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 Kunden der Gesellschaft sind den Segmenten i) Industrie, Pharma, Lebensmittel, Produktion, ii) Gesundheitswesen, iii) öffentlicher Sektor sowie iv) Freizeit und Hotellerie zuzuordnen. Mittelfristig ist nicht auszuschließen, dass sich durch das in der Pandemie entwickelte erhöhte Hygieneerfordernis in vielen Bereichen zusätzliches Geschäftspotential für das Unternehmen bietet.

Die Gesellschaft, die praktisch ausschließlich in Österreich tätig ist, konnte, durch ihre fortgesetzte Fokussierung auf wachsende Kundensegmente und Großkunden, ihre führende Marktposition behaupten. Einen wesentlichen Anteil am Wachstum hatten neben der teilweisen Abgeltung von inflations- bzw. KV-bedingten Preiserhöhungen, Vertragsgewinne bzw. -erweiterungen mit dem Schwerpunkt im Bereich Healthcare, welche sich auch in den Folgejahren positiv auf die weitere Umsatzentwicklung auswirken werden. Demgegenüber ist vor allem das Kundensegment Industrie von der anhaltenden wirtschaftlichen Rezession sowie der fehlenden Aussicht auf rasche Erholung betroffen, was zu einer Reduktion des Umsatzvolumens in diesem Bereich führte.

Wie bereits in den vergangenen Geschäftsjahren nach der Corona-Pandemie konnte die Reinigungsbranche auch im Geschäftsjahr 2024 im Vergleich zum Vorjahr ein Umsatz- und Ergebniswachstum verzeichnen, wenn dieses auch nicht so deutlich ausfiel wie im Jahr zuvor. Die Umsatzerlöse der Gesellschaft erhöhten sich gegenüber dem Vorjahr um rund TEUR 11.094 bzw. rund 3,6 % (VJ: 8,8 %). Das Betriebsergebnis (EBIT) erhöhte sich absolut etwas geringer um rund TEUR 1 827 bzw. 11,7 % (VJ: 16,3 %).

Die Aufwendungen des Geschäftsjahres stiegen nach dem starken allgemeinen Preisauftrieb des Vorjahres in Anbetracht der schwächelnden Konjunktur und des wieder gesunkenen Zinsniveaus nunmehr moderater: Der Personalaufwand erhöhte sich bei leicht gesunkenem Mitarbeiterstand um rund TEUR 8.374 (VJ: TEUR

14.801) oder knapp 4,0 %, die Materialeinsatzquote verbesserte sich von 12,4 % im Vorjahr auf 11,8 % im Geschäftsjahr. Die Abschreibungen blieben nach den im Vorjahr erfolgten umfangreichen Ein- und Umbauten sowie Investitionen in Büro- und Geschäftsausstattung für das Anfang 2023 neu bezogene Headquarter der ISS Österreich Gruppe im 2. Wiener Gemeindebezirk stabil (TEUR 1.869 vs. TEUR 1.877 im Vorjahr).

Bei im Vergleich zum Vorjahr relativ konstant gebliebenem sonstigen betrieblichen Aufwand ergibt sich im Geschäftsjahr ein Ergebnis vor Steuern, welches in Summe TEUR 18.321 (VJ: TEUR 16.721) beträgt. Dies bedeutet einen Anstieg gegenüber dem Vorjahr von rund 9,6 % (VJ: 18,1 %).

Das Finanzergebnis verringerte sich aufgrund des im Geschäftsjahr 2024 wieder gesunkenen Zinsniveaus um rund TEUR 227 bzw. rund 20 %.

Für 2025 ist davon auszugehen, dass die Rohstoff- und Energiepreise sowie die Personalkosten nicht mehr so stark steigen werden. Vor dem Hintergrund, dass auch für 2025 eine nur schleppende Erholung der Konjunktur zu erwarten ist und wichtige Kundengruppen der ISS (öffentliche Verwaltung, Industrie) zu Sparmaßnahmen gezwungen sind, besteht die Herausforderung für das Management darin, hinsichtlich Umsatzwachstum an die guten Ergebnisse der Vergangenheit anzuschließen. Zur erwarteten Geschäftsentwicklung der Gesellschaft im Jahr 2025 wird auf die Darstellungen unter Punkt 5. dieses Lageberichts verwiesen.

Im Einzelnen stellen sich die wichtigsten Kennzahlen für das abgelaufene Geschäftsjahr 2024 wie folgt dar:

	Einheit	2024	2023
Umsatzerlöse	T€	317 333	306 239
Betriebsleistung	T€	317 372	306 184
EBIT	T€	17 440	15 613
EBT	T€	18 321	16 721
Jahresüberschuss nach Steuern	T€	14 396	13 135
Umsatzrentabilität (EBIT / Umsatzerlöse)	%	5,5	5,1
Materialaufwand einschl. bezogene Leistungen	T€	37 507	37 993
Materialeinsatzquote (Materialeinsatz / Umsatzerlöse)	%	11,8	12,4
Personalaufwand (exkl Kurzarbeitsbeihilfe)	T€	219 209	210 835
Mitarbeiter (Jahresschnitt)	Anzahl	5 800	6 102
Personalkosten pro Mitarbeiter	T€	38	35
Anlagevermögen	T€	6 327	6 339
Investitionen in Immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen	T€	2 105	2 053
Bilanzsumme	T€	106 249	107 160
Eigenkapital	T€	29 552	30 155
Eigenkapitalquote	%	27,8	28,1
Eigenkapitalrentabilität (EBT / Ø Eigenkapital)	%	61,4	58,5
Gesamtkapitalrentabilität (EBIT / Ø Gesamtkapital)	%	16,3	15,0
Fiktive Schuldentilgungsdauer gem. URG	Jahre	4,8	5,2
Operativer Cash Flow	T€	17 572	19 243
Netto-Geldfluss aus der Investitionstätigkeit	T€	12 004	6 364
Netto-Geldfluss aus der Finanzierungstätigkeit	T€	-15 000	-10 000

Mit einem Eigenkapitalanteil von 27,8 % (VJ: 28,1 %) ist die Kapitalstruktur nach wie vor als sehr zufriedenstellend zu bezeichnen und stellt eine solide Basis für künftige Ausschreibungen dar. Die Eigenkapitalrentabilität ist mit 61,4 % herausragend und ist auf ein gestiegenes Ergebnis vor Steuern bei gleichzeitig leicht gesunkenem Eigenkapital zurückzuführen. Die Gesamtkapitalrentabilität in Höhe von 16,3 % stieg nach dem coronabedingten Einbruch in 2020 nunmehr das vierte Jahr in Folge. Die Veränderung der Bilanzsumme wird wesentlich von den Verrechnungen der verbundenen Unternehmen und der Gewinnausschüttung beeinflusst; näheres ist den Bilanzzahlen und dem Anhang zu entnehmen. Zusammenfassend gesagt zeigen die Finanzkennzahlen, dass die Gesellschaft eine geordnete und solide Finanzstruktur aufweist.

Die Kapitalflussrechnung ergibt folgendes Bild:	**2024**	**2023**
	T€	T€
Jahresüberschuss	14 396	13 135
Abschreibungen auf immaterielles Anlagevermögen und Sachanlagen	1 869	1 877
Veränderung des Sozialkapitals	-439	-475
Veränderung der übrigen langfristigen Rückstellungen	-38	-174
Gewinne/Verluste aus Anlagenabgängen	12	128
	15 800	14 491
Veränderung der Vorräte	-31	-4
Veränderung der Forderungen aus Leistungen	1 042	-3 340
Veränderung der Forderungen gegen verbundene Unternehmen	1 608	7 937
Veränderung der sonstigen Vermögensgegenstände	314	-571
Veränderung der aktiven latenten Steuern	109	-15
Veränderung der Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	527	-419
Veränderung der Verbindlichkeiten gegen verbundene Unternehmen	-2 002	244
Veränderung der übrigen kurzfristigen Rückstellungen	72	-200
Veränderung der übrigen kurzfristigen Verbindlichkeiten	133	1 120
Operativer Cashflow	**17 572**	**19 243**
Netto-Geldfluss aus der Investitionstätigkeit		
Investitionen in immaterielles Anlagevermögen und Sachanlagen	-2 105	-2 053
Erlöse aus Abgang von immateriellem Anlagevermögen und Sachanlagen	29	51
Investitionen in Finanzanlagen	0	-12
Erlöse aus dem Abgang von Finanzanlagen	210	0
Veränderung des Darlehens an verbundene Unternehmen	13 870	8 378
	12 004	**6 364**
Netto-Geldfluss aus der Finanzierungstätigkeit		
	-	**-10 000**
Gewinnausschüttung	**15 000**	
Veränderung der flüssigen Mittel	**14 576**	**15 607**

Die Liquidität im Berichtszeitraum war im gesamten Geschäftsjahr gesichert. Die Darstellung der Kapitalflussrechnung gibt einen detaillierten Einblick. Es wird darauf hingewiesen, dass die Gesellschaft Teil des Cash-Poolings der österreichischen und internationalen ISS Gruppe ist und somit die im Unternehmen vorhandene Liquidität sich zu einem wesentlichen Teil in den Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen widerspiegelt. Für eine aussagekräftigere Darstellung der Kapitalflussrechnung wurden daher die liquiden Mittel des Konzern Cash-Poolings im Betrag der „flüssigen Mittel" einbezogen.

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 Holding GmbH, welche 100% der Anteile an der ISS Facility Services

GmbH hält. Zentrale Funktionen innerhalb des Unternehmens 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.

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 außerdem 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

Mitarbeiter:innen-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 98 in der ISS Facility 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 37.180 in der ISS Facility 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.

<u>Digitale Kommunikation und Sensibilisierung</u>
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 Konflikten. 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

Mit Operations Performance verfügt ISS über einen eigenen Unternehmensbereich, der unsere Kerndienstleistungen, insbesondere in Reinigung und Gebäudetechnik aktiv weiterentwickelt und optimiert. Gemeinsam mit den Bereichen HSEQ, Business Transformation und Supply Chain & Procurement stellt diese Organisationseinheit eine Entwicklungsabteilung dar, die sämtliche erforderlichen und relevanten Unternehmensbereiche abdeckt.

Eine Mobilitätsinitiative wurde im Zuge der Übersiedlung in das neue Headquarter gestartet und bis heute weiter geführt, die zum Ziel hat, die bei ISS eingesetzte Fahrzeugflotte um 20% zu reduzieren, Speziell die Initiative zur Ausstellung eines Klimatickets für den notwendigen Arbeitsbereich als auch deren Ausweitung auf die Niederlassungen Graz und Linz hat sehr großen Zuspruch gefunden. Ergänzend dazu startet im Jahr

eine große E-Mobilitäts-Initiative, die zum Ziel hat, einen Großteil der Flotte weg vom Verbrennungsmotor, hin zu Elektrofahrzeugen zu transformieren.

Nach wie vor liegt ein großes Augenmerk auf der Optimierung von Prozessen und Systemen zur Leistungserbringung, um die Kunden besser mit Konzepten, Produkten und unseren Konzernlösungen unterstützen zu können. Ein wesentlicher Fokus liegt hierbei einerseits auf der Implementierung eines CAFM-Tools für Technik-Leistungen sowie andererseits der Ausrollung der Smart Clean App zur Unterstützung von Reinigungsdienstleistungen. Diese Tools sollen die Erbringung unserer Dienstleistungen beim Kunden basierend auf den jeweiligen Kundenanforderungen qualitativ sicherstellen und dokumentieren. Im Zuge der Übersiedlung in das neue Headquarter wurden auch spezielle IoT Use-Cases entwickelt. Zu diesen Use-Cases zählen sowohl die CO2 Messung, Bewegungs- und Frequenzzähler, als auch sogenannte Service Button, die das Arbeiten in Besprechungsräumen erleichtern und bei medizinischen Notfällen einen hausinternen Notruf absetzen.

Durch die Weiterentwicklung des internen Cleaning Excellence Certificates konnte eine kontinuierliche Verbesserung der Reinigungsdienstleistungen flächendeckend in Österreich gewährleistet werden. Speziell die Einführung der oben genannten Smart Clean App unterstützt die Leistungserbringung bei unseren Kunden und trägt zur Transparenz und Qualitätssteigerung bei. Hierbei löste 2024 die Smart Clean App unser altes Quality@ISS Systems (eQSS) ab.

Im Jahr 2024 wurden erstmalig Technical Excellence-Zertifikate vergeben (interne Audits durch unsere Technik Abteilung), wodurch die Standardisierung der technischen Dienstleistungen vorangetrieben und Compliance hinsichtlich Normen, Gesetze und Verträge sichergestellt wurde.

Wesentliche Fortschritte konnten auch bei der Gestaltung einer zielorientierten Fachausbildung von MitarbeiterInnen unter Verwendung moderner Lernmethoden wie MyLearning, aber auch Tip Toi Learning erreicht werden. Die durch Gamification und digitale Tools gestützten Schulungen erleichtern den Kolleginnen und Kollegen das Erlernen von neuem Wissen in deren Muttersprache.

4. Zweigniederlassungen:

Unsere Niederlassungen in Wien (neues Headquarter seit Jänner 2023), Linz und Graz tragen wesentlich zum Erfolg unserer Gesellschaft bei. Weitere Geschäftsstellen befinden sich in St. Pölten, Krems, Wr. Neustadt, Kundl, Klagenfurt, Salzburg sowie Innsbruck. Da diese Regionalniederlassungen genauso wie alle anderen österreichweiten Geschäftsstellen vollständig in das Unternehmen integriert sind, wird diesbezüglich auf die Gesamtberichterstattung verwiesen.

5. Voraussichtliche Entwicklung und die Risiken der Gesellschaft:

Die als Folge der COVID-19 Pandemie sowie der kriegerischen Auseinandersetzungen in der Ukraine seit 2021 stark gestiegene Inflation reduzierte sich in den letzten Jahren wieder deutlich, liegt jedoch weiterhin über dem langjährigen Durchschnitt. Infolge der sich anbahnenden geopolitischen Entwicklungen ist davon auszugehen, dass die Inflation auch im Jahr 2025 auf einem erhöhten Niveau bleiben wird. Dies führt weiterhin zu Kostenerhöhungen, vor allem im Bereich der Lohnkosten, welche jedoch aufgrund von bestehenden vertraglichen Regelungen, erfolgreich an die Kunden der ISS weiterbelastet werden können. Folge dessen ist mit keinen wesentlichen negativen Auswirkungen auf künftige Ergebnisse zu rechnen.

Da einige Kundensegmente wirtschaftlich stärker von der anhaltend erhöhten Inflation sowie gestiegenen Einkaufspreisen betroffen sind und folge dessen das Risiko, dass Kunden aus diesen Bereichen in finanzielle Bedrängnis geraten könnten, als erhöht eingeschätzt wird, wurden Maßnahmen im Bereich Forderungsmanagement weiter intensiviert, um schneller auf sich anbahnende Zahlungsschwierigkeiten reagieren zu können.

Das in den letzten Jahren brisante Thema der Knappheit an Arbeitskräften hat sich im abgelaufenen Geschäftsjahr leicht entspannt, bleibt aber weiterhin Priorität und ein entscheidender Faktor für die Wachstumsambitionen der Gesellschaft. Aus diesem Grund werden die bereits in den Vorjahren gesetzten Maßnahmen fortgeführt bzw. noch weiter intensiviert. Diese Maßnahmen umfassen unter anderem die Teilnahme an Jobmessen, gemeinsam mit dem Arbeitsmarktservice koordinierte Recruitingprojekte im Bereich des gewerblichen Personals, welche seit 2024 bereits in erfolgreicher Umsetzung sind sowie die Zurverfügungstellung von Kinderbetreuungsmöglichkeiten während der schulfreien Zeit. Ein wesentlicher Fokus liegt auf Arbeitsplätzen mit Vollzeitbeschäftigung sowie möglichst attraktiven und familienfreundlichen Dienstzeiten. Das neue und moderne Headoffice in zentraler Lage Wien sowie die Zurverfügungstellung von Klimatickets für administrative Mitarbeitende in unseren Hauptniederlassungen seit 2023 stellen weitere Anreize dar, um Personal zu gewinnen sowie langfristig halten zu können.

Durch das bestehende Kundenportfolio mit Fokus auf Kunden in unterschiedlichen Segmenten - wie vor allem dem Gesundheitssektor, Life Science und der öffentlichen Hand - sowie einen hohen Anteil an fix vereinbarten Jahresverträgen, konnte bereits während der letzten Krisen (Weltwirtschafts- sowie COVID Krise) festgestellt werden, dass die Gesellschaft derartige kurz- und mittelfristige Nachfrageschwankungen gut kompensieren kann, wodurch wir uns auch für künftige wirtschaftliche volatile Entwicklungen stabil aufgestellt sehen. Dies gilt aktuell auch für Kunden aus dem Industrie- im Speziellen dem Automotive-Segment, bei denen wir durch flexible Anpassung unserer Dienstleistungen die bestehenden Aufträge behalten können und diese Kunden während der aktuell schwachen Konjunkturlage bestmöglich unterstützen.

Entsprechend gehen wir auch im laufenden Geschäftsjahr von einem leichten Wachstum gegenüber 2024 sowie auch der Erreichung unserer Budgetziele für das Jahr 2025 aus.
Somit ist aus heutiger Sicht von einer nachhaltig erfolgreichen Fortführung des Unternehmens („Going Concern Prämisse") auszugehen.

Aufgrund der während des abgelaufenen Geschäftsjahres dauerhaft stabilen Liquiditätssituation war zu jeder Zeit gewährleistet, dass sämtliche Verbindlichkeiten fristgerecht beglichen werden konnten. Sowohl durch die sich weiterhin abzeichnende gute Geschäftsentwicklung als auch basierend auf funktionierenden Prozessen hinsichtlich Forderungs- und Lieferantenmanagement, ist auch in den Folgejahren von einer stabilen Liquidität des Unternehmens auszugehen.

Generell wird zum Risikomanagement-Prozess festgehalten, dass mit sämtlichen Risiken, die das Unternehmen treffen können, systematisch und rasch umgegangen wird. 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. Diese umfasst folgende Aktivitäten: Identifikation und Bewertung von Risiken, Steuerungsmaßnahmen zur Vermeidung von Risiken sowie operative Überwachung des Erfolges. Bestimmte Einzelrisiken (z. B. Währungsrisiko, Liquiditätsrisiko) werden auf Konzernebene zusätzlich überwacht und im erforderlichen Maße abgesichert. 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. Entsprechend konnte in den letzten Jahren sehr rasch auf die drastisch gestiegenen Inflationszahlen mit umfassenden Maßnahmen erfolgreich reagiert werden.

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 Liquidität ist zu jeder Zeit über ein konzernweites Cash Pooling abgesichert. Das Zins- und Finanzierungsrisiko ist als gering einzustufen.

Im Geschäftsjahr 2024 wurden – analog zum Vorjahr - keine derivativen Sicherungsgeschäfte eingesetzt.

Die wesentlichen Risiken liegen in Vertragsreduktionen bzw. Vertragsverlusten bei Kunden, die durch die aktuelle Wirtschaftslage selbst zu Kosteneinsparungen bzw. –optimierungen gezwungen werden, was gegenständlich auf Grund der schwachen Konjunktur sowie der wieder leicht ansteigenden Inflation teilweise weiterhin der Fall sein wird.

Wien, am 22. April 2025

Geschäftsführer Erich Steinreiber

Geschäftsführer Erwin Schreiblehner