



ZEITARBEIT MIT VERANTWORTUNG

Handlungshilfen zur CSR-Berichterstattung
für iGZ-Mitglieder



Inhalt

Vorwort	3
1 EINFÜHRUNG	4
2 WARUM SOLLTE MEIN UNTERNEHMEN BALDMÖGLICHST ZUM THEMA NACHHALTIGKEIT BERICHTEN?	6
2.1 Das Lieferkettengesetz	7
2.2 Das EU-Richtlinienvorhaben zur Nachhaltigkeitsberichterstattung ...	8
3 WIE KANN ICH DEN AUFWAND FÜR EINEN CSR-BERICHT ÜBERSCHAUBAR HALTEN?	9
4 AUF WELCHE VERANTWORTUNGSBEREICHE SOLLTE ICH UNBEDINGT EINGEHEN?	10
5 WIE SCHREIBE ICH MEINEN ERSTEN CSR-BERICHT?	13
Schritt 1: Positionierung	13
Schritt 2: Verantwortlichkeit	15
Schritt 3: Wichtigste Themen und passende Kennzahlen	16
Schritt 4: Ziele und Maßnahmen	20
Exkurs: CSR durch meine iGZ-Mitgliedschaft	21
Schritt 5: Praktische Darstellungsform	22
Schritt 6: Veröffentlichung meines CSR-Berichtes	27
Schritt 7: Fortentwicklung und kontinuierliches Monitoring meiner Aktivitäten	29
6 SCHLUSSWORT	30
7 ANHANG	31
Impressum	33

Vorwort

Die Abkürzung CSR steht für Corporate Social Responsibility und bedeutet eine nachhaltige Unternehmensverantwortung gegenüber Gesellschaft, Umwelt und Wirtschaft. Bei CSR geht es um ein ausgewogenes Verhältnis zwischen dem wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens, den möglichen Auswirkungen seines Handelns auf die Umwelt und dem Wohlergehen der Menschen, die von der Tätigkeit des Unternehmens betroffen sind. Gerade in Krisensituationen findet eine Rückbesinnung auf Grundwerte statt. Die Gesellschaft beobachtet zum Beispiel genau wie sich Arbeitgeber mit ihrer hohen Verantwortung gegenüber ihren Beschäftigten verhalten. Unternehmen sollten also nicht nur an ihrer wirtschaftlichen Leistung arbeiten, sondern vor allem ihr ethisches Verhalten in den Vordergrund stellen, transparent und glaubwürdig sein. CSR steht seit der Coronapandemie stärker im Fokus als je zuvor.

Die vorliegenden Handlungshilfen regen Zeitarbeitsunternehmen dazu an, sich mit den eigenen Zukunftsthemen zu beschäftigen. Sie motivieren, wesentliche Veränderungen und Kompetenzen in den Fokus zu nehmen. Mit den Handlungshilfen können alle iGZ-Mitgliedsunternehmen, auch die kleineren, ihre Beiträge zur Nachhaltigkeit in ihrer Unternehmensstrategie berücksichtigen.

Unser Ziel ist es, möglichst viele iGZ-Unternehmen dazu zu bewegen, ihre CSR-Aktivitäten öffentlich zu machen. Das ist ein wichtiger Schritt beim Imageaufbau unserer Branche und bei der effektiven Positionierung unserer Mitgliedsunternehmen als Personalexperten und attraktive Arbeitgeber sowie gegenüber ihren Wettbewerbern.

Wir freuen uns, wenn Sie das Thema CSR angehen – handeln Sie rechtzeitig!



Petra Eisen
Mitglied im Bundesvorstand
CSR-Projektgruppenleiterin



RA Werner Stolz
Hauptgeschäftsführer
und Mitglied im Bundesvorstand
CSR-Projektgruppenleiter

1 Einführung

Ein Branchenverband kann seinen Mitgliedern nicht die Arbeit abnehmen, einen eigenen CSR-Bericht zu verfassen. CSR muss von innen heraus kommen und wird von jedem Unternehmen individuell gelebt. Aber der Verband kann Hilfestellung geben: Es gibt branchenspezifische Verantwortungsbereiche und Maßnahmen, die der iGZ im engen Dialog mit seinen Mitgliedern und den Stake-

holdern der Zeitarbeit recherchiert hat. Man unterscheidet üblicherweise die drei großen Verantwortungsbereiche Soziales, Umwelt und Ökonomie. Die vorliegenden Handlungshilfen zur CSR-Berichterstattung beleuchten und bündeln diese Aspekte. Sie erläutern Schritt für Schritt den Weg zur eigenen CSR-Berichterstattung, geben branchenspezifische Tipps und liefern Formulierungsvorschläge.



Wichtig ist dem iGZ, möglichst viele Mitgliedsunternehmen zu motivieren, das Thema CSR planvoll anzugehen. Das dient dem weiteren Imageaufbau der Branche und der Wettbewerbsfähigkeit jedes einzelnen Personaldienstleisters. Deshalb bietet der Verband einen praxisorientierten Einstieg, der es Kleinen und Mittleren Unternehmen (KMU) ermöglicht, mit einem überschaubaren Zeitaufwand, einen eigenen Bericht zu verfassen.

Die Anleitung orientiert sich am „Deutschen Nachhaltigkeitskodex“ (DNK). Der iGZ hat aus der Fülle der Berichtsstandards für seine Mitglieder den DNK ausgewählt, weil er praktische Hilfen für Ein-

steiger bereithält und übersichtlich strukturiert ist. Er bietet Anknüpfungspunkte für die Bereiche, in denen Zeitarbeitsunternehmen Verantwortung zeigen und nachhaltig handeln können. Der DNK wird von der Bundesregierung unterstützt und ist kompatibel zu anerkannten internationalen Standards, vor allem dem weltweit bedeutendsten Standard, der „Global Reporting Initiative“ (GRI). Es ist ratsam, eine CSR-Berichterstattung nicht ohne Orientierung an ein Standardwerk anzugehen. Das macht den eigenen Bericht vergleichbar und stellt ihn auf ein offizielles Fundament.



Mitglieder, die in einem zweiten Schritt ihr Nachhaltigkeitsengagement noch sichtbarer und deutschlandweit vergleichbar machen möchten, können freiwillig eine sogenannte „DNK-Erklärung“ abgeben und sich in eine offizielle Datenbank aufnehmen lassen. Die Vorteile einer DNK-Erklärung sind [hier](#) gebündelt. Das [Büro Deutscher Nachhaltigkeitskodex](#) mit Sitz in Berlin steht Anwendern kostenfrei beratend zur Seite. Eine Berichterstattung nach dem vorliegenden iGZ-Muster bietet für eine Erklärung nach dem DNK die passende Grundlage.

2

Warum sollte mein Unternehmen baldmöglichst zum Thema Nachhaltigkeit berichten?

Berichtspflichtig nach dem so genannten CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (CSR-RUG) sind gegenwärtig nur kapitalmarktorientierte Unternehmen, Finanzinstitute und Versicherungen, die mehr als 500 Mitarbeitende haben. Warum sollten auch kleinere Unternehmen einen CSR-Bericht veröffentlichen? Gelebtes und veröffentlichtes CSR-Engagement steigert die Arbeitgeberattraktivität, fördert die Kundenbindung, sorgt für mehr gesellschaftliche Anerkennung und kann Kosten sparen (vgl. [iGZ-Leitfaden \(2020\)](#), S. 18/19). Als Teil einer Lieferkette von großen Kunden kann es für Zeitarbeitsunternehmen überlebenswichtig sein, CSR-Aktivitäten zu veröffentlichen. Denn berichtspflichtige Kundenunternehmen verlangen häufig auch von ihren Dienstleistern einen entsprechenden Nachweis.

IHRE VORTEILE

- 1** Eigenpositionierung als attraktiver Arbeitgeber
- 2** Förderung der gesellschaftlichen Akzeptanz der Zeitarbeit
- 3** Steigerung der Motivation und Leistungsbereitschaft der internen und externen Mitarbeitenden
- 4** Einsparung von Kosten durch ressourcenschonenden Mitteleinsatz
- 5** Steigerung der Kundenbindung und des Absatzes
- 6** Förderung von Geschäftsbeziehungen mit berichtspflichtigen Unternehmen
- 7** Stärkung der Innovationsfähigkeit durch Beschäftigung mit Nachhaltigkeitsthemen

Das Thema „Unternehmerische Verantwortung“ gerät immer stärker ins Visier von Politik und Gesellschaft. Nicht zuletzt hat die Coronapandemie das Bewusstsein für diese wichtige Thematik geschärft. Im Juni 2021 wurde vom Deutschen Bundestag das sogenannte „Lieferkettengesetz“ verabschiedet. Außerdem hat die EU-Kommission im April 2021 einen Vorschlag für eine Erweiterung der CSR-Berichtspflicht für mittlere Unternehmen veröffentlicht. Die gesetzlichen Entwicklungen zeigen, wie wichtig es auch für Personaldienstleister ist, sich jetzt vorzubereiten und den Grundstein für einen anerkannten Bericht zulegen.. Ihr korrektes Handeln müssen Zeitarbeitsunternehmen stärker dokumentieren, damit Kunden

sich schnell orientieren können und wissen, ob ihre Personaldienstleister passend zu den gesetzlichen Anforderungen, an die sie sich halten müssen, CSR-konform sind. Das ist ein wesentlicher Grund, sich rechtzeitig mit der Berichterstattung von CSR-Aktivitäten zu befassen.

2.1 Das Lieferkettengesetz

2016 hatte die Bundesregierung den „Nationalen Aktionsplan Wirtschaft und Menschenrechte“ (NAP) verabschiedet, der Unternehmen dazu motivieren sollte, freiwillig ihren menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten nachzukommen. Nur jedes fünfte Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitenden hatte sich entsprechend engagiert, weshalb ein Gesetz notwendig war.

Die Bundesregierung formuliert die Absichten des sogenannten „Lieferkettengesetzes“ wie folgt: „Im Handel und der Produktion werden im Zuge der weltweiten Lieferketten immer wieder grundlegende Menschenrechte verletzt. Dazu zählen Kinderarbeit, Ausbeutung, Diskriminierung und fehlende Arbeitsrechte. Auch die Umweltzerstörung wird in den Blick genommen: illegale



Abholzung, Pestizid-Ausstoß, Wasser- und Luftverschmutzung. Unternehmen in Deutschland verdienen an dem, was in anderen Teilen der Welt erarbeitet wird. Darum tragen sie auch Verantwortung für die Achtung der Menschenrechte entlang ihrer Lieferkette. Mit dem „Gesetzesentwurf über die unternehmerischen Sorgfaltspflichten in Lieferketten“ sollen deutsche Unternehmen verpflichtet werden, ihrer globalen Verantwortung besser nachzukommen. [...]“ (Presse- und Informationsamt der Bundesregierung: Lieferkettengesetz, unter <https://www.bundesregierung.de/breg-de/suche/lieferkettengesetz-1872010>, abgerufen am 20.5.2021.)

Ab dem 1. Januar 2023 müssen Unternehmen ab 3.000 Mitarbeitenden ihre gesamte Lieferkette im Blick haben, ab 2024 Unternehmen mit einer Mitarbeiterzahl von 1.000, eingerechnet werden Zeitarbeitskräfte, die länger als sechs Monate im Einsatzbetrieb sind. Ihre menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten müssen dann auch die Kunden der Zeitarbeit mit der entsprechenden Mitarbeiterzahl belegen. Obwohl das Lieferkettengesetz vor allem auf die Bekämpfung internationaler Missstände abzielt, werden Einsatzbetriebe künftig noch stärker als bisher bei ihren zuliefernden deutschen Personaldienstleistern darauf achten, dass sie korrekt aufgestellt sind und sich beispielsweise für faire Entlohnung, Gleichberechtigung und Arbeitssicherheit einsetzen. Aufgrund des deutschen Arbeitsrechts und der Anwendung des iGZ-DGB-Tarifwerkes dürften nationale Personaldienstleister, die Mitglied im iGZ sind, allerdings nicht in der Kritik stehen.

2.2 Das EU-Richtlinienvorhaben zur Nachhaltigkeitsberichterstattung

Das im April 2021 auf den Weg gebrachte weitere Gesetz zur Nachhaltigkeitsberichterstattung soll nach den Plänen der EU-Kommission ab dem 1.1.2024 in Kraft treten und sukzessive auf immer mehr Unternehmen ausgeweitet werden. Berichtspflichtig sind dann ab 2026 auch Unternehmen mit mindestens 250 Mitarbeitenden und einer Bilanzsumme von über 20 Millionen Euro oder einem Umsatz



von über 40 Millionen Euro sowie drei Jahre später auch alle kapitalmarktorientierten kleinen und mittleren Unternehmen, mit der Ausnahme von Kleinstunternehmen. Als Leitfaden für die Berichterstattung sollen bis zum Zeitpunkt der Rechtskräftigkeit verbindliche Standards entwickelt werden.

3

Wie kann ich den Aufwand für einen CSR-Bericht überschaubar halten?

Greifen Sie auf schon vorhandene Kennzahlen und Indikatoren zurück (s. Kap. 5, Schritt 2 und Exkurs)! Dazu gehören in der Zeitarbeit einerseits zum Beispiel die Übernahmequote, die Ausgaben für die persönliche Schutzausrüstung oder die Anzahl von Qualifizierungsmaßnahmen, auf der anderen Seite aber auch die Verbrauchszahlen für Kopierpapier, der Energieanbieter oder auch die Anzahl von Fahrgemeinschaften. Berufen Sie sich in Ihrem Geschäft auf gewisse Gütesiegel oder sind Sie zertifiziert (s. Kap. Exkurs)? Hier wären zum Beispiel Ihre iGZ-Mitgliedschaft und damit verbunden das [iGZ-DGB-Tarifwerk](#) sowie der [iGZ-Ethik-Kodex](#) zu nennen, die die Geschäftstätigkeit aller iGZ-Mitglieder auf ein verantwortungsvolles Fundament stellen. Die zugehörige [Kontakt- und Schlichtungsstelle \(KuSS\)](#) ist ein Synonym für transparente und korrekte Zeitarbeit, die alle Beteiligten des Dreiecksverhältnisses mit einbezieht. Arbeitet Ihr Unternehmen bereits mit einem Managementsystem, zum Beispiel der DIN ISO 9001, haben Sie ein Energieaudit durchgeführt oder ein Arbeitsschutzmanagement-System wie zum Beispiel [AMS](#)? Oder hat Ihr Unternehmen beispielsweise die [Charta der Vielfalt](#) unterzeichnet? Daraus lassen sich ebenfalls Daten für einen CSR-Bericht ableiten. Nennen Sie diese offiziellen Qualitätsmerkmale und beschreiben Sie kurz, was sich dahinter verbirgt.

Es ist bei der CSR-Berichterstattung grundsätzlich kein Problem, Themen, die für das eigene Unternehmen weniger wichtig sind, auszulassen oder Zahlen erst noch im Laufe der Jahre zu sammeln. Gerade für den ersten CSR-Bericht müssen nicht alle Daten in perfekter Form vorliegen. Der DNK spricht in diesem Zusammenhang vom sog. „Comply-or-explain-Prinzip“. Das heißt, Unternehmen berichten, ob und inwiefern sie einen Nachhaltigkeitsaspekt erfüllen (comply = erfüllen) oder sie erläutern, warum sie einen Aspekt auslassen (explain = erklären). Die Gründe dafür können sein, dass ein Handlungsfeld für das eigene Unternehmen unwichtig ist oder, dass Sie sich erst neu vorgenommen haben, sich mit diesem Aspekt zu befassen. Wichtig ist, ein branchenrelevantes Thema nicht „unter den Teppich zu kehren“, sondern offen zu legen, warum man sich nicht damit beschäftigt.

4

Auf welche Verantwortungsbereiche sollte ich unbedingt eingehen?

Für jede Branche gibt es besonders wichtige Themen, in denen ihre Unternehmen Verantwortung zeigen können. Um seinen Mitgliedsunternehmen den Einstieg zu vereinfachen, hat der iGZ im Frühjahr 2021 die wichtigsten Anspruchsgruppen der Zeitarbeit danach befragt, welche Erwartungen sie an Zeitarbeitsunternehmen stellen und wie sie wesentliche Themen der Branche gewichten. Ausgangsbasis der Befragung waren die wichtigsten Verantwortungsbereiche bzw. Handlungsfelder von Zeitarbeitsunternehmen, die die CSR-Projektgruppe des iGZ – aus Branchensicht - im Vorfeld erarbeitet hatte. Die Umfrageteilnehmer sollten die Verantwortungsbereiche auf einer Skala von 1 (unwichtig) bis 5 (sehr wichtig) bewerten. Die sogenannte „Stakeholderbefragung“ wurde mit internen Beschäftigten, Zeitarbeitskräften, Kundenunternehmen und Arbeitsmarktakteuren (Vertreter aus der Arbeitsmarktpolitik und

Wirtschaft) durchgeführt. Parallel wurden die iGZ-Mitgliedsunternehmen selbst befragt. Die Einbeziehung von Anspruchsgruppen macht einen CSR-Bericht erst seriös, denn CSR ist kein Selbstzweck, sondern berücksichtigt immer die Auswirkungen des eigenen unternehmerischen Handelns auf andere Menschen und gegenüber der Umwelt.

»Glaubwürdigkeit beginnt mit Zuhören: Wer die Interessen seiner Stakeholder ernst nimmt, für den verwandeln sich die oftmals als lästig empfundenen kritischen Fragen der Anspruchsgruppen in ein Geschenk. Sie tragen wesentlich zur Analyse von gesellschaftlich relevanten Themen und Erwartungen bei und bilden auf diese Weise eine wichtige Grundlage für strategische Entscheidungen des Unternehmens.«

Bernd Lorenz Walter: Glaubwürdigkeit beginnt mit Zuhören, unter <https://blwalter.com/zum-10-jaehrigen-meines-buches-verantwortliche-unternehmensfuehrung-ueberzeugend-kommunizieren/>, abgerufen am 18.08.2021.

Die Ergebnisse von Stakeholder-Befragungen werden üblicherweise in Form einer so genannten „Wesentlichkeitsmatrix“ grafisch dar-

gestellt. Diese macht deutlich, welche Handlungsfelder aus Sicht der Stakeholder und aus Sicht der Personaldienstleister besonders wichtig sind. Zu bewerten waren aus dem sozialen Bereich (orange) die Verantwortungsbereiche Gerechtigkeit, Vielfalt, Sicherheit, Qualifizierung, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Engagement für Wohltätigkeitszwecke und Fürsorge, aus dem Umweltbereich (grün) Energie, Mobilität/ Arbeitswege und Ressourcenmanagement sowie aus dem wirtschaftlichen Bereich (blau) Einkommenssicherung,

Arbeitsmarkt, Dienstleistungs-Qualität und Kundenverhältnis. Die Grafik bildet die Themen ab, die aus Sicht der Stakeholder auf einer Skala von 1 bis 5 mehr als 50% für die Bewertung 4 (wichtig) und 5 (sehr wichtig) erhalten haben.

Die Befragung hat ergeben, dass die nachfolgenden sechs Handlungsfelder aus der Sicht aller Anspruchsgruppen besonders wichtig sind. Neben eigenen Schwerpunkten sollten die CSR-Berichte von iGZ-Mitgliedsunternehmen deshalb auf einige dieser Handlungsfelder eingehen und beschreiben, welche CSR-Aktivitäten sie bereits umsetzen, warum sie Aspekte nicht umsetzen oder wann sie planen, Aspekte anzugehen.

- 1 Gerechtigkeit
- 2 Einkommenssicherung
- 3 Kundenverhältnis
- 4 Sicherheit
- 5 Fürsorge
- 6 Arbeits- und Gesundheitsschutz

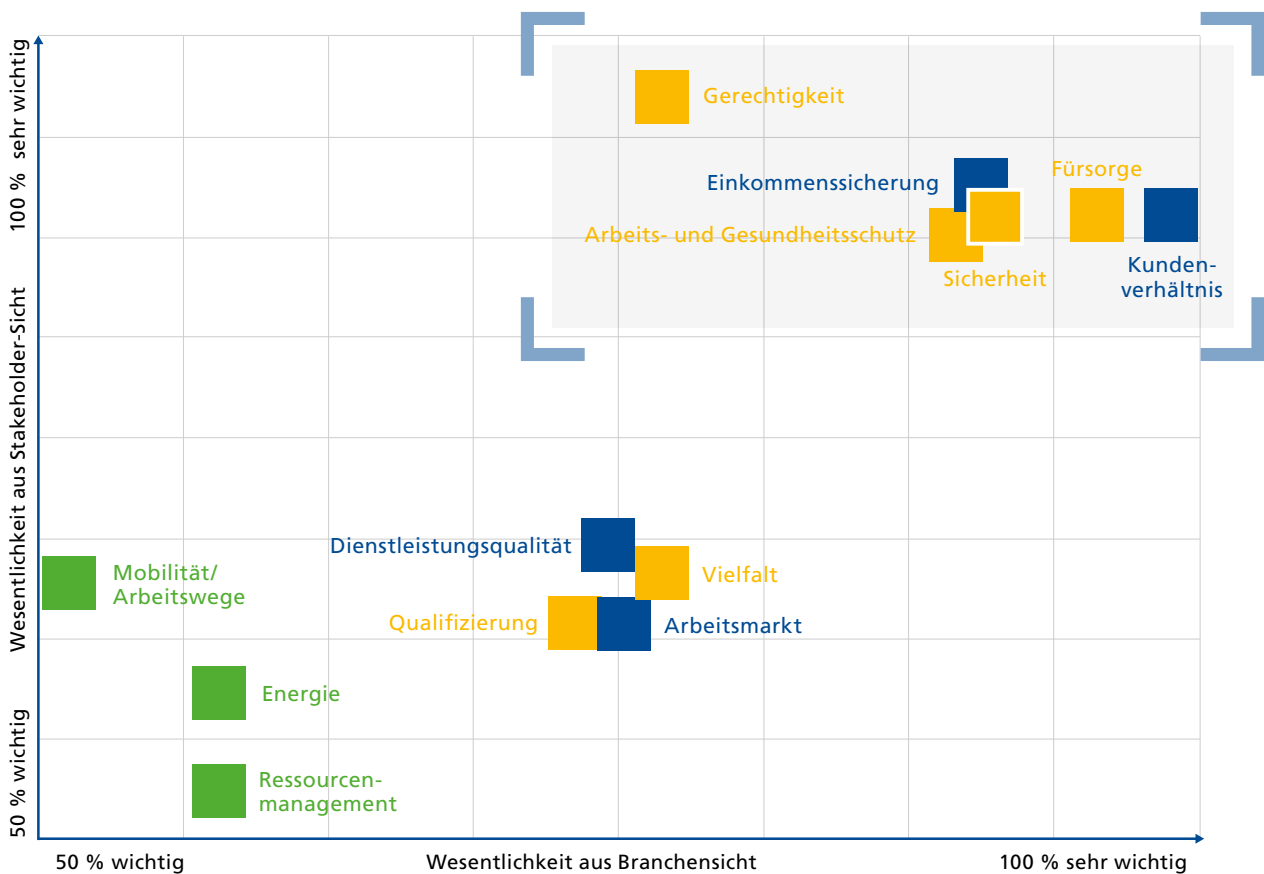
Vier der wichtigsten Verantwortungsbereiche stammen aus dem sozialen Sektor, was bei einer Branche, in der es um den Menschen geht, nicht verwundert. Zwei der wesentlichsten Aspekte sind dem wirtschaftlichen Bereich zuzuordnen. Der Verantwortungsbereich Umwelt wird als weniger wichtig eingestuft, was damit zusammenhängt, dass Zeitarbeit eine Dienstleistung ist.

Personal-Dienstleistungen haben von Natur aus wenig Auswirkungen auf die Umwelt und können durch umweltbewusstes Handeln im Vergleich zum produzierenden Gewerbe global vergleichsweise wenig bewirken. Trotzdem zählt natürlich jeder Schritt zu einer verantwortungsvollen Unternehmensführung. Wenn Personaldienstleister sich stark im Umweltbereich engagieren, sollte ihnen nur bewusst sein, dass sie damit bei ihren Stakeholdern eher



weniger Aufmerksamkeit erzeugen. Nur der Aspekt des Engagements für lokale Wohltätigkeitszwecke erhielt als einziger sozialer Aspekt von den Stakeholdern der Zeitarbeitsbranche weniger als 50% der Punkte für die Bewertung 4 (wichtig) und 5 (sehr wichtig), weshalb er nicht Teil der Grafik ist. Sowohl Arbeitsmarktakteure als auch Kundenvertreter haben für dieses Engagement wenig Punkte vergeben und schätzen die anderen Aspekte wichtiger ein. Vermutlich wird es einerseits als selbstverständlich gesehen, dass Unternehmen sich in Form von Spenden etc. in ihrer Region sozial engagieren. Andererseits scheinen sich Kunden und Arbeitsmarktakteure wenig davon beeinflusst zu fühlen.

iGZ-Stakeholderbefragung, Februar/März 2021



Hinweis zur Grafik: Orange = Sozialer Bereich; Grün = Umweltbereich; Blau = Wirtschaftlicher Bereich

5

Wie schreibe ich meinen ersten CSR-Bericht?

Beim Deutschen Nachhaltigkeitskodex besteht ein CSR-Bericht aus 20 Kriterien, die sich auf die Bausteine Strategie, Prozessmanagement, Umwelt und Gesellschaft verteilen. Aus Gründen des leichteren Einstiegs wird im Folgenden aber nicht einzeln auf jedes Kriterium, das für eine DNK-Erklärung (vgl. Kap. 1) notwendig wäre, eingegangen, sondern die Hauptelemente herausgegriffen. Beabsichtigt ein Unternehmen zu einem späteren Zeitpunkt eine offizielle Erklärung abzugeben, lassen sich die nachfolgenden Schritte in die Gliederung des DNK einordnen. Erwähnen Sie direkt bei Ihrem ersten CSR-Bericht, dass Sie sich am DNK als Standard orientieren.

SCHRITT
1

POSITIONIERUNG

Zuerst beschreiben Sie Ihr Unternehmen und Ihre Einstellung zu CSR. Gehen Sie dabei auf folgende Fragen ein:

- Was machen Sie genau? Was ist Ihr Kerngeschäft?
- Was treibt Sie an? Wie lautet Ihre Vision?
- Welche Werte haben Sie?
- An welche freiwilligen Standards halten Sie sich? (z.B. iGZ-DGB-Tarifwerk, iGZ-Ethik-Kodex, Zertifizierungen, DIN-Normen)
- Warum beschäftigen Sie sich mit CSR?
- Wie gehen Sie mit dem Thema Nachhaltigkeit um?
- Welche übergeordneten nachhaltigen Ziele haben Sie schon oder welche planen Sie?
- Welche nachhaltigen Maßnahmen haben Sie schon umgesetzt?

FORMULIERUNGSBEISPIEL

Das ist uns wichtig

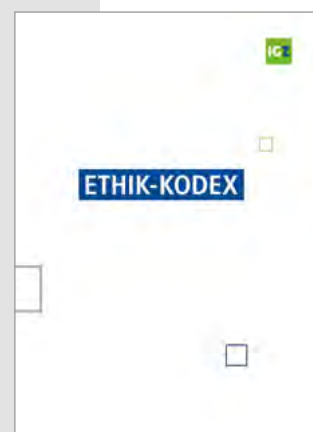
Bei uns steht der Mensch mit seinen Bedürfnissen und seiner Biographie im Mittelpunkt. Wir setzen uns mit unserem Knowhow dafür ein, optimal und flexibel auf die konkreten Anforderungen unserer Mitarbeitenden und Kunden einzugehen. Dazu fördern wir den offenen Austausch mit allen Beteiligten. Die Gleichstellung und -behandlung aller Mitarbeitenden ist uns ein großes Anliegen. Deshalb machen wir uns dafür stark, dass unsere Beschäftigten die gleichen Arbeitsbedingungen haben, die unsere Kunden ihren Stammarbeitskräften bieten.

Wir möchten mit unseren Personaldienstleistungen Arbeitskräften und Kunden Sicherheit und Beständigkeit bieten. Dabei gehen wir auf die individuellen Bedürfnisse unserer Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ein und entwickeln Lösungen für die arbeitsmarktpolitischen Herausforderungen unserer Kunden. Wir bekennen uns zu einer besonderen Verantwortung: als unverzichtbares Flexibilisierungsinstrument für die Wirtschaft, als Arbeitgeber, der sich für die Integration und berufliche Entwicklung seiner Mitarbeitenden engagiert, als gewissenhafter Partner beim Zusammenführen von Arbeit und Arbeitnehmern.

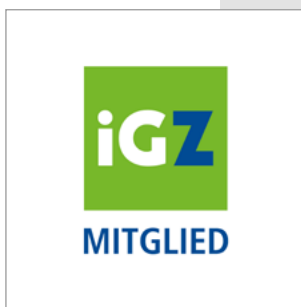


Wir sind seit [Jahreszahl] Mitglied im Interessenverband Deutscher Zeitarbeitsunternehmen (iGZ), dem mitgliederstärksten Arbeitgeberverband der deutschen Personaldienstleister. Das bedeutet, dass wir das [iGZ-DGB-Tarifwerk](#) anwenden. Das iGZ-DGB-Tarifwerk, an dem wir uns von Beginn an orientieren, stellt die Zeitarbeit auf ein solides Fundament. In einigen Wirtschaftszweigen erhöhen sich die Entgelte um Branchenzuschläge, die in gesonderten Tarifverträgen festgeschrieben sind.

Außerdem haben wir uns dem [iGZ-Ethik-Kodex](#) verpflichtet. Der Kodex steht für eine seriöse, faire und respektvolle Zeitarbeit, bei der das Thema der unternehmerischen Verantwortung großgeschrieben wird. Der iGZ-Ethik-Kodex hat eine nachhaltige Qualitätssicherung gegenüber Beschäftigten, Kunden und Wettbewerbern im Fokus und geht über die bestehenden gesetzlichen Vorschriften hinaus. Eine Mitgliedschaft im iGZ wird von vielen Beteiligten gleichbedeutend mit einem Gütesiegel gesehen. Gleichzeitig sind wir transparent. Unser Mitgliedsverband iGZ hat eine [unabhängige Kontakt- und Schlichtungsstelle](#) (KuSS) eingerichtet, an die sich sowohl Mitarbeitende als auch Kunden wenden können, wenn es Fragen zum Arbeitsverhältnis gibt.



Nachhaltigkeit ist für uns ein wichtiges Thema. Wir sehen Zeitarbeit als eine marktwirtschaftliche Alternative zur Bundesagentur für Arbeit. Als Personaldienstleister sorgen wir für die nachhaltige Integration auch schwieriger Arbeitnehmergruppen. Wir sind unverzichtbarer Arbeitsmarktpartner und tragen zur Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandortes Deutschland bei.



Wir fördern seit [Jahreszahl] die Gesundheit unserer Mitarbeitenden. Dazu haben wir [hier die Maßnahme beschreiben, z.B. Obst, Getränkespender, Aktive Pause etc.]. Des Weiteren unterstützen wir seit [Jahreszahl] die Organisation [Name] und fördern damit [hier etwas zum Ziel der Organisation einfügen]. Außerdem legen wir großen Wert auf einen ressourcenschonenden Umgang mit Büromaterialien. [z.B. Wir verzichten so gut es geht auf Ausdrücke und haben für den notwendigen Fall komplett recycelbares Kopierpapier angeschafft.] Ggf. weitere Aktivitäten erwähnen ...

Als HR-Lieferant und damit Teil von Lieferketten achten wir besonders auf die Einhaltung gesetzlicher Regeln und nachhaltiger Standards.

Zusammen mit unserem Branchenverband iGZ planen wir zukünftig, unser CSR-Engagement strukturiert anzugehen und zu dokumentieren. Wir machen in diesem ersten Bericht unsere CSR-Bemühungen transparent und arbeiten kontinuierlich an der Weiterentwicklung unserer Aktivitäten als nachhaltig orientiertes Unternehmen und verantwortungsvoller Arbeitgeber.

SCHRITT 2

VERANTWORTLICHKEIT

Im nächsten Schritt gehen Sie darauf ein, wer in Ihrem Unternehmen für den Bereich CSR zuständig ist. Wer trägt in Ihrem Unternehmen die Verantwortung? Haben Sie einzelne Mitarbeitende benannt, übertragen Sie die Verantwortung auf eine Abteilung oder gibt es in Ihrem Betrieb eine fachübergreifende Arbeitsgruppe? Alternativ

zu einem Text können die Verantwortlichen auch durch Fotos ggf. mit kurzen Beschreibungen der Funktionen abgebildet werden (vgl. z.B. [Job find 4 You](#)).

FORMULIERUNGSBEISPIEL

Die Hauptverantwortung für das Thema CSR liegt bei der Geschäftsführung. Sie entwickelt zusammen mit einer fachübergreifenden Arbeitsgruppe neue Ziele, Maßnahmen und Aktivitäten. Wichtig ist uns dabei, dass aus jedem internen Fachbereich ein Mitarbeitender Mitspracherecht hat. Dadurch sollen sich Mitarbeitende organisationsübergreifend mit Nachhaltigkeitsthemen identifizieren. Das Recht zur Mitgestaltung kann, muss aber nicht wahrgenommen werden. In den CSR-Arbeitsgruppen pflegen wir eine lockere Atmosphäre, in der alle Ideen „erlaubt“ sind. Die Ideen werden auf ihre Nachhaltigkeit und Machbarkeit geprüft und wir haben uns vorgenommen, von den besten Maßnahmen pro Jahr mindestens mit einer Neuerung zu beginnen.

SCHRITT 3

WICHTIGSTE THEMEN UND PASSENDE KENNZAHLEN

Im dritten Schritt folgt die so genannte „Wesentlichkeitsanalyse“. Dabei wird geprüft, welche von den vielen nachhaltigen Themen in der Zeitarbeit aus Sicht der Personaldienstleister selbst, aber vor allem aus Sicht der Anspruchsgruppen (Stakeholder) am wichtigsten sind. Es geht dabei um die Personen und Institutionen, die durch das Handeln von Zeitarbeitsunternehmen beeinflusst werden und umgekehrt Einfluss auf deren Geschäftstätigkeit nehmen. Mit der Konzentration auf wesentliche Themen werden die eigenen CSR-Aktivitäten überschaubar. Zudem sichern Personaldienstleister dadurch ihre Zukunftsfähigkeit, weil sich ihr Engagement ganz gezielt an den Erwartungen der Stakeholder und nicht an eigenen „Vorlieben“ orientiert.

Im Ergebnis der iGZ-Analyse lauten die sechs wichtigsten Handlungsfelder für Personaldienstleister Gerechtigkeit, Einkommenssicherung, Kundenverhältnis, Sicherheit, Fürsorge und Arbeits- und

Gesundheitsschutz (vgl. Kapitel 4). Es ist also sinnvoll, mit den eigenen CSR-Aktivitäten hier anzuknüpfen und sich zu überlegen, welche konkreten Maßnahmen in den Verantwortungsbereichen umgesetzt werden können. Dabei muss selbstverständlich nicht auf jeden dieser sechs Aspekte eingegangen werden und jedes iGZ-Mitgliedsunternehmen kann individuelle Schwerpunkte ergänzen bzw. fortführen. Empfehlenswert ist es grundsätzlich, auf Themen einzugehen, zu denen sich mit wenig Aufwand Belege wie zum Beispiel Kennzahlen und Indikatoren finden lassen.

FORMULIERUNGSBEISPIEL

Stellvertretend für seine Mitglieder und die Zeitarbeitsbranche hat der Interessenverband Deutscher Zeitarbeitsunternehmen (iGZ) im Frühjahr 2021 eine Befragung der wichtigsten Anspruchsgruppen (Stakeholderbefragung) durchgeführt. Im Ergebnis haben sich die Verantwortungsbereiche Gerechtigkeit, Einkommenssicherung, Kundenverhältnis, Sicherheit, Fürsorge sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz als wesentliche Handlungsfelder herausgestellt. Passend zu unserem firmeninternen Leitbild und entsprechend unseren Kernkompetenzen haben wir unseren CSR-Schwerpunkt auf die Handlungsfelder Fürsorge, Gerechtigkeit und Arbeits- und Gesundheitsschutz gelegt. Zudem ist uns als Personaldienstleister wichtig, unsere Bemühungen im karitativen Bereich fortzuführen, für die wir an unserem Standort bereits ein enges Netzwerk geknüpft haben.

In der Zeitarbeit gibt es eine Vielzahl von Kennzahlen und Messkriterien, die den aktuellen Stand von CSR-Aktivitäten belegen können. Teilweise eignen sich aber auch Zertifikate, Bescheinigungen oder Nachweise von Mitgliedschaften (z.B. Ihre Mitgliedschaft im iGZ), um nachhaltiges Engagement zu dokumentieren. Einige CSR-Aktivitäten lassen sich auch sehr gut durch kurze Beschreibungen belegen. Deutlich wird, dass der Schwerpunkt der Branche auf sozialen Themen liegt. Dieses Verantwortungspotenzial zu erkennen ist der erste Schritt, um hier gezielt anzusetzen und das Engagement weiter auszubauen.

Nachfolgend werden zu den sechs wichtigsten Verantwortungsbereichen von Zeitarbeitsunternehmen mögliche Kennzahlen und Indikatoren aufgelistet, die die CSR-Projektgruppe des iGZ zusammengetragen hat.

 sozialer Bereich

 wirtschaftlicher Bereich

1. Gerechtigkeit

- faire Tarifstrukturen
- Einhaltung rechtlicher Rahmenbedingungen
- Frauenquote insgesamt und bei Führungspositionen
- Vereinbarkeit von Familie und Beruf

2. Fürsorge

- Anteil der Mitarbeitenden in Teilzeit und Vollzeit (Vereinbarkeit von Familie und Beruf)
- Turnus und Rücklaufquote von Mitarbeiterbefragungen
- Zahlen zur Mitarbeiterzufriedenheit (z.B. Anzahl der empfohlenen Mitarbeitenden, Teilnehmerzahlen an Betriebs-Events, Vergabe von Boni und Prämien)
- Investition in Unterstützungsangebote für Migrant*innen
- Unterstützung bei arbeitsrelevanten und privaten Belangen
- Maßnahmen zur Förderung des Team-Gedankens

3. Sicherheit

- Verweildauer der Mitarbeitenden beim Personaldienstleister
- Dauer der Einsätze
- Anzahl der unbefristeten Arbeitsverträge
- Anzahl der Auszubildenden, Bescheinigung als zertifizierter Ausbildungsbetrieb
- Übernahmequote der Zeitarbeitskräfte durch Kunden

4. Arbeits- und Gesundheitsschutz

- Investitionen in betriebliches Gesundheitsmanagement (z.B. Rückenschule, Obstkorb, Barrierefreiheit, bewegte Pause, Gesundheitstag, Ausstattung des Arbeitsplatzes, Schrittzähleraktion, Impftermine)
- Anzahl der Arbeitsunfälle
- Ausgaben für die persönliche Schutzausrüstung (PSA)
- Anzahl/Tage der Mitarbeiterschulungen zu Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Intervalle der Arbeitsplatzbesichtigungen

5. Einkommenssicherung

- Zahl der Mitarbeitenden, die nach dem iGZ-DGB-Tarifwerk entlohnt werden
- Zahl der Mitarbeitenden, die Branchenzuschläge erhalten
- Zahl der Mitarbeitenden, die Zusatzleistungen (z.B. betriebliche Altersvorsorge) bekommen
- Verweildauer der Mitarbeitenden beim Personaldienstleister
- Investitionen in Prämiensysteme
- Zahl der Mitarbeitenden mit unbefristeten Verträgen

6. Kundenverhältnis

- Zahl und Struktur der Kundenvielfalt (Minimierung von Abhängigkeiten)
- Time to Fill
- Turnus und Rücklaufquote von Kundenbefragungen
- Zahl und Art der Referenzen
- Zahl der Reklamationen bzw. Lösungsansätze für den Umgang mit Reklamationen

Darüber hinaus können Personaldienstleister – auch wenn ökologisches Engagement bei der Wesentlichkeitsanalyse der Zeitarbeitsbranche keine besonders wichtige Rolle spielt – natürlich auch hier Verantwortung zeigen. Ebenso können iGZ-Mitgliedsunternehmen nach eigenem Ermessen auch auf die anderen Verantwortungsbereiche, die in der Grafik „iGZ-Stakeholderbefragung“ (s. Kap. 4) abgebildet sind, eingehen. Mögliche Kennzahlen und Indikatoren zu diesen Verantwortungsbereichen sind im Anhang aufgelistet.

Die Kennzahlen lassen sich in Textform darstellen, der iGZ rät für den Einstieg in die CSR-Berichterstattung allerdings zu einer praktischen und übersichtlichen Tabelle (s. Schritt 5).

Zusätzlich zu den Kennzahlen gibt es viele Bereiche, in denen Zeit- arbeitsunternehmen Verantwortung zeigen, die sich nicht durch Zahlen belegen lassen. Dazu gehören Mitgliedschaften, Zertifikate, Auszeichnungen oder die Anwendung von Leitlinien wie beispielsweise des iGZ-Ethik-Kodex. Diese Bausteine des verantwortungsvollen Handelns lassen sich als kurze Beschreibung – ohne Kennzahlen – in der Tabelle erfassen.

SCHRITT 4

ZIELE UND MASSNAHMEN

In diesem Schritt wird es konkret. Jetzt geht es darum, qualitative und/oder quantitative Ziele, die Maßnahmen sowie zeitliche Rahmenvorstellungen zu benennen. Das heißt, dass formuliert werden muss, welche Nachhaltigkeitsmaßnahmen ein Unternehmen plant und in welchem Zeitrahmen es plant, diese Maßnahmen umzusetzen. Dabei ist es unproblematisch, wenn anfangs gesetzte Fristen aufgrund verschiedener Einflüsse nicht eingehalten werden können. Wichtig ist nur, dass man erklärt, warum eine Frist nicht eingehalten werden kann. Generell kommt es beim CSR-Engagement eines Unternehmens darauf an, transparent zu sein. Wenn ein Ziel nicht erreicht werden kann, gibt es immer Gründe, die genannt werden sollten. Ein Fehler wäre es, Ziele im Sande verlaufen zu lassen. Dadurch würde ein Unternehmen an Vertrauen und Seriosität verlieren.

Was bedeutet „Ziel“ überhaupt? Ein Ziel ist ein wünschenswerter Zustand, der durch ein bestimmtes Verhalten zu einem gewissen Zeitpunkt in der Zukunft erreicht werden soll. Quantitative Ziele müssen mit Zahlen belegt werden, wie zum Beispiel die Anzahl neuer Bewerber oder die geringere Blattzahl des Kopierpapiers in einem gewissen Zeitraum. Qualitative Ziele müssen umschrieben werden wie zum Beispiel die Schaffung eines Betriebssportangebotes bis zu einem gewissen Datum. Wichtig ist, dass das CSR-Engagement messbar und nachvollziehbar gemacht wird. Personaldienstleister sollten sich vorstellen, dass Interessierte – das können zum Beispiel Bewerber und Kunden sein – regelmäßig beobachten, ob sie unter-

nehmerische Verantwortung übernehmen und wie intensiv sie diese Ziele verfolgen. Das können Interessierte nur, wenn Zeitarbeitsunternehmen ihr Engagement möglichst transparent dokumentieren.

EXKURS: CSR DURCH MEINE iGZ-MITGLIEDSCHAFT

Als Mitglied im iGZ positionieren Sie sich automatisch als verantwortungsvoller Arbeitgeber. Sie sind verpflichtet das [iGZ-DGB-Tarifwerk](#) anzuwenden, das die rechtlichen Rahmenbedingungen zwischen Ihnen, Ihren Arbeitskräften und den Einsatzunternehmen fair regelt. Ebenso bekennen Sie sich durch Ihre iGZ-Mitgliedschaft zum [iGZ-Ethik-Kodex](#), der für einen respektvollen, seriösen und vertrauensvollen Umgang mit allen Beteiligten der Zeitarbeit steht. Angeschlossen ist die [Kontakt- und Schlichtungsstelle \(KuSS\)](#), eine in der Arbeitgeber-Verbändelandschaft einzigartige Einrichtung: Mitgliedsunternehmen, Kunden sowie Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer können sich bei Fragen zum Arbeitsverhältnis an diese unabhängige Stelle wenden.

Des Weiteren veröffentlicht der iGZ jedes Halbjahr ein umfangreiches [Seminar- und E-Learning-Programm](#). Dadurch unterstützt der Verband seine Mitglieder bei der Qualifizierung ihrer internen Mitarbeitenden. Machen Sie deutlich, dass Sie iGZ-Bildungsveranstaltungen buchen und Ihre Mitarbeitenden fördern! Seit 2021 bietet der iGZ in Zusammenarbeit mit der Fernuniversität Hagen auch das [modulare Karriereprogramm](#) „BWL für Personaldienstleister“ an.

Haben Sie Arbeitskräfte, die Probleme mit dem Lesen und Schreiben haben? Auch hier hilft Ihnen der iGZ, Verantwortung zu übernehmen. Unter dem Motto [„Lesen lernen mit Zeitarbeit“](#) kooperiert der Verband mit dem Bundesverband Alphabetisierung und Grundbildung, der Ihnen mit Rat und Tat zur Seite steht, wenn Sie betroffene Mitarbeitende unterstützen möchten.

Der iGZ hat sich seit seiner Gründung besonders auch dem Thema „Arbeitsschutz“ zugewendet. Deswegen hat sich der iGZ für ein Prämienverfahren in der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG) eingesetzt, über das besondere Maßnahmen zum Arbeitsschutz von der VBG finanziell unterstützt werden. Wenn Sie sich mehr mit dem Thema „Arbeits- und Gesundheitsschutz“ befassen möchten, kann

das Managementsystem „[Arbeitsschutz mit System](#)“ (AMS) interessant sein, mit dem Sie sich nachhaltig für das Thema in Ihrem Betrieb einsetzen können. Auch beim Thema [Digitalisierung](#) der Arbeitsprozesse in der Zeitarbeit unterstützt Sie der iGZ.

Als Ausbildungsbetrieb übernehmen Sie eine hohe Verantwortung und positionieren sich als zukunftsorientiertes Unternehmen. Der iGZ hat vor über zehn Jahren den Branchenberuf „[Personaldienstleistungskaufmann/-kauffrau](#)“ (PDK) ins Leben gerufen, mit dem sich seine Mitglieder für den Branchen-Nachwuchs stark machen können.





Der Verband empfiehlt, die Logos dieser Angebote anzufordern, auf die eigene Internetseite zu stellen und zu verlinken. Wenden Sie sich dafür gerne an Dr. Jenny Rohlmann, Strategisches Marketing/ PR und CSR-Beauftragte des Verbandes, unter rohlmann@ig-zeitarbeit.de.

SCHRITT 5


PRAKTISCHE DARSTELLUNGSFORM

Es bleibt jedem Unternehmen selbst überlassen, in welcher Form und wie ausführlich es seine CSR-Aktivitäten dokumentiert. Der iGZ empfiehlt die Darstellung in einer übersichtlichen Tabelle. Die in den einzelnen Schritten genannten Formulierungsbeispiele können – angepasst auf Ihr Unternehmen – die nachfolgende Tabelle ergänzen. Zusätzlich zur Beschreibung der einzelnen Ziele und Maßnahmen empfiehlt sich ein praktisches „Ampelsystem“, das den Fortschritt einer Aktivität auf einen Blick signalisiert und optimalerweise im Laufe der Zeit angepasst wird. Mit dem Fortschreiten der Umsetzung können die Ampeln auf gelb oder grün „geschaltet“ werden. Die folgende Tabelle enthält Beispielmaßnahmen zu den sechs wichtigsten Verantwortungsbereichen in der Zeitarbeit. Der iGZ hält auf seiner Website www.zeitarbeit-verantwortung.de die nachfolgende Tabellenvorlage als beschreibbare Datei zum Download bereit. Die beispielhaft genannten Inhalte können überschrieben werden, so dass iGZ-Mitglieder ihre eigenen Verantwortungsbereiche und Maßnahmen eintragen können.


Verantwortungsbereich Fürsorge

Aktivität/ Maßnahme	Umsetzungs- zeitraum	Wie ist der Umsetzungs- stand?	Was ist das Ziel der Maßnahme?	Was haben wir bisher konkret erreicht?	Gibt es Kennzahlen?	Status
Befragung von externen Beschäftigten	fortlaufend	seit 2018 jedes Jahr im Oktober durchgeführt	Wir möchten unsere Beschäf- tigten binden, Fluktuationen reduzieren und die Bedürfnisse unserer externen Mitarbeitenden möglichst stark in unsere Ge- schäftspraktik einbeziehen.	Seit 2019 führen wir pro Quartal einen Mitarbei- ter-Stammtisch durch, der auf gute Resonanz stößt. Ab 2022 ist geplant, stärker auf Flexibilisie- rungswünsche der Arbeitszei- ten einzugehen.	An den Mitar- beiter-Stammti- schen nehmen durchschnittlich 15 Personen teil. Der Anteil der Teilzeit- und Vollzeitstellen soll erhoben werden.	
Aktivität/ Maßnahme	Umsetzungs- zeitraum	Wie ist der Umsetzungs- stand?	Was ist das Ziel der Maßnahme?	Was haben wir bisher konkret erreicht?	Gibt es Kennzahlen?	Status
Anwendung des iGZ-Ethik-Kodex	Seit Beginn unserer iGZ- Mitgliedschaft 2015	erfüllt	Wir verpflichten uns zu einem fairen, res- pektvollen und vertrauensvollen Umgang mit allen Beteiligten der Zeitarbeit.	Der iGZ-Ethik- Kodex steht für jeden einsehbar auf unserer Homepage. Wir werden sowohl von Bewerbern als auch von Kun- den häufig auf den Ethik-Kodex angesprochen.	Jedem Mitar- beitenden wird der Ethik-Kodex ausgehändigt. Der Ethik-Kodex wird auf unserer Website XY Mal angeklickt.	
ggf. weitere Aktivitäten/ Maßnahmen


Verantwortungsbereich Arbeits- und Gesundheitsschutz

Aktivität/ Maßnahme	Umsetzungs- zeitraum	Wie ist der Umsetzungs- stand?	Was ist das Ziel der Maßnahme?	Was haben wir bisher konkret erreicht?	Gibt es Kennzahlen?	Status
Obstkorb und Wasserspender	Jahresbeginn 2021	erfüllt	Wir möchten die Gesundheit der Belegschaft fördern.	Wir stellen kos- tenlos zweimal in der Woche ei- nen Korb mit fri- ischem Obst zur Verfügung und haben einen Wasserspender aufgestellt.	Das Obst ist im- mer vergriffen, der Getränke- spender muss regelmäßig auf- gefüllt werden.	
ggf. weitere Aktivitäten/ Maßnahmen


Verantwortungsbereich Gerechtigkeit

Aktivität/ Maßnahme	Umsetzungs- zeitraum	Wie ist der Umsetzungs- stand?	Was ist das Ziel der Maßnahme?	Was haben wir bisher konkret erreicht?	Gibt es Kennzahlen?	Status
Förderung der Frauenquote	bis Ende 2023	in Arbeit	Wir möchten einen ausgegli- chenen Anteil von Frauen und Männern in unserer internen Betriebsstruktur erreichen.	Bei gleicher Qualifikation ha- ben wir uns bei zwei Stellenaus- schreibungen im ersten Halb- jahr 2021 für Bewerberinnen entschieden.	Der Anteil der Frauen im internen Bereich beträgt aktuell XY%.	
ggf. weitere Aktivitäten/ Maßnahmen


Verantwortungsbereich Sicherheit

Aktivität/ Maßnahme	Umsetzungs- zeitraum	Wie ist der Umsetzungs- stand?	Was ist das Ziel der Maßnahme?	Was haben wir bisher konkret erreicht?	Gibt es Kennzahlen?	Status
Förderung der Übernahmen von externen Mitarbeitenden	fortlaufend	in Arbeit	Wir möchten Ar- beitskräften die Scheu vor Zeit- arbeit nehmen und ihnen die Sicherheit bie- ten, die sie brau- chen. Außerdem möchten wir unsere Arbeitge- berattraktivität steigern.	Pro Quartal werden ca. XY Mitarbeitende von unseren Kundenbetrie- ben übernom- men.	Die Übernahme- quote liegt bei XY %.	
ggf. weitere Aktivitäten/ Maßnahmen

Verantwortungsbereich Einkommenssicherung

Aktivität/ Maßnahme	Umsetzungs- zeitraum	Wie ist der Umsetzungs- stand?	Was ist das Ziel der Maßnahme?	Was haben wir bisher konkret erreicht?	Gibt es Kennzahlen?	Status
Einführung eines Prämiensystems für interne Mit- arbeitende	2022/2023	in Planung	Wir möchten bestehenden Mitarbeitenden Wertschätzung entgegenbrin- gen und sie an unser Unterneh- men binden. Außerdem möchten wir unsere Arbeitge- berattraktivität steigern.	Erste Recher- chen nach passenden An- bietern haben stattgefunden.	Zukünftig: Anzahl der Mitarbeitenden, die Prämien bekommen	
ggf. weitere Aktivitäten/ Maßnahmen

Verantwortungsbereich Kundenverhältnis

Aktivität/ Maßnahme	Umsetzungs- zeitraum	Wie ist der Umsetzungs- stand?	Was ist das Ziel der Maßnahme?	Was haben wir bisher konkret erreicht?	Gibt es Kennzahlen?	Status
Kundenbefragung	fortlaufend	seit 2020 einmal pro Quartal	Wir wollen unser Dienst- leistungsange- bot möglichst nah an den Bedürfnissen unserer Kunden orientieren. Wir möchten kritische Punkte beseitigen und die Kundenbin- dung verstärken.	Wir konnten unser Angebot im Bereich XY ausbauen. Wir sind auf die Kritik an XY ein- gegangen und haben unsere Leistungen in diesem Bereich verbessert.	Die Rück- laufquote unserer Kunden- befragungen beträgt XY%.	
ggf. weitere Aktivitäten/ Maßnahmen

Erläuterung der Ampelsymbole:



grün = umgesetzt

gelb = zum Teil umgesetzt,
weiter in Arbeitrot = noch nicht umgesetzt,
wird weiterhin angestrebt

VERÖFFENTLICHUNG MEINES CSR-BERICHTES

Ganz wichtig ist es – falls bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht geschehen – alle internen Mitarbeitenden darüber zu informieren, dass Sie sich nicht nur im CSR-Bereich engagieren, sondern diese Aktivitäten fortan dokumentieren und für Ihre Akquise nutzen. Nur so können Sie Ihre Mitarbeitenden sensibilisieren und erreichen, dass alle an einem Strang ziehen, wenn es darum geht, Ziele zu verwirklichen, Ihr Engagement weiter zu transportieren und auch neue Ideen zu entwickeln.

Viele Unternehmen veröffentlichen ihre CSR-Aktivitäten ausführlich auf ihren Websites unter der Rubrik „Über uns“, „Leitbild“ oder Ähnliches. Ein [iGZ-Muster für einen CSR-Bericht](#) steht zum Download bereit. Das Muster gibt Anregungen wie iGZ-Mitglieder mit Hilfe der in dieser Broschüre aufgeführten Formulierungsbeispiele einen kompakten CSR-Bericht gestalten können. Im Anhang finden Sie außerdem Hinweise zu kostenlosen Bilddatenbanken, in denen Sie nach passenden Bildern für Ihren Bericht suchen können. Am besten ist es, wenn Sie auf firmeninternes Bildmaterial zurückgreifen und z.B. Ihr Team oder Fotos von Ihren CSR-Aktivitäten einbauen.

Wenn Sie sich entscheiden, Ihre Aktivitäten vollumfänglich zu kommunizieren, ist es ratsam, auf Ihren Social Media-Kanälen darüber zu berichten. Informieren Sie dann auch alle Stakeholder zum Beispiel in einem Rundschreiben oder per Newsletter darüber.

Es kann aber auch sinnvoll sein, auf der eigenen Website das Thema CSR grob anzureißen, um dann im persönlichen Gespräch näher darauf einzugehen. Nicht nur Zeitarbeit an sich ist ein erklärungsbedürftiges Modell, sondern auch das Thema CSR. Einige Personaldienstleister handhaben es deshalb so, dass sie gut sichtbar auf ihrer Website darauf verweisen, dass sie verantwortungsvoll handeln und CSR-Maßnahmen umsetzen. Im persönlichen Gespräch erläutern sie dann ihre Strategie, was sie genau umsetzen und welche Fortschritte ihre Aktivitäten machen. Dabei können Personaldienstleister dann ihren CSR-Bericht, den sie beispielsweise mit Hilfe der iGZ-Tabelle erstellt haben, aushändigen. Im Dialog erfahren sie auch, worauf es den Stakeholdern ankommt und die Unternehmen können ggf. ihre CSR-Aktivitäten zukünftig anpassen. CSR dient der

Wettbewerbsfähigkeit des eigenen Unternehmens. Deshalb ist es wichtig, herauszufinden, auf welche Verantwortungsbereiche die Anspruchsgruppen der Zeitarbeit besonders viel Wert legen.

Damit dieses Engagement auf den ersten Blick erkennbar ist, hat der iGZ für seine Mitglieder zwei CSR-Logos entwickelt. Diese Logos können Sie auf Wunsch mit Ihrem Firmen-Logo kombinieren und überall dort einsetzen, wo Sie deutlich machen möchten, dass Sie ein verantwortungsvoller Arbeitgeber sind. Alle Mitgliedsunternehmen, die dem iGZ mitteilen, dass sie mit einem CSR-Bericht beginnen, erhalten das Starter-Logo. Alle Mitglieder, die ihren CSR-Bericht oder den Link dahin beim iGZ einreichen – werden mit dem Profi-Logo des iGZ ausgezeichnet. Das gilt natürlich auch für Mitglieder, die schon vor dem Erscheinen dieser Handlungshilfen einen CSR-Bericht verfasst haben.



Das Logo „CSR Starter“ erhalten Personaldienstleister, die Mitglied im iGZ sind, wenn sie dem Verband gegenüber bekannt geben, dass sie damit begonnen haben, an einem CSR-Bericht zu arbeiten.



Das Logo „CSR Profi“ erhalten Personaldienstleister, die Mitglied im iGZ sind, wenn sie ihren CSR-Bericht beim Verband per E-Mail eingereicht haben bzw. wenn sie dem Verband die Internetseite mitgeteilt haben, auf der der Bericht zu finden ist. Der

Bericht kann dabei als Text, in Tabellenform oder in Stichpunkten sowie in einer Kombination aus verschiedenen Darstellungsformen aufgebaut sein. Das Logo kann in den [iGZ-Musterbericht](#), der zum Download bereit steht, eingebaut werden. Mitglieder, die mit dem Download-Muster arbeiten, können das Logo beim iGZ anfordern.

SCHRITT
7**FORTENTWICKLUNG UND KONTINUIERLICHES MONITORING MEINER AKTIVITÄTEN**

Im Laufe der Jahre können sich zum Beispiel durch politische Rahmenbedingungen oder eine neue unternehmerische Ausrichtung Schwerpunkte der unternehmerischen Verantwortung verändern. CSR ist ein Prozess. Wichtig ist deshalb, dass die dokumentierten Handlungsfelder und Maßnahmen regelmäßig auf den Prüfstand gestellt werden und ggf. ein Update im Ampelsystem erfolgt. Nur dadurch wird ein CSR-Engagement glaubhaft. Sie signalisieren zum Beispiel Kunden dadurch, dass Sie ein dynamisches Unternehmen sind, das auf die Bedarfe seiner Anspruchsgruppen eingeht und sich CSR nicht nur aus Marketingzwecken auf die Fahnen schreibt. Rückmeldungen von Kunden oder Mitarbeitenden können effektiv für die Weiterentwicklung der eigenen Dienstleistung genutzt werden und die Wettbewerbsfähigkeit steigern.

Folgende Fragen sind dabei hilfreich:

- Geht unser Engagement noch in die richtige Richtung?
- Handeln wir zielführend?
- Wie weit sind wir inzwischen?
- Was fehlt noch, um das Ziel zu erreichen?

6 Schlusswort

Die sieben Schritte zum ersten CSR-Bericht zeigen, dass die Dokumentation der unternehmerischen Verantwortung in der Zeitarbeit praktisch umsetzbar ist. Natürlich erfordert eine strukturierte Beschäftigung mit CSR auch etwas Zeit. Auf der anderen Seite spart eine nachhaltige Geschäftspolitik auch Kosten und steigert die Attraktivität von Zeitarbeitsunternehmen als Arbeitgeber und Personalpartner für Kunden.

Begleitend zu den vorliegenden Handlungshilfen hat der iGZ für seine Mitglieder unter www.zeitarbeit-verantwortung.de wichtige Informationen zu CSR und zur Berichterstattung in der Zeitarbeit sowie nützliche Links zusammengestellt. Der Verband möchte mit seinem CSR-Engagement möglichst viele seiner Mitgliedsunternehmen „anstecken“ und ihnen in den kommenden Monaten dabei helfen, mit einem Bericht zu beginnen.

Machen Sie mit und stellen Sie sich für die Zukunft gut auf!

Um das Logo „CSR Starter“ oder das Logo „CSR Profi“ zu erhalten und wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich gerne an die CSR-Beauftragte des Verbandes:



Dr. Jenny Rohlmann
Strategisches Marketing/
PR und CSR-Beauftragte
rohlmann@ig-zeitarbeit.de
Tel: 0251 32262-155

7 Anhang

MÖGLICHE KENNZAHLEN UND INDIKATOREN ZU WEITEREN VERANTWORTUNGSBEREICHEN DER ZEITARBEITSBRANCHE

(vgl. Schritt 3, ■ = Soziales, ■ = wirtschaftlicher Bereich, ■ = Umwelt)

Vielfalt

- Kriterien für ein vorurteilsfreies, wertschätzendes Arbeitsumfeld benennen
- Alters- und Nationalitätenstruktur der Mitarbeitenden
- LGBTQ-Offenheit
- Anteile von Mitarbeitenden mit Behinderungen

Qualifizierung

- Anzahl der Mitarbeitenden, die in einem bestimmten Zeitraum eine Weiterbildung gemacht haben
- Art der Angebote von Personalentwicklungsmaßnahmen
- Förderung von Umschulungen
- Unterstützung bei beruflichen Weiterbildungswünschen

Engagement für lokale Wohltätigkeitszwecke

- Betrag der Geld- oder Sachspenden
- Bereitstellen von Knowhow
- Förderung des ehrenamtlichen Engagements von Mitarbeitenden

Dienstleistungsqualität

- Gütesiegel, Mitgliedschaften, Zertifizierungen, Audits etc.
- Prozessoptimierung durch Digitalisierung
- Transparente Geschäftsabläufe, Einblick in Lieferketten

Arbeitsmarkt

- Berichte über politisches Engagement für die Branche (z.B. zusammen mit dem iGZ)
- Zahl der rekrutierten Fachkräfte in einem bestimmten Zeitraum

- Verhältnis der niedrig-, mittel- und hochqualifizierten Mitarbeitenden
- Quote der Mitarbeitenden, für die Zeitarbeit eine echte Arbeitsmarktchance war

Energie

- Strom- und Heizkosten aktuell und im Vergleich zum Vorjahr
- Wasserverbrauch aktuell und im Vergleich zum Vorjahr
- Wahl eines Ökostromanbieters
- Anzahl der eingesetzten LED-Lampen

Mobilität/Arbeitswege

- Anzahl der Mitarbeitenden im Homeoffice
- Regelmäßigkeit von Online-Kommunikation wie Videokonferenzen, Telefonkonferenzen etc.
- Anzahl der Mitarbeitenden, die eine Bahncard haben bzw. einen Zuschuss zu Bahnfahrten erhalten
- Anzahl der eingesetzten E-Fahrzeuge, Jobräder, ÖPNV-Jobtickets
- Regionalität der Einsatzorte (kurze Wege)
- Anzahl der Fahrgemeinschaften

Ressourcen

- Zahlen zum Umgang mit Ressourcen (konsequente Mülltrennung, klimaneutraler Versand der Hauspost, Wiederverwendung von Büromaterial wie Ordner, Klarsichthüllen etc.)
- Verbrauch von Papier aktuell und im Vergleich zum Vorjahr
- Anteil der digitalen Bewerbungen
- Anteil der digitalen Personalakten, Reisekostenabrechnungen etc.
- Investitionen in ökologischen Einkauf (Produkte mit Ökosiegel, fair gehandelte und produzierte Produkte, wiederbefüllbare Druckerpatronen)

BEISPIELE FÜR CSR-BERICHTE VON PERSONAL-DIENSTLEISTERN

[Amadeus FiRe 2020](#)

[G.C.S. – Global Clinic Solutions 2020](#)

[Job find 4 You 2020](#)

[Orizon 2021](#)

[Randstad 2021](#)

BEISPIELE FÜR KOMPAKTE CSR-BERICHTE AUS ANDEREN BRANCHEN:

[Bellanet GmbH](#)

[Klaus Herding GmbH](#)

[Thiekötter Druck GmbH & Co. KG](#)

AUSWAHL KOSTENLOSER BILDDATENBANKEN FÜR DIE BEBILDERUNG DES CSR-BERICHTES:

[Freepik](#)

[Pexels](#)

[Pixabay](#)

[Unsplash](#)

IMPRESSUM

Herausgeber

Interessenverband Deutscher
Zeitarbeitsunternehmen (iGZ e.V.)
Albersloher Weg 10
48155 Münster
info@ig-zeitarbeit.de
www.ig-zeitarbeit.de

V.i.S.d.P.

Werner Stolz | Hauptgeschäftsführer

Fotos

S. 5: © Masum – stock.adobe.com,
S. 7, 8: pixabay.de,
S. 11: Hildebrandt Fotografie – Adobe
Photoshop Lightroom
Alle anderen Abbildungen: © iGZ

Stand: Oktober 2022



www.zeitarbeit-verantwortung.de



Interessenverband Deutscher Zeitarbeitsunternehmen e.V.

iGZ-Bundesgeschäftsstelle

PortAL10 | Albersloher Weg 10 | 48155 Münster
Telefon 0251 32262-0 | Fax 0251 32262-100

iGZ-Hauptstadtbüro

Schumannstr. 17 | 10117 Berlin
Telefon 030 280459-88

info@ig-zeitarbeit.de | www.ig-zeitarbeit.de

