Anlage 4

Bericht der Geschäftsführung über Geschäftsverlauf und Lage der Gesellschaft

über das Geschäftsjahr 1. Jänner 2024 bis 31. Dezember 2024

BERICHT DER GESCHÄFTSFÜHRUNG ÜBER GESCHÄFTSVERLAUF UND LAGE DER GESELLSCHAFT

1. **Im Einzelnen werden zum Geschäftsverlauf und zur wirtschaftlichen Lage der Gesellschaft folgende Erläuterungen gegeben:**

Wirtschaftliches Umfeld:

Die österreichische Wirtschaft befindet sich derzeit in einer schwierigen Situation. Die Industrie steht vor vielfältigen Herausforderungen. Die schwache internationale Konjunktur, der Strukturwandel in der europäischen Automobilindustrie und die hohen Energie- und Lohnkosten setzen den exponierten Branchen stark zu und haben 2024 zu einem Rückgang der Exporte geführt. Die Investitionen leiden unter dem Anstieg der Finanzierungskosten und negativen Absatzerwartungen. Die Wohnbauinvestitionen wurden zusätzlich durch das Auslaufen des Wohnbauzyklus gedämpft und sind zwei Jahre in Folge geschrumpft. Gleichzeitig ist die Verunsicherung der Konsumenten weiterhin sehr hoch, sodass der private Konsum trotz starker Reallohnzuwächse gesunken ist, während es zu einem starken Anstieg der Sparquote kam.
(Quelle: ÖNB Reports, Wirtschaftsprognose für Österreich, Ausgabe Dezember 2024)

Die österreichische Bundesregierung steht vor der Aufgabe einer erheblichen Budgetkonsolidierung, deren Auswirkungen gegenwärtig noch nicht absehbar sind. Die Ausgangslage für eine Budgetkonsolidierung ist schwierig, zumal Österreichs Wirtschaftsleistung 2024 neuerlich um knapp 1% geschrumpft sein dürfte. Industrie und Bauwirtschaft stecken weiter in der Rezession. Zudem sind die privaten Haushalte in ihren Konsumausgaben ungewöhnlich zurückhaltend.

Eine Trendwende zeichnet sich derzeit nicht ab. Die Stimmung in den Unternehmen ist weiterhin überwiegend pessimistisch, wenngleich außerhalb der Industrie eine leichte Aufhellung erkennbar ist. Der für Jahresbeginn 2025 erwartete Energiepreisanstieg infolge höherer Netzentgelte hat das Verbrauchervertrauen neuerlich beeinträchtigt. Die globale Industriekonjunktur und der weltweite Warenhandel kommen erst allmählich wieder in Schwung.

Vor diesem Hintergrund dürfte die österreichische Wirtschaft im Jahr 2025 nur um 0,6% wachsen. In der zweiten Jahreshälfte ist eine leichte Konjunkturbelebung zu erwarten, die sich 2026 in einem BIP-Zuwachs von 1,2% niederschlagen wird.
Die anhaltend schwache Wirtschaftsentwicklung zog einen merklichen Anstieg der Arbeitslosenquote auf 7,0% im Jahr 2024 nach sich. Das Beschäftigungswachstum dürfte erst Ende 2025 etwas anziehen, sodass die Arbeitslosenquote 2025 zunächst auf 7,4% steigen und erst 2026 wieder auf 7,0% zurückgehen wird. Die

Inflation verlangsamte sich 2024 auf 3% und wird im Prognosezeitraum weiter nachlassen, im Jahresdurchschnitt 2025 aufgrund des Anstiegs der Haushaltsenergiepreise zu Jahresbeginn aber noch leicht über 2% liegen (2026: 2%).

Das Budgetdefizit dürfte im Jahr 2025 ohne weitere signifikante Maßnahmen auf über 4% des BIP steigen. Eine sprunghafte Reduktion des Defizits auf die in den EU-Verträgen festgelegte Höchstgrenze von 3% der Wirtschaftsleistung würde das BIP-Wachstum – je nach Art und Zeitpunkt der Maßnahmen – um ½ bis 1 Prozentpunkt dämpfen.
(*Quelle: WIFO Konjunkturprognose 4/2024 von 12/2024*)

Aktuell wird allgemein davon ausgegangen, dass die mit 2025 begonnenen Handelsstreitigkeiten mit den USA und die damit einhergehende Unsicherheit weitere dämpfende Effekte auf die weltweite konjunkturelle Lage und somit auch auf die Exportnation Österreich haben werden.

Geschäftsverlauf und wirtschaftliche Lage des Unternehmens

Die Gesellschaft ist im Bereich Food Services (Catering) tätig und hat seinen Fokus auf die Betreuung von Betriebskantinen gelegt. Seit der Corona-Pandemie haben sich die Rahmenbedingungen, unter denen die Gesellschaft tätig ist, deutlich erschwert, was sich auch in den betriebswirtschaftlichen Kennzahlen seit 2021 niederschlägt.

Die enormen Preissteigerungen der letzten Jahre, sowohl im Material- als auch im Personalbereich, konnten durch die bestehenden vertraglichen Regelungen bezüglich Preiserhöhungen, nicht oder nur schwer an die Kunden weitergegeben werden. Darüber hinaus hat sich einerseits durch die schwache Konjunktur, vor allem im Segment Industrie, sowie andererseits durch die teilweise Verlagerung des Arbeitsplatzes ins Home Office und Teleworking auch die Kundenfrequenz verringert und dazu geführt, dass Verträge nicht mehr profitabel fortgeführt werden konnten. Aufgrund dieser Umstände wurde 2024 bei um rund 3,8 % gesunkenen Umsatzerlösen (TEUR 16.475 vs. 17 119) ein negatives Ergebnis vor Steuern von TEUR -1 813 (VJ: TEUR - 1 649) erzielt.

Im Geschäftsjahr waren durchschnittlich 206 (VJ: 222) Mitarbeiter beschäftigt, was einen Rückgang von 7,2 % gegenüber dem Vorjahr darstellt und im Wesentlichen durch den Rückzug aus unwirtschaftlichen Verträgen bei gleichzeitigem Fokus auf die Restrukturierung von Verträgen mit bestehenden Bestandskunden bedingt ist. Gegenläufige Effekte ergeben sich aus den KV-bedingten Lohn- und Gehaltserhöhungen, woraus sich insgesamt eine Steigerung des Personalaufwands von TEUR 7.657 im Vorjahr auf TEUR 7.719 (+ 0,8 %) im Geschäftsjahr ergab.

Die Materialeinsatzquote blieb nach den inflationsbedingten Steigerungen der Vorjahre mit 43,2 % (VJ: 44,9 %) leicht unter dem Niveau des Vorjahres.

Die Bildung von Vorsorgen für unwirtschaftliche Verträge in Form von Rückstellungen für Drohverluste sowie Kosten für die Vertragsbeendigung belasteten das Ergebnis mit rund TEUR 480 (VJ: TEUR 340).

Die wichtigsten Kennzahlen für das abgelaufene Geschäftsjahr stellen sich wie folgt dar:

	Einheit	2024	2023
Umsatzerlöse	T€	16 475	17 119
Betriebsleistung	T€	16 475	17 119
EBIT	T€	-1 770	-1 609
EBT	T€	-1 813	-1 649
Jahresfehlbetrag nach Steuern	T€	-1 379	-1 233
Umsatzrentabilität (EBIT / Umsatzerlöse)	%	-10,7	-9,4%
Materialaufwand einschl. bezogene Leistungen	T€	7 119	7 683
Materialeinsatzquote zur Betriebsleistung	%	43,2	44,9
Personalaufwand (exkl Kurzarbeitsbeihilfe)	T€	7 719	7 657
Mitarbeiter (Jahresschnitt)	Anzahl	206	222
Personalkosten pro Mitarbeiter	T€	37	34
Betriebsleistung pro Mitarbeiter	T€	80	77
Bilanzsumme	T€	3 622	4 423
Eigenkapital	T€	-2 091	-712
Eigenkapitalquote	%	-57,7	-16,1
Eigenkapitalrentabilität (EBT / Ø Eigenkapital)	%	n/a	n/a
Gesamtkapitalrentabilität (EBIT / Ø Gesamtkapital)	%	-48,9	-36,4
Fiktive Schuldentilgungsdauer gem. URG	Jahre	n/a	n/a

Eigenkapital(-quoten) und Rentabilitäten waren im Geschäftsjahr wie bereits im Vorjahr negativ.
Die Liquidität im Berichtszeitraum war jedoch im gesamten Wirtschaftsjahr durch die Einbindung in das Cash-Pooling System der österreichischen und internationalen ISS Gruppe gesichert. Auf die Darstellung detaillierter Kennzahlen zur Finanzlage wurde verzichtet, da dadurch die Kennzahlen zur Finanzlage wesentlich beeinflusst sind. Der Fortbestand der Gesellschaft ist gesichert, da die alleinige Muttergesellschaft ISS Austria Holding GmbH mit Sitz in Wien erklärt hat, ihre Tochter ISS Food Services GmbH mit den finanziellen Mitteln auszustatten, sodass diese jederzeit ihren Verpflichtungen nachkommen kann.

2. Umwelt- und Arbeitnehmerbelange:

Nachhaltigkeit als integraler Bestandteil unternehmerischen Handelns
Nachhaltigkeit ist ein fundamentales Prinzip des geschäftlichen Wirkens und ein wesentlicher Bestandteil der Unternehmensstrategie der ISS Austria Gruppe. Zentrale Funktionen innerhalb der Gruppe sind gezielt damit betraut, Prozesse und Lösungskonzepte kontinuierlich weiterzuentwickeln und den Tochtergesellschaften zur Implementierung bereitzustellen.

Umweltschutz und Ressourcenschonung:

Zur Vermeidung von Umweltschäden setzt ISS Austria nicht nur technologisch verfügbare, sondern auch weitergehende, innovative Maßnahmen um. Diese werden jährlich in einer von externen Gutachtern validierten Umwelterklärung veröffentlicht. Der Bericht enthält zudem relevante Kennzahlen des Energie- und Umweltmanagements, wird beim Umweltbundesamt hinterlegt und steht interessierten Parteien auf der ISS-Website https://www.issworld.com/de-at zur Verfügung.

Seit 2021 engagiert sich das Unternehmen verstärkt in der Optimierung der Energieeffizienz durch die Implementierung eines Energiemanagementsystems nach ISO 50001:2018. Im Rahmen der nächsten Entwicklungsstufe dieses Systems werden ausgewählte Niederlassungen mit LoRaWAN-Sensoren ausgestattet, um den Heizwärme-, Wasser- und Stromverbrauch effizienter erfassen und steuern zu können.

Nachhaltige Initiativen in den Servicebereichen

Um die Umweltbelastung zu minimieren, setzt ISS Austria gezielte Maßnahmen um, darunter:

- Schulung aller Mitarbeitenden zu relevanten Energie- und Umweltaspekten
- Erhöhung des Anteils an elektrisch betriebenen (BEV) & Hybrid-Fahrzeugen (PHEV) sowie der Ausbau der Ladeinfrastruktur
- Im Jahr 2023 erfolgte in der Niederlassung Graz eine Machbarkeitsstudie zur Erweiterung der bestehenden Photovoltaikanlage und zur Errichtung zusätzlicher Ladestationen für den E-Fuhrpark. Dieses Projekt wurde im Jahr 2024 erfolgreich umgesetzt. Zur bereits bestehenden Lade-infrastruktur für Elektrofahrzeuge sind insgesamt 8 neue Ladepunkte errichtet worden. Herzstück der Erweiterung ist ein integrales Energie- und Lastmanagement zur optimalen Verteilung der Energie, der Ausbau der hauseigenen Photovoltaikanlage und die Errichtung einer Schnellladestation in Form eines 50KW DC-Chargers.
- Einsatz alternativer Energieträger, beispielsweise durch den Ausbau von Photovoltaikanlagen in den Niederlassungen
- Substitution herkömmlicher Reinigungsmittel durch nachhaltige ECO-Produkte ohne Einbußen in der Reinigungsleistung
- Entwicklung weiterer Energieeffizienz- und Umweltschutzmaßnahmen im Rahmen des unternehmenseigenen Umweltzirkels

Zukunftsweisende Nachhaltigkeitsziele

- Halbierung des Lebensmittelabfalls bis zum Jahr 2027
- Reduktion des CO2-Ausstoßes der servierten Speisen um 25% bis 2030
- Vollständige Netto-Null CO2-Emissionen bis 2030 im Unternehmen und bei der Energieversorgung (Scope 1 & 2)
- Vollständige Netto-Null CO2-Emissionen entlang der gesamten Lieferkette bis 2040 (Scope 3)

Mobilitätsinitiative und nachhaltige Standortstrategie

Mit dem Umzug in das neue Headquarter im Januar 2023 wurde eine umfassende Mobilitätsinitiative ins Leben gerufen, um die Nutzung privater Pkw zu reduzieren und den Fuhrpark effizienter zu gestalten. Diese Initiative umfasst:

- Implementierung von Carsharing-Modellen
- Bereitstellung eines geförderten regionalen Klimatickets zur Förderung des öffentlichen Nahverkehrs

Die kontinuierlich erzielten technologischen Fortschritte im Bereich Umwelt- und Energieeffizienz werden auf ihre Anwendbarkeit in weiteren Unternehmensbereichen geprüft und bedarfsgerecht adaptiert. Zusätzlich zur Implementierung von Carsharing-Modellen wurden den Mitarbeitenden in den Hauptniederlassungen geförderte Klimatickets für den ÖPNV (Öffentlicher Personen Nah Verkehr) zur Verfügung gestellt.

Rechtliche Compliance und Transparenz

ISS Austria stellt sicher, dass alle gesetzlichen Vorgaben und umweltrechtlichen Bestimmungen vollumfänglich erfüllt werden. Zur systematischen Überwachung und Einhaltung dieser Vorschriften dient das ISS Rechtsregister, das regelmäßig internen und externen Prüfungen unterzogen wird.
Mit diesen umfassenden Maßnahmen setzt ISS Austria ein klares Zeichen für verantwortungsbewusstes unternehmerisches Handeln und eine nachhaltige Zukunft.

Nachhaltigkeitsstrategie der ISS Gruppe: Auf dem Weg zur Netto-Null-Bilanz bis 2040

Die ISS Gruppe hat sich weltweit dazu verpflichtet, bis zum Jahr 2040 eine Netto-Null-Bilanz zu erreichen. Mit diesen ambitionierten Zielen unterstreicht ISS ihr Engagement, eine führende Rolle im Umwelt- und Klimaschutz zu übernehmen und echte Veränderungen innerhalb der Facility-Management-Branche voranzutreiben.

Ein entscheidender Meilenstein wurde 2023 mit der Einführung einer umfassenden CO_2-Bilanzierung nach den Standards des Greenhouse Gas (GHG) Protokolls gelegt. Dafür wurden globale Strukturen und Prozesse etabliert, um eine künftige Plattform zur Berechnung der CO_2-Emissionen – in Zusammenarbeit mit Watershed – mit länderspezifischen Daten zu versorgen. Dies ermöglichte erstmals die Validierung eines unternehmensweiten CO_2-Fußabdrucks für 2024. Dieser bietet eine detaillierte Übersicht in den Scopes 1-3 und stellt die Ausgangsbasis für die weiteren Schritte und Aktivitäten hinsichtlich Dekarbonisierung sicher.

Nachhaltigkeitsinitiativen in Österreich

Zusätzlich zu den globalen Bestrebungen setzt ISS Österreich eigene ambitionierte Nachhaltigkeitsziele und verfolgt diese konsequent. Ein wesentlicher Schwerpunkt liegt auf der Förderung der E-Mobilität, einschließlich des notwendigen infrastrukturellen Ausbaus an den Unternehmensstandorten sowie der Umsetzung nachhaltiger Mobilitätskonzepte.

Ein weiterer zentraler Fokus liegt auf der Umstellung auf nachhaltige Reinigungschemie – sowohl in den eigenen Niederlassungen als auch bei Kunden. Diese Maßnahme trägt dazu bei, die CO_2-Bilanz von ISS sowie der Kunden signifikant zu verbessern. Der vermehrte Einsatz von Hochkonzentraten, welche vor Ort mittels einer Dosieranlage sicher und ressourcenschonend auf das richtige Verhältnis gemischt werden, hilft zudem den Kunststoffabfall zu reduzieren.
Darüber hinaus investiert ISS in innovative Reinigungstechnologien, darunter die chemiefreie Unterhaltsreinigung mit der Tersano-Technologie auf Basis ozonisierten Wassers. Die hohe Reinigungsleistung und gesundheitliche Unbedenklichkeit dieser Methode wurden durch ein umfassendes Gutachten des TÜV Austria bestätigt.

Nachhaltigkeit in der Betriebsgastronomie

Nachhaltigkeit ist auch ein wesentlicher Bestandteil der Betriebsgastronomiemarke taste'njoy von ISS Österreich. Das Unternehmen setzt hier gezielt auf die Reduktion tierischer Produkte, ohne das Geschmackserlebnis der Gäste zu beeinträchtigen.
Ein besonderer Fokus liegt zudem auf der Vermeidung von Lebensmittelabfällen. ISS arbeitet in diesem Bereich mit renommierten Partnern wie der Veganen Gesellschaft und United Against Waste zusammen. Der Hauptstandort in der Steiermark nimmt am "Moneytor"-Programm teil, um Lebensmittelabfälle gezielt zu messen und kontinuierlich zu reduzieren. Zudem wurde eine Kooperation mit eaternity geschlossen, um den CO_2-Fußabdruck jeder Speise transparent auszuweisen und so das Bewusstsein für nachhaltigen Konsum zu stärken. ISS betreibt damit nachweislich klimafreundliche Betriebskantinen mit einem optimierten CO_2-Fußabdruck pro Mahlzeit.
Ende 2024 wurde die Premium Catering Marke taste'njoy Premium der Öffentlichkeit präsentiert. Taste'njoy Premium setzt alles daran, die Vision hinter jedem Event bestmöglich zu verwirklichen und dabei höchste Premium-Standards in Nachhaltigkeit und Qualität zu erfüllen. Indem Produkte von lokalen Lieferanten bezogen werden, wird nicht nur die Wirtschaft unterstützt, sondern auch dazu beigetragen, den ökologischen Fußabdruck zu verringern. Zudem wird konsequent daran gearbeitet, CO2-neutral zu produzieren. Zusätzlich wird der Einsatz von biologisch abbaubaren oder wiederverwendbaren Materialien forciert und entlang der "Zero Waste Agenda" Lebensmittelabfälle auf ein absolutes Minimum reduziert.
Im globalen Kontext hat sich ISS mit der Unterzeichnung des Cool Food Pledge verpflichtet, die Treibhausgasemissionen im Food-Bereich bis 2030 um 25 % zu senken.
Zusätzlich arbeitet ISS kontinuierlich an der Einführung von Mehrweggeschirr im Take-away-Bereich und reduziert den Einsatz von Einweggeschirr im regulären Kantinenbetrieb auf ein Minimum. Auch beim Design neuer Outlet-Konzepte wird großer Wert auf Nachhaltigkeit gelegt – etwa durch den Einsatz umweltfreundlicher Materialien und ressourcenschonender Lösungen.
Mit diesen weitreichenden Maßnahmen setzt ISS ein starkes Zeichen für verantwortungsbewusstes Wirtschaften und nachhaltige Unternehmensführung.

Arbeitnehmerbelange:

Recruiting

Die Auswirkungen des demographischen Wandels werden in der Suche von Mitarbeitenden immer stärker spürbar. Dies hat nicht nur Einfluss auf das Recruiting von Fachkräften, sondern betrifft alle Arbeitskräfte. In der Facility Services Branche kommen zudem zwei erschwerende Faktoren dazu: i) junge Menschen, speziell die Generation Z, haben kaum Interesse im Facility Service zu arbeiten; ii) außerdem ist die Branche geprägt von einer hohen Zahl an Mitarbeitenden mit Migrationshintergrund. Der Zuzug nach Österreich aus dem benachbarten Ausland hat jedoch nachgelassen, und Arbeitskräfte aus Drittstaaten können aufgrund rechtlicher Restriktionen nur bedingt eingesetzt werden. Im technischen Bereich und im Food Service gibt es Positionen, die sich auf der Mangelberufsliste befinden, jedoch nicht im Reinigungsbereich.

Das Recruiting war somit auch 2024 gefordert neue Wege auszuprobieren, um passende Mitarbeitende zu finden. Neben den klassischen Kanälen, wie unterschiedlichste Plattformen und den bereits 2023 neu eingeführten Tools (Avatar in 8 verschiedenen Sprachen, Medien der türkischen und BKS Community), wurde ein Fokus auf Auslandsrecruiting gelegt. Einerseits im europäischen Ausland (hauptsächlich Rumänien) für die Reinigung im Gesundheitswesen. Andererseits in Drittstaaten (Albanien und Kosovo) über die RWR Karte für technische Berufe auf der Mangelberufsliste.
Auch für das Jahr 2024/2025 konnte zudem wieder der 2. Platz bei der Auszeichnung zum „Best Recruiter" erlangt werden.

Aus- und Weiterbildung / Mitarbeitenden-Bindung

Mitarbeitenden-Bindung ist das neue Recruiting. Gerade aufgrund der Tatsache, dass der Bewerbermarkt sehr schwierig ist, legen wir einen noch stärkeren Fokus auf die Bindung von Mitarbeitenden. Einen wesentlichen Aspekt spielt dabei die Aus- und Weiterbildung. Während 2022 und 2023 primär die gewerblichen Mitarbeitenden und deren Führungskräfte geschult wurden, wurde 2024 ein zusätzlicher Fokus auf die Entwicklung von Leadership-Kompetenzen auf den obersten Ebenen gelegt. So ist das gesamte Country Leadership Team durch einen mehrstufigen Prozess gegangen, um die Zusammenarbeit und das gegenseitige Vertrauen weiter zu stärken. Die erste Führungsebene unter dem Country Leadership Team hat erfolgreich das Leading OneISS Programm inklusive einem 360° Feedback absolviert. Auch 2024 haben wir zur globalen ISS Initiative „100.000 Qualifikationen" beigetragen. Diese ist das Bekenntnis von ISS, bis Ende 2025 100.000 Mitarbeitenden oder deren Angehörigen eine Weiterqualifizierung zu ermöglichen. ISS Österreich hat mit 1.500 Qualifizierungen dazu beigetragen, was einer Steigerung von 40% gegenüber 2023 bedeutet.
Im Rahmen des globalen „Placemaker Trainings", das darauf abzielt bei den Mitarbeitenden an den Kundenobjekten eine noch höhere Kundenorientierung zu entwickeln, wurden bis Ende 2024 1.900 Mitarbeitende geschult. Im Rahmen des „Service Leadership Trainings", bei dem der Fokus auf Managementskills für unsere Service Manager liegt, wurden bereits über 110 Manager, davon 5 in der ISS Food Services GmbH, geschult.

Weitere Trainings, welche sowohl in Präsenz als auch über e-learning abgehalten wurden, betrafen die Bereiche Kommunikation und Konflikt, Kundenzufriedenheit, Präsentation, Verhandlungstechnik, Fremdsprachen sowie Führung intern wie extern.
Insgesamt wurden im Jahr 2024 48.145 Schulungsstunden, davon 1.132 in der ISS Food Services GmbH, absolviert, was einer Steigerung von 63% gegenüber 2023 entspricht.

Auch die Anzahl der Lehrlinge wurde erneut von 15 auf 18 erhöht. Wir bilden Lehrlinge in den Berufsbildern „Elektro- und Gebäudetechnik, Systemgastronomie und Bürokaufmann/ -frau" aus.
Um sicher zu stellen, dass alle unsere Mitarbeitenden, die aus 92 verschiedenen Nationen kommen, dem breiten Trainingsangebot gut folgen können, werden die Trainings zum Teil in deren Muttersprache abgehalten (Türkisch, Bosnisch, Kroatisch, Serbisch, Ungarisch und Rumänisch). Daneben ist uns deren Erwerb der deutschen Sprache jedoch ein großes Anliegen. So haben wir die von der Wirtschaftskammer Wien speziell für die Reinigungsbranche entwickelte Sprachlern-App für unsere Mitarbeitenden im Einsatz.

Reward & Recognition

In Vorbereitung auf die ab Mitte 2026 zu implementierende EU Entgelttransparenz-Richtlinie haben wir 2024 alle Funktionen im Unternehmen einer Evaluierung unterzogen und ein Grading nach Mercer eingeführt. Darauf aufbauend haben wir außerdem für alle Funktionen im Angestelltenbereich eine Gehaltsstruktur entwickelt. 2025 werden wir damit den Status Quo in Bezug auf gleiche Bezahlung für gleichwertige Positionen erheben. Diese Vorbereitungen werden die Basis für die ab 2027 verpflichtende Berichterstattung sein.

Diversity & Inclusion

Mit rund 7.000 Mitarbeitenden aus 92 Nationen ist ISS in Österreich einer der größten privaten Arbeitgeber und strebt seit jeher eine integrative Unternehmenskultur an, in der sich jede und jeder Einzelne wertgeschätzt und respektiert fühlt. Ein fairer Umgang, Gleichbehandlung und Inklusion, unabhängig davon, wer unsere Mitarbeitenden sind oder woher sie kommen.
2024 haben wir in diesem Zusammenhang ein zusätzliches e-learning Angebot zu den Themen Gleichbehandlung / Anti-Diskriminierung und Mobbing entwickelt.
Die 2023 ins Leben gerufenen ERGs (Employee Resource Groups) haben 2024 erfolgreich einige Initiativen umgesetzt. Es wurde eine Mitarbeitenden-Zeitung gestaltet, die alle Mitarbeitenden nach Hause geschickt bekommen. So haben wir einen weiteren Kanal geschaffen, um unsere an verschiedensten Standorten eingesetzten Mitarbeitenden noch besser zu erreichen. Damit stellen wir sicher, dass sie aktuelle Informationen aus dem Unternehmen bekommen, um so die Zugehörigkeit zu stärken. Über einen ebenfalls neu initiierten Podcast geben wir Mitarbeitenden die Möglichkeit vor den Vorhang zu treten und von ihren teilweise sehr spannenden Erfahrungen aus verschiedensten Kulturen zu berichten.
Mit einem Frauenanteil von 73%, davon 45% in Führungspositionen, ist es ISS ein Anliegen und das Ziel der „Gender Balance" ERG, den Frauen ein Umfeld zu schaffen, in dem sie Beruf und Familie besser in Einklang

bringen können. So haben wir 2024 in Zusammenarbeit mit externen Organisationen Sommeraktivitäten organisiert, damit den Eltern die Betreuung über 9 Wochen Ferienzeit erleichtert wird. Es wurden tageweise sportliche Aktivitäten bis hin zu einem einwöchigen Aufenthalt in einem Feriencamp angeboten. Die Initiative wurde von ISS gemeinsam mit dem Betriebsrat finanziell unterstützt.

Im gesamten Konzern werden konkrete Initiativen gesetzt, um das Bewusstsein für Diversity zu stärken: Als Unterstützer der UN Women's Empowerment Principles möchten wir uns weltweit noch stärker für Gender Equality, Vielfalt und Inklusion engagieren – im gesamten Konzern haben wir es uns zum Ziel gesetzt, Ungleichheiten und Vorurteile in der Arbeitswelt aufzuzeigen und abzubauen.

Außerdem haben wir 2024 eine Mitarbeitendenbefragung durchgeführt, um das Engagement der Mitarbeitenden zu messen und zu evaluieren wie gut die 2022 ausgerollte Employer Value Proposition (Arbeitgeberversprechen) bereits im Unternehmen verankert ist. Mit einer Teilnahmequote von 58%, einem Engagement Score von 74% und einer Zustimmung von 80% für die Bereiche „be who you are", „become what you want" und „be part of something bigger" hat das Ergebnis unsere Erwartungen übertroffen, worauf wir sehr stolz sind.

Nachhaltigkeit und Soziales Engagement

ISS engagiert sich umfassend und nachhaltig – sowohl im ESG-Bereich (Umwelt, Soziales und Unternehmensführung) als auch in sämtlichen anderen Unternehmensfeldern. Dies zeigt sich etwa in der Entwicklung neuer, familienfreundlicher Arbeitszeitmodelle sowie in innovativen Marketing- und Sponsoringkonzepten, darunter folgende Initiativen:

Im Rahmen des World Cleanup Days organisierten ISS-Mitarbeitende an mehreren Standorten freiwillige Säuberungsaktionen in Wäldern und auf Freiflächen, um aktiv zum Umweltschutz beizutragen.

ISS verfolgt eine klare Sponsoring-Strategie mit Fokus auf Nachwuchssport. Das Unternehmen unterstützt Sportarten wie Fußball, Eishockey und Handball und vergibt seit vielen Jahren den Nachwuchsförderpreis der Österreichischen Sporthilfe.

Im Bildungsbereich wiederum unterstützt ISS seit längerem das Technische Museum Wien bei einzelnen Ausstellungen.

Für alle Mitarbeitenden in den zentralen Niederlassungen in Wien, Graz und Linz werden die Kosten für die jeweiligen Jahresnetzkarten (Klimaticket) übernommen, um so die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel zu fördern.

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz: Strategische Maßnahmen und Weiterentwicklungen

Ein zentraler Schwerpunkt im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz liegt auf der kontinuierlichen Aus- und Weiterbildung der operativen Führungskräfte sowie der Sicherheitsvertrauenspersonen. Als Multiplikatoren für die Präventivfachkräfte tragen sie maßgeblich zur effektiven Umsetzung von Sicherheits- und Gesundheitsschutzmaßnahmen im Unternehmen bei. In mehreren Treffen der Sicherheitsvertrauenspersonen

bei ausgewählten Kunden wurden die aktuellen Schwerpunkte seitens des Unternehmens erläutert. Ein besonderes Highlight war die Teilnahme des Leiters der Arbeitsinspektion, der im Rahmen eines einstündigen Vortrags die aktuellen Schwerpunkte seitens Arbeitsinspektion, mit hilfreichen Tipps und Tricks für die Umsetzung durch Präventivfachkräfte und Führungskräfte, erläuterte.

Digitale Kommunikation und Sensibilisierung

Die unternehmensinterne Mitarbeitenden-App IDA spielt eine zentrale Rolle bei der Vermittlung von HSE-Themen (Health, Safety & Environment) an die gesamte Belegschaft. Über die App werden aktuelle Toolbox-Themen, innerbetriebliche Sicherheitsmaßnahmen sowie relevante Dokumente digital zur Verfügung gestellt. Die 2024 durchgeführte Mitarbeitendenumfrage zum Thema Arbeitssicherheit & Arbeitssicherheitskultur lieferte wertvolle Einblicke in die allgemeine Wahrnehmung gegenüber Arbeitssicherheitsthemen der Belegschaft. Nach der Umfrage wurde mit sämtlichen Key Account und Regionalmanagern ein Folgegespräch durchgeführt, um die Ergebnisse zu besprechen und zielgerichtete Maßnahmen für die jeweiligen Accounts ableiten zu können.

Nach wie vor stellt die Überwindung von Sprachbarrieren eine große Herausforderung in der Kommunikation von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz dar. Um den Mitarbeitenden auf einfache Art und Weise Inhalte zu kommunizieren, wurden 2024 vermehrt Videos zu arbeitssicherheitsrelevanten Themen veröffentlicht. Diese 1-minütigen Videos, sollen auf spielerische Art und Weise mehrere Sinne (Sehen und Hören) aktivieren, was aus wissenschaftlicher Sicht die Erinnerung an vermittelte Inhalte besser stärkt, als rein textbasierte Inhalte. Das resultierende, positive Feedback wurde dazu genutzt für 2025 mehrere Ideen für neue Videos zu entwickeln.

Health & Safety Days und Maßnahmen auf Kundenseite

Zur Sensibilisierung der gewerblichen Mitarbeitenden vor Ort wurden bei ausgewählten Kunden Health & Safety Days durchgeführt. Diese Veranstaltungen deckten eine Vielzahl sicherheits- und gesundheitsrelevanter Themen ab, darunter:

- Ergonomie am Arbeitsplatz
- Eine ausgewogene Ernährung
- Hautschutzmaßnahmen
- Der fachgerechte Umgang mit persönlicher Schutzausrüstung

Gewaltschutzprävention als integraler Bestandteil der Arbeitssicherheit

Das Thema Gewaltschutz, Gewaltschutzprävention & Deeskalation ist in den letzten Jahren im Rahmen einer umfassenden Arbeitssicherheitsstrategie ein wesentlicher Bestandteil geworden. ISS arbeitet in teils hochsensiblen Bereichen wie Krankenhäusern und Flughäfen. Gerade in diesen Bereichen, wo Personen in herausfordernden Lebenssituationen stecken oder ein hohes Stresslevel aufweisen, kommt es zu menschlichen

Koflikten. Daher liegt hier ein wesentlicher Schwerpunkt auf der Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit potenziell herausfordernden Situationen. Durch regelmäßige Trainings und Workshops werden sowohl operative Führungskräfte als auch Mitarbeitende in den Bereichen Deeskalation, Konfliktmanagement und Notfallreaktion geschult. Diese Maßnahmen tragen dazu bei, kritische Situationen frühzeitig zu entschärfen und eine sichere Arbeitsumgebung zu gewährleisten. Regelmäßige Begehungen und Gespräche mit den Arbeitsmedizinerinnen und Arbeitsmedizinern festigen das Gelernte und bietet den Mitarbeitenden auch den Raum für vertrauliche Gespräche. Durch diese gezielten Maßnahmen wird Gewaltschutzprävention als integraler Bestandteil der Arbeitssicherheit verankert. Ein sicheres und gewaltfreies Arbeitsumfeld trägt nicht nur zum Wohlbefinden der Mitarbeitenden bei, sondern erhöht auch langfristig die betriebliche Resilienz und Effizienz. ISS setzt damit ein klares Zeichen für eine nachhaltige Sicherheitskultur, in der Prävention, Schutz und Unterstützung im Mittelpunkt stehen.

3. Forschung und Entwicklung

Die Gesellschaft ist im Bereich Forschung und Entwicklung nicht tätig.

4. Zweigniederlassungen

Die Gesellschaft betreibt keine Zweigniederlassungen.

5. Voraussichtliche Entwicklung und die Risiken der Gesellschaft

Die ISS Food Services GmbH hat die notwendigen organisatorischen Anpassungen erfolgreich abgeschlossen, um sich strategisch neu auszurichten und längerfristig nachhaltig profitabel wirtschaften können. Der Fokus liegt nun verstärkt auf der Optimierung bestehender Vertragsstrukturen sowie auf der gezielten Akquise von Neugeschäft unter klar definierten wirtschaftlichen Rahmenbedingungen.

<u>Strategische Maßnahmen zur Ertragssteigerung</u>

- Fokus auf Bestandskunden: Die Gesellschaft setzt verstärkt auf die Pflege und Weiterentwicklung bestehender Kundenbeziehungen. Anhand von Analysen der Monatsberichte werden Maßnahmen wie beispielsweise Preiserhöhungen auf Produktgruppen und das Monitoring des Wareneinsatzes auf Basis von Inventurauswertungen abgeleitet. Sollte dadurch die Wirtschaftlichkeit einzelner Verträge nicht gewinnbringend möglich sein, werden umgehend weiterführend korrektive Maßnahmen unter Einbeziehung des Kunden, bis hin zu möglichen Exit-Szenarien für einen geordneten Vertragsausstieg vorbereitet.
- Neuausrichtung des Angebots für Neukunden: Die Gesellschaft wird künftig eine flexible Preisgestaltung (z.B. Preisanpassung 2mal jährlich, oder gekoppelt an den COICOP für Nahrungsmittel) in die

Kundenverträge aufnehmen. Diese Maßnahme ist aufgrund der aktuellen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen erforderlich und ermöglicht eine rasche Anpassung an veränderte Marktgegebenheiten. Ziel ist es, nachhaltige und wirtschaftlich tragfähige Aufträge sicherzustellen.

- Effizienzsteigerung und Kostenoptimierung: Nach der bereits im Jahr 2024 erfolgten Restrukturierung werden weitere Maßnahmen zur Optimierung der betrieblichen Abläufe umgesetzt. Dazu gehören die kontinuierliche Evaluierung der Materialeinsatzquote, eine weitere Verbesserung der Einkaufsstrategie sowie die gezielte Anpassung der Personalkapazitäten an die aktuellen Anforderungen.

Erwartete Geschäftsentwicklung

Durch die vorgenannten Maßnahmen erwartet die Gesellschaft mittelfristig eine schrittweise Verbesserung der Ertragslage. Die Einführung neuer Vertragsmodelle und eine flexible Preisgestaltung sollen dazu beitragen, die EBITDA-Marge sukzessive zu steigern und die wirtschaftliche Stabilität zu sichern. Darüber hinaus werden durch die kontinuierliche Evaluierung der Materialeinsatzquote und die Optimierung der Einkaufsstrategie weitere Effizienzgewinne realisiert, um die Wettbewerbsfähigkeit langfristig zu stärken.

Risiken und Herausforderungen

Trotz der positiven strategischen Ausrichtung bestehen weiterhin externe und interne Risiken, die die Geschäftsentwicklung beeinflussen können:

- Makroökonomische Unsicherheiten: Die schwache Konjunktur in Österreich und die anhaltenden wirtschaftlichen Herausforderungen der Industriebranchen, insbesondere im Segment der Betriebskantinen, können sich weiterhin negativ auf das Geschäft auswirken.
- Kostensteigerungen: Steigende Energiepreise, Lohnkosten sowie mögliche weitere inflationsbedingte Erhöhungen im Beschaffungsbereich stellen ein Risiko für die angestrebte Margenverbesserung dar.
- Kundenverhalten: Die zunehmende Flexibilisierung von Arbeitsmodellen (z. B. Homeoffice) könnte sich weiterhin auf die Frequenz der Betriebsrestaurants auswirken und zu einer geringeren Auslastung der Standorte führen.
- Wettbewerbsdruck: Die Marktkonsolidierung und der hohe Konkurrenzdruck im Catering-Sektor erfordern eine kontinuierliche Optimierung der Dienstleistungen, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben.

Trotz dieser Herausforderungen sieht sich die Gesellschaft mit den getroffenen Maßnahmen und der klaren strategischen Neuausrichtung gut aufgestellt, um nachhaltig wirtschaftlichen Erfolg zu erzielen und die Basis für langfristiges Wachstum sowie Wirtschaftlichkeit zu gewährleisten.

Generell wird festgehalten, dass im Unternehmen ein Risikomanagement-Prozess implementiert wurde, der alle Aktivitäten zum kontinuierlichen und systematischen Umgang mit Risiken umfasst, insbesondere: Identifikation, Analyse und Bewertung von Risiken, Steuerungsmaßnahmen zur Vermeidung von Risiken sowie operative Überwachung des Erfolges. Hierzu wurde die Funktion des Risikomanagers implementiert, welcher in

Abstimmung mit den leitenden Angestellten sowie der Konzernzentrale zweimal jährlich eine Risikoanalyse durchführt und entsprechende Maßnahmen zur Kontrolle von Risiken ableitet. Bestimmte Einzelrisiken (z.B. Währungsrisiko, Liquiditätsrisiko) werden auf Konzernebene zusätzlich überwacht und im erforderlichen Maße gesichert. In diesem Zusammenhang bestehen innerhalb des gesamten Konzerns Prozesse, die die frühzeitige Erkennung aller typischerweise im Zusammenhang mit den Geschäftsaktivitäten auftretenden Risiken und deren kontrollierte Absicherung ermöglichen.

Verträge mit Kunden und Lieferanten werden ausschließlich in der Hauswährung EUR abgeschlossen, das Währungsrisiko ist daher als gering einzustufen.

Der Marktwert der flüssigen Mittel und kurzfristigen Veranlagungen, kurzfristigen Forderungen und Verbindlichkeiten entspricht aufgrund der täglichen oder kurzfristigen Fälligkeiten im Wesentlichen dem Buchwert. Für derartige originäre Finanzinstrumente werden keine Sicherungsgeschäfte gegen das Preisänderungsrisiko abgeschlossen. Bei den auf der Aktivseite erfassten Finanzinstrumenten stellen die in der Bilanz ausgewiesenen Beträge gleichzeitig das maximale Ausfallsrisiko dar. Die Finanzierung erfolgt über ein konzernweites Cash-Pooling. Das Zins- und Finanzierungsrisiko ist als gering einzustufen.
Im Geschäftsjahr 2024 wurden – analog zum Vorjahr – keine derivativen Sicherungsgeschäfte eingesetzt.

Wien, am 22. April 2025

Geschäftsführer Erich Steinreiber

Geschäftsführer Michael Pfeifhofer