

Kennzahlen in der Übersicht

Wir messen unsere CR-Leistungen anhand von Kennzahlen und stellen diese in den nachfolgenden Tabellen dar. Die Kennzahlen gelten für die Telefónica Deutschland Group und beziehen sich auf das jeweilige Geschäftsjahr.

Kennzahlen	Einheit	2015	2016
Ökonomische Kennzahlen			
Umsatzerlöse	Mio. EUR	7.888	7.503
Operatives Ergebnis (OIBDA)	Mio. EUR	1.804	2.069
Zahlungen an Mitarbeiter	Mio. EUR	655	646
Investitionen in CapEx	Mio. EUR	1.032	1.102
Exklusive der Investitionen in Spektrum, inklusive aktivierter Fremdkapitalkosten.			
Zahlungen an öffentliche Verwaltungen	Mio. EUR	715	633
Investment in Forschung und Entwicklung	Mio. EUR	293	207
Standorte mit Zertifikaten Qualität (DIN EN ISO 9001), Umwelt (DIN EN ISO 14001), seit 2016 Energie (DIN EN ISO 50001).	%	100	100
Kunden			
Gesamtzahl Anschlüsse	Anzahl	48.363.000	49.346.000
Festnetzanschlüsse	Anzahl	1.997.810	2.010.000
Mobilfunkanschlüsse	Anzahl	43.063.000	44.321.000
Breitbandanschlüsse	Anzahl	2.098.020	2.104.000
Andere Anschlüsse	Anzahl	1.204.630	911.000
Index zur Kundenzufriedenheit	Index	7,47	7,22
Lieferkette			
Die Daten 2015 zur Lieferkette wurden um die Produktgruppe „Mobilität“ zur Vergleichbarkeit der Jahre 2015 und 2016 angepasst.			
Einkaufsvolumen	Mio. EUR	5.208	4.631
davon: Volumen bei Lieferanten in Deutschland	Mio. EUR	3.855	3.235
Lieferanten	Anzahl	761	778
davon: Lieferanten in Deutschland	Anzahl	611	625
Anteil inländischer Lieferanten	%	80	80
Anteil am Volumen an inländische Lieferanten	%	74	70
Anteil der neuen Lieferanten, die auf ökologische Kriterien, Arbeitsbedingungen und Menschenrechte untersucht wurden.	%	0	100
Anzahl von Lieferantenaudits (SUMA)	Anzahl	41	43

Kennzahlen**Einheit****2015****2016****Compliance**

Anteil Mitarbeiter, die zu den Unternehmensgrundsätzen geschult wurden	%	83,1	82,8
Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG ohne Mitarbeiter in Auszeit und ohne externe Berater (Mitarbeiterbasis 5.515, Vj. 4.719). In die Berechnung fließen die 4.565 absolvierten Trainings vom 1.1.2014 bis 31.12.2016 ein, da der Trainingsturnus drei Jahre beträgt.			
Vorfälle zu Korruption, Diskriminierung, Verletzung der Geschäftsgrundsätze, wettbewerbswidrigem Verhalten, Verstößen gegen das Kartellrecht oder monopolistischen Praktiken, Beschwerden in Bezug auf ökologische Auswirkungen	Anzahl	1	2
Zuwendungen an politische Parteien	EUR	0	0
Verstöße gegen gesetzliche Regelungen zum Datenschutz	Anzahl	3	1
Im Jahr 2016 gab es 236 Datenschutzmeldungen (Vj. 71) der Telefónica Deutschland Group zu Vorfällen nach § 109a TKG an die Datenschutzaufsichtsbehörden.			
Anzahl von Beschwerden zum Datenschutz	Anzahl	3	4
Begründete Einwände gegen Werbeverhalten	Anzahl	22	9

Gesellschaft

Spenden an gemeinnützige Projekte	EUR	466.637	423.175
Die Angaben enthalten nicht den monetären Wert der Zeit- und Sachspenden in Höhe von 18.438 EUR (Vj. 46.588 EUR). Die Differenz von 224.910 EUR (Vj. 294.525 EUR) zum Geschäftsbericht ist der Spendenanteil an die Telefónica Fundación im Rahmen des Think Big Programms.			
Zeitspenden	EUR	26.350	18.438
Das von Mitarbeitern geleistete ehrenamtliche Engagement wird in Stunden erfasst. Multipliziert mit einem gemittelten Stundensatz errechnet sich die Angabe in EUR.			
Teilnehmer Think Big (Jugendliche)	Anzahl	19.518	20.453
Die Differenz von 2.523 Jugendlichen im Geschäftsbericht 2016 ergibt sich durch das Ergänzen von Teilnehmern, die im Rahmen der Think Big Schultour inspiriert wurden. Sie wurden zu den erreichten und inspirierten Jugendlichen des Think Big Programms in 2016 dazugezählt.			
Teilnehmer an Tablet PCs für Senioren	Anzahl	1.400	1.249
Die Differenz von 270 Personen im Geschäftsbericht 2016 ergibt sich durch das Ergänzen von Teilnehmern, die die Geräte bei Veranstaltungen ausprobiert oder sich über das Projekt informiert haben. Sie wurden zu den 979 Teilnehmern, die direkt mit den ausgeliehenen Tablet PCs gearbeitet haben, dazugezählt.			
Teilnehmer am Corporate-Volunteering-Programm (Mitarbeiter)	Anzahl	42	127
Aufgrund der unterschiedlichen Rechtssträger Telefónica Germany GmbH & Co. OHG und E-Plus Mobilfunk GmbH nach dem Merger konnte das Volunteering-Konzept bisher nicht auf beide Unternehmen übertragen werden, insofern hat nur vereinzelt Volunteering stattgefunden.			

Kennzahlen

Einheit

2015

2016

Mitarbeiter

Gesamtbelegschaft (PIP) ohne inaktive Mitarbeiter zum Stichtag 31. Dezember

Anzahl
People in place (PIP)

8.803

8.843

Die Angaben umfassen hier und im Bericht – sofern nicht anders gekennzeichnet – jeweils festangestellte sowie temporär beschäftigte Mitarbeiter (Kopfzahl) zum Stichtag 31. Dezember. Die Differenz zu der im Geschäftsbericht 2016 veröffentlichten Anzahl in Höhe von 9.476 (Vj. 9.464) Mitarbeitern entfällt auf inaktive Mitarbeiter, die für Zwecke der Nachhaltigkeitsberichterstattung nicht berücksichtigt werden.

Eine regionale Aufteilung ist bei den Mitarbeiterkennzahlen nicht notwendig, da Mitarbeiter der Telefónica Deutschland Group nur in Deutschland beschäftigt sind. Saisonale Schwankungen und Aufteilung nach Leiharbeitern sind nicht relevant. Dies gilt für alle Mitarbeiterzahlen.

Gesamtbelegschaft (FTE)

Anzahl
Vollzeit äquivalent
(FTE)

8.316

8.385

Teilzeitangestellte

Anzahl
People in place (PIP)

1.528

1.539

Festangestellte unbefristet

Anzahl
People in place (PIP)

8.022

8.096

Ohne Werkstudenten, Diplomanden und Praktikanten, aber inkl. Aushilfen und Auszubildende; ohne TGR (Telefónica Global Roaming) und TGS (Telefónica Global Services).

Mitarbeiter Telearbeit

Anzahl

314

332

Arbeitnehmer, für die Kollektivvereinbarungen gelten

Anzahl

7.170

6.638

Mitarbeiter mit Behinderung

Anzahl

229

234

Auszubildende

Anzahl

120

83

Nationalitäten der Mitarbeiter

Anzahl

73

74

Frauen in der Belegschaft

Anzahl

3.314

3.417

Anteil weiblicher Angestellter

%

37,6

38,6

Gesamtzahl Senior Manager (inkl. Vorstand)

Anzahl

68

62

Frauen im Senior Management

Anzahl

10

10

Anteil Frauen im Senior Management

%

15,2

16

Mitarbeiter mit Behinderung im Senior Management

Anzahl

k.A.

2

Nationalitäten im Senior Management

Anzahl

k.A.

4

Durchschnittsalter der Mitarbeiter im Senior Management

Jahre

k.A.

46,9

Weibliche Mitglieder im Vorstand

Anzahl

1

1

Angaben wurden im Vergleich zum CR-Report 2015 aufgrund veränderter Definitionen geringfügig angepasst.

Weibliche Mitglieder im Vorstand

%

33

33

Gehaltsabweichung zwischen Männern und Frauen: Prozentsatz des durchschnittlichen Lohns von Frauen im Vergleich zum Durchschnitt bei den Männern

Abweichung in %

0,79

0,77

Gehaltsunterschied zwischen Männern und Frauen im Senior Management

Abweichung in %

0,85

0,97

Gehaltsunterschied zwischen Männern und Frauen im mittleren Management

Abweichung in %

0,95

0,78

Gehaltsunterschied zwischen Männern und Frauen als Manager (restliche Belegschaft)

Abweichung in %

0,83

0,78

Durchschnittsalter der Mitarbeiter

Jahre

39,5

39,7

Detaillierte Aufstellung nach Alter und Geschlecht auf S. 33.

Kennzahlen**Einheit****2015****2016****Mitarbeiter**

Durchschnittliche Dauer der Betriebszugehörigkeit	Jahre	8,92	8,62
Gesamtausgaben für Mitarbeitertrainings	Mio. EUR	5,8	7,0
Absolvierte Trainingsstunden von Mitarbeitern	Anzahl	172.574	69.348
Seit 2016 liegt die Trainingsverantwortung in den Fachbereichen. Die Angaben für 2016 spiegeln daher das Ergebnis aus zentralen Lernmanagement-Systemen wieder. Es gibt weitere Trainingsstunden, die aber in den Fachbereichen nicht dokumentiert sind. Ebenso stieg die Nachfrage an externen Trainings und Onlineangeboten aus sozialen Medien wie z.B. Youtube zum „Learning on Demand“, wodurch sich die Teilnahme an internen Schulungen reduziert hat.			
Durchschnittliche Trainingsstunden pro Mitarbeiter	Anzahl	19,6	7,8
Teilnehmer an Trainings	Anzahl	8.819	7.177
Aufgrund von unterjähriger Fluktuation liegt diese Zahl in 2015 höher als die Gesamtzahl der Mitarbeiter, die nach dem Stichtag 31. Dezember ermittelt wurde.			
Zufriedenheit der Mitarbeiter (Reflect-Score)	Punkte (max.: 100)	67	61
Mitarbeiterfluktuation	Anzahl	2.099	1.537
Mitarbeiterfluktuation	%	22,1	17,8
Die Angaben umfassen hier und in den nachfolgenden Darstellungen – sofern nicht anders gekennzeichnet – jeweils festangestellte sowie temporär beschäftigte Mitarbeiter (Kopfzahl) zum Stichtag 31. Dezember. Die Differenz zu der im Geschäftsbericht veröffentlichten Anzahl in Höhe von 17,9 % in 2016 (Vj. 21,8 %) entfällt auf inaktive Mitarbeiter, die für Zwecke der Nachhaltigkeitsberichterstattung nicht berücksichtigt werden.			
davon weibliche Mitarbeiter < 30 Jahre	Anzahl (%)	304 (14%)	163 (10,6%)
davon männliche Mitarbeiter < 30 Jahre	Anzahl (%)	382 (18%)	192 (12,5%)
davon weibliche Mitarbeiter 30–34 Jahre	Anzahl (%)	162 (8%)	94 (6,1%)
davon männliche Mitarbeiter 30–34 Jahre	Anzahl (%)	230 (11%)	127 (8,3%)
davon weibliche Mitarbeiter 35–44 Jahre	Anzahl (%)	256 (12%)	220 (14,3%)
davon männliche Mitarbeiter 35–44 Jahre	Anzahl (%)	390 (19%)	329 (21,4%)
davon weibliche Mitarbeiter 45–54 Jahre	Anzahl (%)	86 (4%)	96 (6,2%)
davon männliche Mitarbeiter 45–54 Jahre	Anzahl (%)	228 (11%)	220 (14,3%)
davon weibliche Mitarbeiter > 54 Jahre	Anzahl (%)	19 (1%)	36 (2,3%)
davon männliche Mitarbeiter > 54 Jahre	Anzahl (%)	42 (2%)	60 (3,9%)
Neu eingestellte Mitarbeiter	Anzahl	547	1.554
Neu eingestellte Mitarbeiter	%	5,8	18,0
davon weibliche Mitarbeiter < 30 Jahre	Anzahl (%)	133 (24%)	336 (21,6%)
davon männliche Mitarbeiter < 30 Jahre	Anzahl (%)	187 (34%)	415 (26,7%)
davon weibliche Mitarbeiter 30–34 Jahre	Anzahl (%)	33 (6%)	151 (9,7%)
davon männliche Mitarbeiter 30–34 Jahre	Anzahl (%)	72 (13%)	177 (11,4%)
davon weibliche Mitarbeiter 35–44 Jahre	Anzahl (%)	34 (6%)	119 (7,7%)
davon männliche Mitarbeiter 35–44 Jahre	Anzahl (%)	54 (10%)	182 (11,7%)
davon weibliche Mitarbeiter 45–54 Jahre	Anzahl (%)	10 (2%)	66 (4,2%)
davon männliche Mitarbeiter 45–54 Jahre	Anzahl (%)	19 (4%)	71 (4,6%)

Kennzahlen

Einheit

2015

2016

Mitarbeiter

davon weibliche Mitarbeiter > 54 Jahre	Anzahl (%)	1 (0%)	25 (1,6%)
davon männliche Mitarbeiter > 54 Jahre	Anzahl (%)	4 (1%)	12 (0,8%)
Freiwillige Austritte (Voluntary Rotation Index)	%	5,5	4,9
Mitarbeiter, die Elternzeit in Anspruch genommen haben (Männer/Frauen)	Anzahl	757	752
Frauen mit mehrfachen Einträgen wurden jeweils als einzelne Elternzeiter betrachtet, Männer mit doppelten Einträgen wurden als einfache Elternzeiter eingerechnet, bei mehr als zwei Einträgen bei Männern wurde individuell entschieden. Elternzeiter in Teilzeit werden als aktive Mitarbeiter betrachtet. Weitere Kennzahlen zur Elternzeit auf S. 36.			
		(218 Männer, 539 Frauen)	(228 Männer, 524 Frauen)

Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

Abwesenheitsrate	Rate	0,05	0,06
(Anzahl der Ausfalltage/Gesamtzahl der Arbeitstage im Jahr) Angaben wurden im Vergleich zum CR-Report 2015 in der Ermittlungsmethodik angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.			
			(0,05 Männer, 0,07 Frauen)
Unfallrate	Rate	0,19	0,19
(Gesamtzahl der Unfälle/Arbeitsstunden im Jahr) x 200.000			
			(0,22 Männer, 0,12 Frauen)
Ausfalltagequote	Rate	2,09	1,77
(Ausfalltage aufgrund von Arbeitsunfällen/Arbeitsstunden im Jahr) x 200.000			
			(2,41 Männer, 0,73 Frauen)
Anzahl an Berufskrankheiten	Anzahl	0	0
Gemeldete Ausfalltage aufgrund von Arbeitsunfällen	Anzahl	199	153
Todesfälle	Anzahl	0	0
Arbeitsunfälle, die in Ausfalltagen resultierten	Anzahl	18	16
Gemeldete Ausfalltage aufgrund jeglicher Art von Erwerbsunfähigkeit	Anzahl	123.656	120.437
Angaben wurden im Vergleich zum CR-Report 2015 in der Ermittlungsmethodik angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.			
Trainingsstunden Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit	Stunden	4.501	4.103
Durchgeführte medizinische Untersuchungen	Anzahl	364	244

Umwelt

Energie und CO₂-Emissionen

Energieverbrauch gesamt	GWh	859	843
Der Stromverbrauch Netzwerk ergibt sich aus der Anzahl der Standorte für Mobilfunk und Festnetz multipliziert mit einem durchschnittlichen Stromverbrauch je Standort. Dieser wurde auf Basis von historischen Verbrauchsdaten ermittelt. Detaillierte Aufstellung auf S. 66.			
Stromverbrauch gesamt	GWh	817	803
davon Netzwerk und Rechenzentren	GWh	776	775
davon Büros, Shops, Call-Center	GWh	41	28
Anteil des Stromverbrauchs aus erneuerbaren Energien	%	74	74

Kennzahlen

Einheit

2015

2016

Umwelt

Kraftstoffverbrauch gesamt	GWh	42	40
Der Kraftstoffverbrauch (in Form von Diesel, Erdgas und Fernwärme) umfasst lediglich die per Direktvertrag zwischen Versorger und Telefónica versorgten Einheiten (72 % der Datenzentren und Verwaltungsgebäude, 4 % der Call Center und 13 % der Shops (bezogen auf die Fläche in Quadratmetern)) in Abgrenzung zu jenen Einheiten, bei denen die Versorgung über den Vermieter der Einheit verwaltet wird.			
Energie aus erneuerbaren Energiequellen	GWh	602	591
Energieintensität	GWh/PB	0,41	0,30
Die Energieintensität ergibt sich aus dem Energieverbrauch gesamt geteilt durch das Datenvolumen in Petabyte.			
CO ₂ -Emissionen gesamt (Scope 1, 2, und 3)	tCO ₂ eq	479.196	443.272
Die Berechnung der CO ₂ -Emissionen (inkl. Scope 1 und Scope 2 in der nachfolgenden Darstellung) erfolgt nach ISO 14.064, Greenhouse Gas Protocol & ITU-T L.1420. Für die Umrechnung des Stromverbrauchs in CO ₂ -Emissionen wird ein einheitlich deutschlandweiter Umrechnungsfaktor zugrunde gelegt, unabhängig davon, dass ein Anteil von 74 % (Vj. 74 %) aus regenerativen Energiequellen bezogen wurde. Dieser beträgt 535 g CO ₂ pro kWh in 2016. In Vorjahren wurde der Strom-Umrechnungsfaktor der International Energy Agency (IEA) verwendet (475,41 g CO ₂ pro kWh in 2015), seit 2016 wird rückwirkend auf die Faktoren des Umweltbundesamts (569 g CO ₂ pro kWh in 2015) zurückgegriffen, um Aktualität und Regionalität zu verbessern. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.			
Direkte Emissionen (Scope 1)	tCO ₂ eq	9.541	7.549
Indirekte Emissionen (Scope 2)	tCO ₂ eq	464.313	430.740
Weitere indirekte Emissionen (Scope 3)	tCO ₂ eq	5.342	4.983
Andere indirekte Emissionen durch Geschäftsreisen.			
Vermiedene Emissionen	tCO ₂ eq	345.167	315.738
THG-Intensität	tCO ₂ e/PB	171,4	211,1
Die Treibhausgas-Intensität ergibt sich aus den CO ₂ -Emissionen gesamt (Scope 1, 2 und 3) geteilt durch das Datenvolumen in Petabyte.			

Standorte für Mobilfunkstationen

Mobilfunkstandorte gesamt	Anzahl	rund 40.000	rund 35.000
Die Anzahl der Standorte beinhaltet nur Standorte ohne Richtfunkanbindungen (Rifu-Repeater), BSC (Base Station Controller)/ RNC (Radio Network Controller) Standorte. Im CR-Report 2015 hatten wir rund 44.000 Mobilfunkstandorte inkl. Richtfunk und BSC/RNC berichtet.			
Standorte in Naturschutzgebieten	Anzahl	81	80
Standorte, die mit anderen Netzbetreibern geteilt werden	Anzahl	5.004	4.924
Messungen elektromagnetischer Felder	Anzahl	3.739	5.500
Investitionen und Ausgaben für die Messung elektromagnetischer Felder	EUR	3.264.260	5.500.000

Wasser

Wasserverbrauch	m ³	87.127	72.374
Die Daten des Wasserverbrauchs beruhen teilweise auf Hochrechnungen.			

Umweltmanagement

Umweltschulungen für Mitarbeiter	Stunden	182	80
Die Schulungen umfassen Online- und Face-to-face-Schulungsmodule.			

Kennzahlen**Einheit****2015****2016****Umwelt**

Aufwendungen und Investitionen für Umweltschutz EUR 445.182 304.179

Die Aufwendungen und Investitionen setzen sich zusammen aus: Ausgaben für Abfallmanagement, Kosten für Umweltsteuern, Versicherungen sowie Umweltaudits, Investment zur Reduzierung visueller Auswirkungen sowie der Reduzierung von Lärm, Mitgliedschaften in Umweltorganisationen.

Materialverbrauch/Abfallmanagement

Papierverbrauch gesamt t 705,3 640,2

Papierverbrauch (Büros, Shops, Call-Center) t 138,7 102,5

Davon Verbrauch von Recyclingpapier in Büros, Shops, Call-Centern 22,1 Tonnen (Vj. 26,4 Tonnen). E-Plus Büros, alle Shops und Call-Center verwenden noch kein Recyclingpapier, daher Recyclinganteil insgesamt 22 % (Vj. 19 %).

Zertifiziertes Papier (bspw. FSC, Blauer Engel) % 100 99,2

Papierverbrauch im Kundenkontakt (für Briefe, Umschläge, Rechnungen) t 566,6 537,7

Abfall gesamt t 1.663,9 1.944,1

Abfall von Elektro- und Elektronikgeräten durch Netzbetrieb und Büros (z.B. Antennen, veraltete Hardware, Router) t 279,2 304,8

davon Abfall von Elektronik und Elektronikgeräten durch Netzbetrieb und Büros (recycelt) t 56,7 60,4

davon Mobiltelefone von Kunden t 10,6 13,9

a) Recycelte Mobiltelefone von Kunden 4,5 6,2

b) Mobiltelefone von Kunden, die zur Wiederaufarbeitung gesendet wurden 6,1 7,6

davon Abfall von Elektro- und Elektronikgeräten von Kunden ohne Mobiltelefone (100 % Recycling/Re-Use) t 211,9 230,5

Abfall oder Schrott von nichtelektrischen/-elektronischen Geräten t 1.384,7 1.639,3

davon Papier- und Kartonabfälle (100 % recycelt) t 34,9 15,4

davon Kabel, Rohre und Metalle (100 % recycelt) t 1.285,5 1.436,9

davon Batterien t 61,9 186,8
(100 % recycelt) (39 % recycelt)

davon gebrauchte Leuchtstoffmittel (100 % Entsorgung) t 2,4 0,3

Altöl m³ 0,0 0,2

Kraftstofftanks Anzahl 58 70

Anzahl der eingesammelten Althandys Anzahl 100.182 118.064

Die Anzahl der eingesammelten Geräte umfasst die Handys, die dem Recyclingprozess zugeführt werden und die im Re-Use-Prozess wiederaufbereitet werden. Im Rahmen des Handyrecyclingprogramms wurden 51.145 (Vj. 40.429) Mobiltelefone recycelt und 11.216 (Vj. 5.383) wiederaufbereitet. Für Re-Use sind zusätzlich 55.703 (Vj. 54.370) gebrauchte Endgeräte von Kunden über andere Retourkanäle eingegangen.

Spende für eingesammelte Althandys EUR 81.437 70.726

Für die eingesammelten Althandys im Rahmen des Handyrecyclingprogramms zahlt die Telefónica Deutschland Group einen Beitrag an den NABU e.V. für Naturschutzprojekte.

Eco-Index-geprüfte Mobiltelefone % 89,7 91,9

Anzahl aller Geräte im aktuellen Smartphone- und Feature-Phone-Portfolio (keine Händler) der Telefónica Deutschland Group, die mit dem Eco-Index gekennzeichnet sind.