungsfunktion arbeiten (Vj.: 58). In dieser Zahl sind der Vorstand (CEO -0), die Geschäftsführer (CEO -1) und die Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter mit Personalführungsverantwortung (CEO -2) enthalten. In den Gesellschaften der Unternehmensgruppe wuchs die Zahl der Auszubildenden von 18 in 2018 auf nunmehr 27 an. Tele Columbus hat im Berichtsjahr 43 Mitarbeiter mit Behinderungen beschäftigt (Vj.: 38).

### Aufsichtsrat – Altersegmentierung nach Personenanzahl

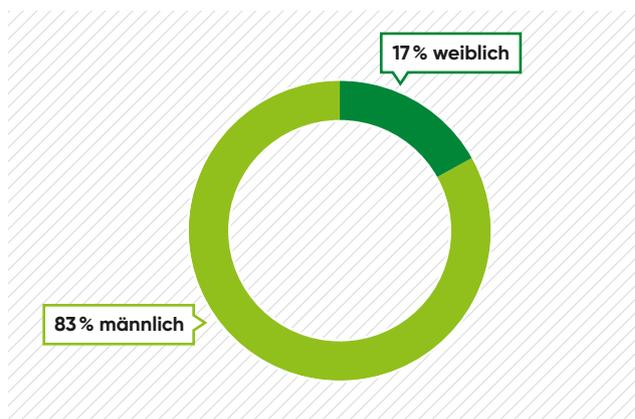


Tele Columbus strebt eine Vereinheitlichung des Gehaltsgefüges auch in Bezug auf die Geschlechterzugehörigkeit an. Die gewachsenen Vergütungsstrukturen, entstanden aus den Unternehmen, die aufgrund mehrerer Fusionen historisch bedingt unter dem Dach der Tele Columbus AG zusammengefasst worden sind, gleichen sich zusehends an. Auch die zunehmende Neubesetzung mit weiblichen Führungskräften zeigt, dass Gehaltsunterschiede zwischen Männern und Frauen in vergleichbaren Positionen nicht dauerhaft akzeptiert werden.

Der Vorstandsvorsitzende der Tele Columbus AG verdient als bestbezahlte Person des Unternehmens das 16,7-fache des Durchschnittsgehalts aller anderen Angestellten im Konzern.

Im Geschäftsjahr 2019 betrug die Frauenquote im Aufsichtsrat bis zum 1. April 2019 33,33 Prozent. Nach dem Ausscheiden von Frank Donck betrug sie ab 2. April 2019 40 Prozent. Mit der Neubesetzung des Aufsichtsrats nach der letzten Hauptversammlung am 29. August 2019 sank durch das Ausscheiden von Catherine Mühlemann sowie der Komplettierung des Aufsichtsrats auf sechs Personen die Frauenquote auf nunmehr 16,66 Prozent. Weitere Informationen zur Beteiligung von Frauen in Führungspositionen sind der Erklärung zur Unternehmensführung nach § 289a HGB auf Seite [xxx](#) zu entnehmen.

### Aufsichtsrat – Geschlechterverhältnis zum 31.12.2019



# Compliance

Tele Columbus verfolgt das Ziel, die geltenden Gesetze und Regelungen einzuhalten, um Betrug und Korruption wirkungsvoll vorzubeugen.

Das Compliance-Team gehört zur Abteilung Corporate Governance, die den rechtlichen und faktischen Organisationsrahmen für die Leitung und Überwachung des Unternehmens zum Wohlwollen aller relevanten Anspruchsgruppen schafft. Zur Corporate Governance zählt das Einhalten von Gesetzen und Regelwerken, die Implementierung von Leitungs- und Kontrollstrukturen sowie die auf langfristigen Erfolg ausgerichtete verantwortliche, qualifizierte und transparente Führung der Organisation.

Der Compliance Officer sorgt für die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften, regulatorischen Standards sowie der unternehmensinternen Richtlinien. Der Compliance Officer berichtet regelmäßig an den Vorstand und auch an den Vorsitzenden des Prüfungsausschusses.

Tele Columbus hat verschiedene Instrumente und Maßnahmen wie beispielsweise das Compliance-Handbuch, Schulungen und Gesprächsrunden eingeführt. Darüber hinaus steht der Compliance Officer als Ansprechpartner für die rechtssichere Vorbereitung von Veranstaltungen und Einladungen zur Verfügung. Weiterhin wurden im Jahr 2019 acht dezentrale Compliance-Koordinatoren ausgebildet, um lokale Ansprechpersonen an den verschiedenen Unternehmensstandorten bereitzustellen.

Als konzernweit geltendes Regelwerk steht das Compliance-Handbuch im Intranet zur Verfügung: Es informiert Mitarbeiter und Führungskräfte über Verhaltensregelungen entsprechend geltender Gesetze und Richtlinien. Darüber hinaus sind auf die einzelnen Abteilungen zugeschnittene Schulungen eine wichtige Maßnahme, um für mögliche Compliance-Risiken

zu sensibilisieren und das richtige Verhalten in heiklen Situationen einzuüben. 2019 wurde eine Online-Schulung für alle Mitarbeiter zu den Themen allgemeine Compliance-Regelungen, Schutz vor Korruption, Umgang mit Informationen sowie Datenschutz-Grundlagen verpflichtend eingeführt.

Bisher fokussieren sich unsere Compliance-Maßnahmen vor allem auf unsere eigenen Mitarbeiter. Eine Ausweitung dieser Maßnahmen auf die vor- und nachgelagerte Wertschöpfungskette befindet sich derzeit in der Entwicklung.

Compliance-Verstöße können an den Compliance Officer oder an einen externen Ombudsmann gemeldet werden. Für Whistleblower, die unerkannt bleiben möchten, ist ein anonymes Hinweisgebersystem installiert worden, um Hinweise und Dokumente an den Ombudsmann zu übermitteln.

Unsere Mitarbeiter haben sich in 2019 beim Compliance Officer aktiv über unsere Compliance-Regelungen informiert, um sich im Einzelfall gegenüber Dienstleistern und Lieferanten konform zu verhalten. Die meisten Anfragen bezogen sich auf Einladungen zu Veranstaltungen.

Ein weiteres Element des Compliance-Management-Systems ist das im Jahr 2018 etablierte Compliance-Komitee, dessen Aufgabe es ist, Compliance Risiken zu identifizieren und bereits ergriffene Maßnahmen zur Reduzierung des jeweiligen Risikos und deren Wirksamkeit zu überprüfen. Dem Compliance-Komitee gehören, neben dem Compliance Officer, die Direktorebene der Abteilungen Human Resources, Legal, Accounting & Tax an sowie der IT-Sicherheitsbeauftragte, der Datenschutzbeauftragte und der Vorsitzende des Konzernbetriebsrats.

## Sensibilisierung der Mitarbeiter erfolgreich

Die fortlaufenden Informationsmaßnahmen über die Aufgaben der Compliance-Abteilung führten zu einem messbar erhöhten Kenntnisstand der Mitarbeiter. Bei der Mitarbeiterbefragung im November 2019 erklärten 86 Prozent der Teilnehmer, sie wüssten, an wen sie sich bei Fragen zu Compliance-Regelungen (z. B. Geschenke und Einladungen) wenden können.

### **Compliance-Fälle 2019**

In 2019 wurde an den Compliance Officer ein Verdachtsfall gemeldet. Zudem wurde ein bereits in 2018 gemeldeter Fall bis Februar 2019 untersucht. In beiden Fällen mussten Verstöße eigener Mitarbeiter gegen interne Richtlinien festgestellt werden. Strafrechtsrelevante Verstöße lagen nicht vor. Hinsichtlich der involvierten Mitarbeiter wurden arbeitsrechtliche Maßnahmen ergriffen. Zudem wurden Prozesse verbessert und Mitarbeiter geschult, um zukünftig ein ähnliches Fehlverhalten zu vermeiden.

Außerdem wurde ein anonymes Hinweis an den externen Ombudsmann gegeben. Die interne Revision hat die darin gemachten Angaben untersucht. Im Ergebnis konnte hier kein Fehlverhalten festgestellt werden.

---

### **Nachhaltigkeitsziel Nr. 7:**

**Keine Compliance-Fälle und mehr Kontrolle der Lieferketten**

---

Durch ein immer engmaschigeres Compliance-Management-System, Fortbildungen und den steigenden unternehmensinternen Bekanntheitsgrad wollen wir Jahre ohne Compliance-Vorfälle erreichen. In den Lieferketten werden wir einen Suppliers Code of Conduct entwickeln, der Bestandteil unserer Allgemeinen Einkaufsbedingungen wird. So werden wir sukzessive alle Lieferantenverträge auf eine Grundlage stellen, die menschenunwürdige Arbeitsbedingungen ausschließt, die Sozialstandards der International Labour Organisation beachtet und etwaige Verstöße gegen unseren Code of Conduct sanktioniert.

### **Hinweis auf politische Einflussnahmen**

Tele Columbus beteiligt sich auf Einladung an Konsultationsprozessen des Gesetzgebers. Weiterhin unterhalten wir Mitgliedschaften bei Interessens- und Branchenverbänden. Hierzu gehören zum Beispiel ANGA – Verband Deutscher Kabelnetzbetreiber, BUGLAS – Bundesverband Glasfaseranschluss e.V., Breko – Bundesverband Breitbandkommunikation, VATM – Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e. V. sowie weitere wohnungswirtschaftliche Verbände. Spenden an politische Parteien oder parteinahe Stiftungen erfolgen grundsätzlich nicht.