

02

Unser Engagement: für ein zukunfts- orientiertes Management

- 19 2.1 Ein resilientes Modell
- 27 2.2 Die erzielten Ergebnisse
- 30 2.3 Die Perspektive von morgen



Nachhaltigkeitsziele für die wir uns einsetzen



Die wesentlichen Themen



Resilienz des Geschäftsmodells



Gestaltung der Dienstleistung



Forschung und Entwicklung - Innovation und Digitalisierung

GRI-Standards

GRI 2-6, GRI 2-29, GRI 3-1, GRI 201-1, GRI 203-1, GRI 207-1, GRI 207-2, GRI 207-3, GRI 207-4



Schwerpunkte, die wir behandeln



Resilienz des Geschäftsmodells

WISSENSMANAGEMENT

Aufbau eines Wissensmanagements im Unternehmen: Erwerb, Entwicklung, Transfer, Speicherung und Nutzung von Wissen



Gestaltung der Dienstleistung

ANALYSE DES MATERIALVERBRAUCHS UND EFFIZIENZ

Entwicklung eines intelligenten Reinigungssystems zur weiteren Reduzierung von Verbrauch und Emissionen



Forschung und Entwicklung - Innovation und Digitalisierung

DIGITALISIERUNG DER REKRUTIERUNGSPROZESSE

Verwaltung aller Daten und Informationen im Zusammenhang mit der Rekrutierung von Mitarbeiter*innen, um die Organisation innerhalb des Unternehmens und Analysen zu optimieren.

Die wichtigsten erzielten Ergebnisse

Markas Ideas

über 60 beteiligte Mitarbeiter*innen, 69 eingereichte Ideen, davon über 70% aus den Objekten



Oracle HCM

Automatisierung und Digitalisierung der Prozesse im Personalwesen



Markas WOW

"Controlling", erstes Projekt im Jahr 2022 lanciert – WOW steht dabei für "New Ways Of Working"



2.1

Ein resilientes Modell

Langfristig nachhaltig zu wachsen, bedeutet für Markas Innovation. Die eigene Branche erneuert man, indem man mit der Zeit und den sich entwickelnden Technologien Schritt hält. Intern bedeutet innovativ zu sein, Prozesse effizienter zu gestalten und zu digitalisieren. Aus all diesen Gründen bildet Innovation einen der Pfeiler der Unternehmensstrategie 2030 und eines der Schwerpunktthemen der kommenden Jahre.

Die Dienstleistungsbranche ist eine von starkem Wettbewerb gekennzeichnete Branche. Der Großteil unserer Arbeit beruht auf der Beteiligung an öffentlichen Ausschreibungen, die immer komplexer werden. Aus diesem Grund gibt es auf dem Ausschreibungsmarkt für Clean- und Food-Dienstleistungen nur noch wenige große Anbieter, die versuchen, ihren Marktanteil zu erweitern, indem sie sehr niedrige, nicht tragbare Preise anbieten. Die Mitbewerber von Markas in der Clean- und Food-Branche sind hauptsächlich große Genossenschaften oder Konzerne, die von externen Manager*innen geführt werden.

Wir haben beschlossen, in effektives Management zu investieren, ohne jemals unsere Grundlagen zu vergessen: Bei uns stehen Menschen und Mitarbeiter*innen im Mittelpunkt.

Die wichtigsten Dienstleistungen des Unternehmens sind jene in den Sektoren Clean und Food - nicht nur in Bezug auf das Angebot sondern auch in wirtschaftlicher Hinsicht: Sie erwirtschaften etwa 90% des Jahresumsatzes des Unternehmens. Markas kann nämlich auf über 700 Kunden in 19 Regionen Italiens zählen, darunter: Krankenhäuser, Seniorenheime, Schulen, Unternehmen und Universitäten. Andere Geschäftsbereiche, wie Housekeeping, Facility und Logistics & Care, sind noch im Aufbau, und Markas ist dazu bereit, unter Berücksichtigung nachhaltiger Kriterien zu investieren, um sein Leistungsportfolio zu differenzieren.



Covid-19

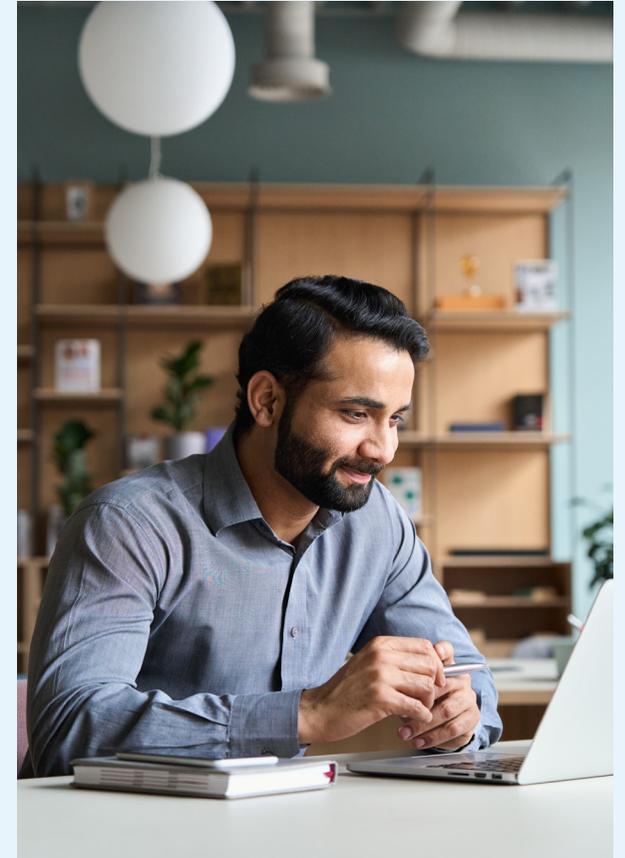
Wie für den Rest Italiens und der Welt, waren auch für Markas die Jahre 2020, 2021 und 2022 von der Bewältigung der Covid-19-Pandemie geprägt. Der Gesundheitsnotstand traf unser Land blitzschnell und veranlasste das Unternehmen, seine Tätigkeiten in kurzer Zeit neu zu organisieren, um die Sicherheit seines Personals und gleichzeitig die Kontinuität der erbrachten Dienstleistungen zu gewährleisten. Durch Teamarbeit war es möglich, jeder Situation zeitnah und professionell zu begegnen. In den schwersten Monaten und Phasen der Pandemie arbeitete Markas mit großem Engagement und Einsatz daran, seine Dienstleistungen unter häufig komplizierten Bedingungen zu erbringen.

Allgemein hat die Pandemie die verschiedenen Tätigkeitszweige unterschiedlich beeinflusst. In Krankenhäusern kam es bei den Dienstleistungen rund um die Bereiche "Clean" und "Logistics & Care" zu einem exponentiellen Anstieg der Arbeitsbelastung, demzufolge die Tätigkeiten durch die Umstrukturierung von Personal und Schichten abgewickelt werden mussten. Im Bereich Food kam es zu wiederholten Schließungen der Einrichtungen, vor allem der Schulen und folglich zu Kurzarbeit. Der Bereich Housekeeping erlebte in den vergangenen Jahren eine der schwierigsten Situationen durch die längeren Schließungen von Hotels und die Notwendigkeit, die Reinigungsprozesse an die, in den Krankenhäusern in Kraft getretenen, verschärften Vorschriften anzupassen.

In allen erlebten Situationen hat das Unternehmen es nie versäumt, seine Mitarbeiter*innen zu unterstützen: Einige Beispiele waren die **Verdoppelung des** vom Staat im März 2020 verliehenen **Cura Italia-Prämie** für Personen, die im Kampf gegen die Pandemie eingesetzt waren sowie die

Bereitstellung einer kostenlosen psychologischen Unterstützung. Als klar wurde, dass die schwierige Situation fortauern würde, somit viele Einrichtungen länger geschlossen bleiben würden und viele Mitarbeiter*innen ihre Arbeit nicht fortsetzen könnten, zahlte Markas Italien **den gesamten Betrag der monetären Coronaunterstützung aus eigenen Mitteln** und garantierte rechtzeitig die nötige finanzielle Unterstützung. Um die Mitarbeiter*innen weiter zu unterstützen, wurde ein **Solidaritätsprogramm** aktiviert, mit dem Urlaubsstunden an von den Schwierigkeiten betroffene Kolleg*innen gespendet werden konnten.

Für Verwaltungsmitarbeiter*innen kam die Arbeit nie zum Stillstand, denn Markas hatte bereits 2018 ein Pilotprojekt für **Homeoffice** eingerichtet. Als im März 2020 der Lockdown verhängt wurde, verfügte das Unternehmen bereits über klar definierte und konsolidierte Richtlinien sowie über alle erforderlichen IT-Instrumente.





Zuverlässig



Engagiert



Fair



Krankenhäuser
und Privatkliniken



Unternehmen
und Büros



Hotels und
Beherbergungsbetriebe



Schulen und
Universitäten



Senioren- und
Pflegeheime

Geschäftsmodell, Werte und erbrachte Leistungen

Besonders im Gesundheitswesen besteht das Hauptziel von Markas darin, sich um alle ausgelagerten Dienstleistungen zu kümmern, damit sich unsere Kund*innen auf die wichtigste Aufgabe können: die Gesundheit der Patient*innen. Deshalb ist es für die Gruppe von wesentlicher Bedeutung Dienstleistungen anzubieten, die **unter Hygiene-Gesichtspunkten maximale Sicherheit** gewährleisten. Sowohl im Krankenhaus als auch in der Praxis oder Klinik bietet Markas eine Reihe von Dienstleistungen an, die darauf ausgelegt sind, Dienstleistungen in höchster Qualität zu garantieren.

Von der Desinfektion von Räumen bis hin zur Verpflegung in Krankenhäusern, von der Logistik und Patient*innenbetreuung bis hin zur Reinigung von Lüftungsanlagen: Unsere Dienstleistungen für öffentliche und private Gesundheitseinrichtungen werden **individuell** den Bedürfnissen unserer Kund*innen **angepasst**.

Auch im Sozial- und Pflegebereich hat das Wohlbefinden der Bewohner*innen absolute Priorität.

In den verschiedenen Einrichtungen, die sich der Pflege älterer Menschen widmen, wie z. B. Senioren- und Pflegeheimen, ist Markas bestrebt, eine Reihe von Dienstleistungen anzubieten, die den Bewohner*innen die **bestmögliche Lebensqualität** gewährleisten. Von der sorgfältigen Reinigung der Räume bis hin zur Zubereitung und Verteilung von Mahlzeiten, die mit ausgewählten Zutaten zubereitet und auf die Bedürfnisse von Älteren abgestimmt sind. Effizienz und Produktivität sind die Faktoren, die das Dienstleistungsangebot von Markas für Unternehmen auszeichnen.

Konkret sind es **maßgeschneiderte Dienstleistungen** für die Arbeitswelt, die von einer erholsamen und ausgewogenen Mittagspause über die sorgfältige Reinigung von Räumen und

Arbeitsplätzen bis hin zur Desinfektion von Lüftungsanlagen, zur Gewährleistung der Luftqualität, in den Innenräumen reichen.

Die Dienstleistungen in den Bereichen Clean und Food betreffen auch Kindergärten, Schulen und Universitäten. Für Markas ist es wichtig, während der gesamten Schulausbildung bestmöglich auf die Bedürfnisse der Schüler*innen einzugehen und **optimale Bedingungen für das Lernen zu schaffen**.

Der wichtigste Bestandteil unseres Dienstleistungsangebots für den Bildungsbereich ist die Verpflegung. Für jede Altersgruppe entwickelt Markas ausgewogene, gesunde und schmackhafte Menüs, die von unseren Ernährungsberater*innen entwickelt werden. Zur Abrundung des Angebots bietet sich das Unternehmen auch als Partner für die Schulreinigung an und garantiert Sorgfalt und Professionalität.

Im Bereich Housekeeping sorgt Markas zusammen mit dem Hotelmanagement für einen angenehmen Hotelaufenthalt durch die Entwicklung von **kundenspezifischen Abläufen**, die den Anforderungen jedes einzelnen Beherbergungsbetriebs gerecht werden. Markas garantiert **hohe Qualitätsstandards** unter Einhaltung der Hygienebestimmungen, um sowohl für Gäste als auch für das Hotelteam eine sichere und angenehme Umgebung zu gewährleisten.

Markas achtet seit jeher auf Qualität und **nachhaltiges Wachstum**. Aus organisatorischer Sicht bedeutet dies notwendigerweise ein ständiges **Augenmerk** auf die Digitalisierung von Prozessen, die Automatisierung manueller Vorgänge, die Optimierung von Ressourcen, die Beseitigung von Risiken, die Reduzierung des Papierverbrauchs und die gemeinsame Nutzung von Informationen auf mehreren Ebenen.

Innovation

Zusammen mit Nachhaltigkeit bildet sie eine der Säulen der Strategie 2030 und wird zunehmend zu einem wesentlichen Bestandteil unserer Unternehmenskultur. Die von Markas verwendete Definition von Innovation ist eng mit den drei Säulen der wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Nachhaltigkeit verknüpft und zielt darauf ab, die nachhaltige Entwicklung der Gruppe zu fördern. In dieser Hinsicht sind alle Mitarbeiter*innen in diesen schrittweisen Veränderungsprozess eingebunden.

Die Relevanz des Themas für Markas wird durch die 2020 eigens gegründete Abteilung unterstrichen. Diese arbeitet seitdem stetig an der Gestaltung eines Innovationsprozesses für die gesamte Gruppe.

Das System sieht die Beobachtung neuer Marktentwicklungen, Kundenperspektiven und Technologien vor. Durch Wettbewerbe und Workshops können Mitarbeiter*innen ihre Erfahrungen und Kompetenzen einbringen und so zu Ideen beitragen, die anhand einer Reihe von (detailliert im nebenstehendem Kasten aufgeführt) Kriterien getestet wurden und für die Firma Markas und ihre Kund*innen einen echten Mehrwert darstellen.

UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



Markas WOW

Markas WOW ist ein 2021 ins Leben gerufenes Projekt mit dem Ziel, die Innovation organisatorischer Prozesse auf der Ebene des Change Managements zu verbessern – WOW steht dabei für "New Ways Of Working": Das Projekt soll unterschiedliche Geschäftsprozesse auf internationaler Ebene vereinheitlichen. Das erste Projekt, das 2022 aus dieser Initiative hervorgegangen ist, ist das Projekt "Controlling", das auf eine Vereinheitlichung des Controllings auf internationaler Ebene abzielt.

Das übergeordnete Ziel dieses Projekts ist die Neuorganisation der Dimension des Controllings im Unternehmen. Ziel ist die Entwicklung eines international ausgerichteten Controllingsmodells für die Gruppe, das die wirtschaftlichen und finanziellen Überwachungsbedürfnisse der Zentrale mit den betrieblichen Erfordernissen und üblichen Vorgehensweisen der einzelnen nationalen Unternehmen integriert. In der ersten Entwicklungsphase soll der Schwerpunkt auf der Erfassung der Anforderungen an Prozesse, Systeme, Tools und Strukturen im Controlling-Bereich in den verschiedenen Ländern im Ausgang von einer genauen und präzisen Analyse der verschiedenen Prozesse liegen, um dann zu einem Change Management zu gelangen, das den Erwartungen der verschiedenen Länder gerecht werden kann.

UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



Markas Ideas

Markas Ideas war ein Ideenaufruf, den Markas im Jahr 2022 an seine Mitarbeiter*innen richtete, über den neue Ideen und innovative Lösungen eingebracht werden konnten.

Das Ziel der Initiative ist, das Arbeitsumfeld zu verbessern und die Zusammenarbeit zwischen Abteilungen und Standorten zu stärken. Um am Projekt teilzunehmen, konnten unsere Mitarbeiter*innen sowohl einzeln als auch in Gruppen ihre Ideen auf ein eigens eingerichtetes Portal hochladen, die dann anhand bestimmter Kriterien wie Umsetzbarkeit, Nachhaltigkeit und Relevanz für die Unternehmensstrategie bewertet wurden. An der Initiative beteiligten sich 67 Personen aus Italien, Österreich und Deutschland. Darüber hinaus gingen 69 Ideen hervor, von denen über 70% aus den bestehenden Objekten und insbesondere aus dem Bereich Clean stammten.

Davon wurden 9 Ideen bereits auf ihre Umsetzbarkeit evaluiert.





Forschung und Entwicklung im Bereich Food

In der Absicht, verschiedene Spezialisierungen zu kombinieren, wurde 2021 eine multidisziplinäre Arbeitsgruppe gegründet, die sich aus Expert*innen verschiedener Unternehmensabteilungen wie der Produktion Food, Leitung der IT, Organisations- und Innovationsmanagement, kaufmännische Leitung, Personalmanagement sowie Qualitäts- und Kontrollmanagement zusammensetzt. Die Gruppe F&E Food hat das Ziel, unter Einsatz eines definierten und strukturierten Prozesses, die schnelle Reaktion auf Marktveränderungen, die genaue Erfassung der Umweltentwicklung und die Entwicklung innovativer Vorschläge zu ermöglichen. Zu ihren wichtigsten Kompetenzbereichen gehören die Gemeinschaftsverpflegung und alles, was den Produktionsbetrieb in Vigasio betrifft, mit besonderem Fokus auf Themen wie Ernährung, innovative Technologien und Gartetechniken, speziell der Vakuumbartechnik. Die ermittelten Lösungsvorschläge werden anhand von Pilotprojekten getestet und nach erfolgreicher Umsetzung erfolgt die Ausrollung der Projekt im großen Maßstab. Die Tätigkeiten können durch die Zusammenarbeit mit Fachberater*innen der Branche, wissenschaftlichen Einrichtungen oder Universitäten unterstützt werden.

Forschung und Entwicklung im Bereich Clean

Im Jahr 2022 wurde eine führungsübergreifende Arbeitsgruppe – an der die Leitungen der Bereiche Einkauf, Qualitäts- und Kontrollmanagement, Produktion Clean, IT, sowie Organisations- und Innovationsmanagement teilnehmen – mit dem Ziel gegründet, neue Standards und innovative Produkte für den Bereich Clean zu finden und zu testen, die sowohl wirtschaftliche als auch betriebliche Vorteile bringen können. Die Tests werden durch einen F&E-Prozess organisiert, der es ermöglicht, Daten und Rückmeldungen aus bestehenden Objekten auf objektive Weise zu erfassen. Besondere Aufmerksamkeit wurde auch dem Thema **Robotik** gewidmet, dessen Technologie und mögliche Anwendungsbereiche von Markas eingehend untersucht und analysiert wurde. Zu diesem Zweck wurde 2022 eine interdisziplinäre Gruppe gegründet, die sich aus den Bereichen Einkauf, Innovation und Produktion Clean aus Italien und Österreich zusammensetzt.

Digitalisierung

Die Digitalisierung bildet den zweiten Hebel für die Implementierung eines resilienten Geschäftsmodells, das sich den Entwicklungen und Trends des Marktes anpasst. **Die Ausrichtung** auf die Digitalisierung der Arbeitsprozesse auf allen Organisationsebenen führte dazu, dass sich Markas an mehreren Fronten in zahlreichen **Unternehmensprojekten** engagierte, die sowohl einzelne Länder als auch die gesamte Gruppe umfassten.

Durch die Digitalisierung von einzelnen Arbeitsschritten oder ganzen Prozessen verfolgen diese Projekte das Ziel einer **besseren Ressourcennutzung**, um mit einem Blick auf die Zukunft die Grundlagen für die Herausforderungen der kommenden Jahre zu schaffen.

Die **Digitalisierung** der Prozesse hat erhebliche Vorteile für die ganze **Wertschöpfungskette** mit sich gebracht und wird sie auch weiterhin bringen.

Die **negativen Auswirkungen**, die entstehen könnten, sind vor allem auf den Widerstand gegen eine Veränderung bei den in den Digitalisierungsprojekten involvierten Personen oder auf eine zu optimistische Prognose zurückzuführen. Auf Gruppenebene hat sich Markas zwei Ziele gesetzt:

- a. Eine Vielzahl an **Digitalisierungsprojekten** abzuschließen;
- b. Die am Anfang des Projekts festgelegte **Zeitplanung** so weit wie möglich einzuhalten.

UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



Unsere digitalen Lösungen

Smartgate: Die Plattform zur Kommunikation mit dem Kunden, die eine Digitalisierung und Dokumentation von Daten aus dem Personal-, Flächen- und Qualitätsmanagement sicherstellt und den Kund*innen die Möglichkeit bietet, auf Daten eigenständig und tagesaktuell zuzugreifen.

Oracle HCM: Automatisierung und Digitalisierung von Prozessen, die die Mitarbeiter*innen betreffen, insbesondere die Dokumentation der Schulungen, des Recruitingprozesses sowie der Personalentwicklung.

Digitalisierung der Recruitingprozesse bei

Objektstarts: Digitalisierung administrativer Abläufe im Einstellungsprozess bei Objektstarts, die die gleichzeitige Rekrutierung einer großen Anzahl von neuen Mitarbeiter*innen erfordert.

Neuer "Einheiten"-Code: Die Digitalisierung des Prozesses bei Objekt-Starts, d.h. die Festlegung eines vollständig digitalisierten und automatisierten Arbeitsablaufs. Dieser orientiert sich an der Abfolge der aufzunehmenden Tätigkeiten unter Einbeziehung der beteiligten Mitarbeiter*innen und damit zur Vorbereitung der Umgebung, um die Dienstleistung zu starten.

UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



Fernüberwachte Dosiersysteme

Markas ist der professionellen Reinigung immer am Puls der Zeit und setzt auf intelligente Reinigungssysteme. Aus diesem Grund wurden innovative Dosiersysteme eingeführt, die zu den zuverlässigsten, benutzerfreundlichsten und robustesten Modellen gehören, die heute auf dem Markt verfügbar sind. Dies ermöglicht eine effiziente Dosierung der Waschchemie und spart Wasser und Energie. Seit 2021 wurden die Dosiersysteme in verschiedenen Krankenhäusern eingeführt mit dem Ziel, diese Technologie 2022 weiter auszubauen: Bis heute wurden insgesamt 28 fernüberwachte Dosiersysteme CM2W (Connect Machines to Web) installiert. Mit dem CM2W-System werden die Daten der Waschmaschinen laufend analysiert, damit die Verteilung der Waschchemie (in den Phasen der Reinigung und der vorangehenden Imprägnierung der Gewebe) klar abgelesen werden kann und gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden können.



2.2

Die erzielten Ergebnisse

Der Dreijahreszeitraum 2020–2022 war stark von der Covid 19-Pandemie geprägt, der auch die Branche, in der wir tätig sind, getroffen hat.

Besonders in Italien intensivierten öffentliche Einrichtungen und viele Handelseinrichtungen ihre Reinigungsdienste (Zunahme des Clean-Service um fast 10%, trotz Schließung während der Lockdown-Periode und Reduzierung der Tätigkeit für Unternehmen) und professionelle Desinfektion, was zu einem starken Anstieg der Nachfrage führte und neue Marktchancen eröffnete.

Die Pandemie hat zu großem Druck in den wichtigsten Krankenhäusern geführt, was zu einem Anstieg der Nachfrage nach Krankenhauslogistik geführt hat. So ist diese Branche erheblich gewachsen und hat im Vergleich zu 2019 Wachstumsraten bis zu 30% erreicht.

Eine ähnliche Situation wurde bei Hoteldienstleistungen festgestellt, die im Vergleich zu 2019 einen Rückgang von fast 60% verzeichneten.

Eine völlig gegenteilige Situation ergab sich in der Gemeinschaftsverpflegung. Aufgrund der Schließung von Firmen und Schulen verzeichneten wir einen starken Marktrückgang von über 40% im Vergleich zu vor der Pandemie. Darüber hinaus kam es auch in den Krankenhäusern zu starken Rückgängen in der Verpflegung.

Das Jahr 2021 war das Jahr des **Aufschwungs**. Der Umsatz der Gruppe stieg um 11% im Vergleich zum Niveau vor der Pandemie, wie auch durch die verstärkte Beteiligung der Gruppe an Ausschreibungen (+350 Ausschreibungen im Jahr 2021) belegt wird. Im Bereich Clean war 2021 das Jahr des Eintritts in neue und wichtige Marktsegmente, mit einem Kundenumsatz von rund 130 Millionen Euro und einem Anteil an Neukund*innen, der rund 50 Millionen Umsatz generierte. Im Bereich Food entschied sich Markas für die

Konsolidierung seines Kundenportfolios und investierte in langfristige Partnerschaften und Optimierung der Dienstleistungen. 2021 war auch das Jahr des Booms im Bereich Housekeeping, der sich als Bereich mit großem Potenzial bestätigte.

2022 verzeichnete die Markas Gruppe ein außergewöhnliches Wachstum von 20% gegenüber 2021. Das führte dazu, dass das Unternehmen das Jahr mit einem Umsatz von über 338 Millionen Euro in Übereinstimmung mit seinem Geschäftsplan für eine nachhaltige Entwicklung abschloss.

Das außergewöhnliche Wachstum von Markas lässt sich auch an den Zahlen ablesen: Im Jahr 2022 nahm das Unternehmen an 300 öffentlichen Ausschreibungen teil, wobei wir 57% positiv abschließen konnten. Darüber hinaus wurden im vergangenen Jahr Verträge für wichtige regionale Ausschreibungen abgeschlossen, die in den Jahren 2017, 2018 und 2019 gewonnen wurden, wodurch Markas seine Präsenz am Markt deutlich ausbauen und sich wieder als führender Anbieter im Bereich der Krankenhausreinigung etablieren konnte.

Im Laufe des Jahres tätigte die Gruppe verschiedene Investitionen im Wert von rund 9 Millionen Euro (-7% im Vergleich zu 2021) mit dem Ziel der Erhöhung der Produktionskapazität, in Form von wiederkehrenden industriellen Investitionen und sonstigen Investitionen¹.

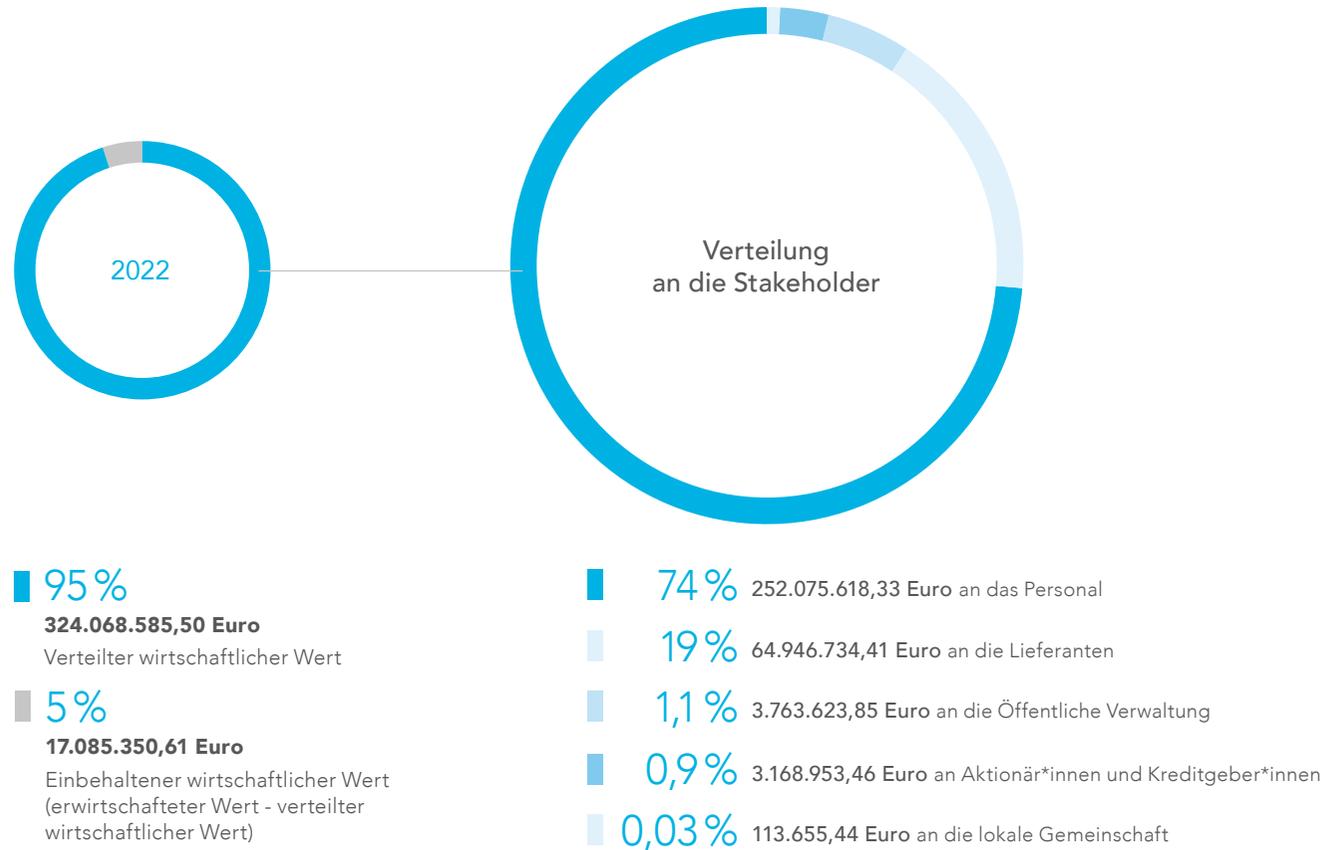
Die Gruppe ist mit den bisher erzielten Ergebnissen zufrieden und engagiert sich zunehmend für ein nachhaltiges Wachstum in Übereinstimmung mit dem Geschäftsplan und der Strategie 2030. Dieser Wachstumsweg ist darauf ausgerichtet, den geschaffenen Wert mit den wichtigsten Stakeholdern der Gruppe zu teilen, was auch dadurch

¹ Dabei ist zu beachten, dass Markas Deutschland im Bezugszeitraum von drei Jahren weder Investitionen in die Infrastruktur getätigt noch Dienstleistungen finanziert hat.

bestätigt wird, dass im Jahr 2022 nur etwa 5% des generierten wirtschaftlichen Wertes² – etwa 341 Millionen Euro – für Investitionen und Abschreibungen in der Gruppe zurückbehalten wurden. Die restlichen **95% wurden an Stakeholder verteilt**. Der größte Teil des von der Gruppe generierten wirtschaftlichen Werts wurde dem Personal ausgezahlt (74%), gefolgt von 19%, die an Lieferanten ergingen.

Erwirtschafteter und an die Stakeholder verteilter wirtschaftlicher Wert im Jahr 2022

Markas Gruppe



² Der Wert bezieht sich auf Markas Italien, Markas Österreich und Markas Deutschland. Details zu Markas S.p.A. sind in den Anhängen am Ende des Dokuments enthalten.



Im Falle des für die öffentliche Verwaltung bestimmten Wertes handelt es sich um die von der Gruppe gezahlten Steuern.

Wie auch im Ethikkodex der Gruppe festgehalten, sind die Beziehungen mit der öffentlichen Verwaltung und ihren Beamt*innen (oder in ihrem Namen handelnden Personen) von den Grundsätzen der **Korrektheit, Loyalität und Transparenz** unter strikter Einhaltung der Gesetze geprägt. Markas handelt im Einklang mit der nationalen konsolidierten optionalen Regelung – und wendet somit eine konsolidierte Gruppenbesteuerung an – auf der Grundlage der in der **konsolidierten Steuerverordnung 2022–2024** der Gruppe festgelegten Bestimmungen.

Aus Sicht der internen Governance ist der Direktor für Verwaltung, Finanzen und Kontrolle für die Einhaltung der Steuervorschriften verantwortlich.

Die Steuerrisiken werden durch Mitteilungen der Buchhalter*innen, Rundschreiben und den Austausch mit Berufsverbände ständig überwacht und bestimmt. Die Auswirkungen des Risikos werden durch die Überwachung von Steuerberater*innen beurteilt; im Risikofall werden die finalen Daten analysiert und dargelegt.

Die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft kümmert sich vierteljährlich um die Überprüfung und ordnungsgemäße Abwicklung der Buchführung, indem sie die vorgeschriebenen Buchhaltungsunterlagen und Steuererklärungen prüft und Stichproben bei bestimmten Dokumenten durchführt.

Darüber hinaus erfolgt beim Jahresabschluss eine gezielte Prüfung der Einzelbuchungen und der Abstimmungen der Hauptbuchkonten sowie der Kund*innen-, Lieferanten- und Bankrundschreiben.

Mit dem Modell 231, das darauf abzielt, Transparenz, Loyalität und die Minimierung der Gefahr von Straftaten innerhalb der Gruppe zu gewährleisten, wird ein spezifisches Meldeformular³ für etwaige Verstöße gegen das oben genannte Modell, gegen den Ethikkodex oder für Straftatmeldungen definiert, von denen Kenntnis erlangt werden sollte, einschließlich Verhaltensweisen, die darauf abzielen, die Integrität der von der Gruppe angewandten Steuerdisziplin zu untergraben⁴.

Bei der Umsetzung seiner Steuerstrategie sorgt Markas auch für die notwendige Einbindung der betroffenen Parteien über folgende Kanäle:

- kontinuierlicher Informationsaustausch mit dem Finanzamt;
- Lobbying-Tätigkeiten durch Assoimprenditori (Unternehmerverband Südtirol);
- Bei Vorliegen wichtiger Sachverhalte erfolgen Mitteilungen in der Vorstandssitzung und in den regelmäßigen Sitzungen mit dem Prüfungsausschuss und der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft.

³ Verfügbar auf der Webseite von Markas. Für jede*n, der*die den Aufsichtsrat über rechtswidriges Verhalten oder rechtswidrige Handlungen informieren möchte.

⁴ Das Meldesystem gewährleistet auch einen effektiven und kontinuierlichen Kommunikationsfluss für alle Beteiligten in anderen ebenso sensiblen Bereichen wie Ethik, Umwelt und Sicherheit am Arbeitsplatz. Die größtmögliche Vertraulichkeit des Meldenden wird gemäß den Bestimmungen des ital. Gesetzes 179/17 über Whistleblowing gewährleistet.

2.3

Die Perspektive von morgen

Bei Markas ist die soziale Verantwortung Teil der Unternehmensphilosophie.

Als international tätiges Familienunternehmen steht Markas nicht nur für starke Werte- und Leistungsorientierung, sondern auch für Qualität, Innovation und Weitblick.

Markas bietet seinen Mitarbeiter*innen ein dynamisches Umfeld und investiert in ihre Weiterbildung. Kompetenz, Engagement und Loyalität werden mit Entwicklungsmöglichkeiten und vielseitigen Zukunftsperspektiven belohnt.

Markas erwartet von seinen Lieferanten, dass sie einen entscheidenden Beitrag zur Entwicklung des Unternehmens leisten und verpflichtet sich zu einer fairen und gleichberechtigten Beziehung.

Nachhaltigkeit bedeutet, einen Grundstein für die Zukunft des Unternehmens zu legen. Markas investiert in **konkrete Projekte**, um das Ziel zu erreichen, in seiner Branche als Unternehmen anerkannt zu werden, **das ökologisch, sozial und wirtschaftlich nachhaltig arbeitet**.

In Übereinstimmung mit der Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen und den damit verbundenen 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung (SDGs)⁵, ist Markas bestrebt, alle notwendigen Maßnahmen umzusetzen, um Nachhaltigkeit vollständig in seine Geschäftsabläufe zu integrieren.

Dieses Ziel kann in unserem Fall durch die Umsetzung des folgenden Modells erreicht werden:



Strukturierter Ansatz
im Einklang mit unserer Strategie,
basierend auf langfristigen Werten



Transparenz und Weitergabe
der eingegangenen Pflichten



Nachhaltiges Denken
auf allen Ebenen, ein individueller Ansatz,
der den Unterschied macht – für ein Unternehmen,
das aus Menschen besteht

⁵ Die Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen ist ein revolutionäres Aktionsprogramm für die Menschen, den Planeten und den Wohlstand, das im September 2015 von den 193 UN-Ländern einstimmig angenommen wurde. Die Agenda 2030 stellt einen gemeinsamen Ausgangspunkt dar, um Ländern, Unternehmen, Organisationen und Bürger*innen dabei zu helfen, eine andere und aus sozialer, ökologischer und wirtschaftlicher Sicht bessere Welt dank der Festlegung von 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung (SDGs) neben 179 detaillierten Zielen aufzubauen, die bis 2030 erreicht werden sollen.

Genau mit dem Ziel einer strategischen Einbindung und internen Organisation im Bereich der Nachhaltigkeit hat Markas seit 2020 eine **Arbeitsgruppe** ins Leben gerufen, die die Funktionen bündelt, die bei der Abwicklung der verschiedenen Aspekte von Nachhaltigkeit am stärksten beteiligt sind (siehe Kapitel 3): das in der Abteilung QHSE angesiedelte Nachhaltigkeitsmanagement koordiniert und überwacht die Arbeit der verschiedenen Unternehmensbereiche mit dem Ziel, den **Nachhaltigkeitsplan 2022–2025** zu definieren und umzusetzen. Der 2021 entwickelte und 2022 überarbeitete Plan stellte für Markas den ersten Schritt auf dem Weg zur Nachhaltigkeit dar: Das Unternehmen wollte mit der Festlegung spezifischer Verpflichtungen, Ziele und Vorgaben beginnen, die durch kurz-, mittel- und langfristige Projekte umgesetzt wurden (mit definierten Zielen bis 2024), um dann (erstmals in diesem Bericht) über die erzielten Ergebnisse und die noch offenen Herausforderungen berichten zu können.

Für die Ausarbeitung des Nachhaltigkeitsplans wurden bei Markas Italien sowie Markas Österreich jeweils 19 Nachhaltigkeitskommissionen eingerichtet, die sich aus Fachexperten ihres Bezugsbereichs zusammensetzen.

Die Kommissionen arbeiteten an den folgenden Makrothemen, die in Einklang mit den Ergebnissen der Wesentlichkeitsanalyse der Gruppe definiert wurden (siehe Abschnitt *“Wesentlichkeitsanalyse“* weiter unten): Lieferkette, Personen, Umwelt, Governance und

Management, Kunden und gemeinschaftliche Beziehungen, Geschäftsmodell und Innovation.

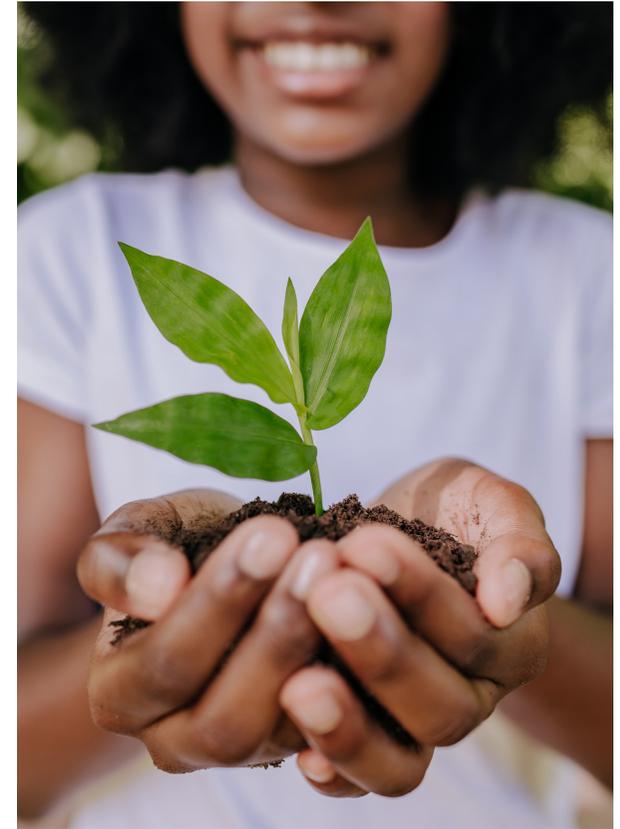
Mit Unterstützung der Abteilung QHSE prüfte jede Kommission ihre eigenen Themen und die Möglichkeit, diese mit konkreten Zielen und Projekten zu verknüpfen bezüglich:

- Makrotrends im Bereich Nachhaltigkeit;
- Branchentrends
- Stand der Technik bei Markas.

Nach der Definition durch die Kommissionen wurden die Projektvorschläge zur Genehmigung und Festlegung der Prioritätsstufen an das Management weitergeleitet.

Die Entwicklung jedes Projekts wird anhand spezifischer KPIs verfolgt und gemessen. Aus Gründen der vollständigen Transparenz werden in den folgenden Ausgaben des Nachhaltigkeitsberichtes Einzelheiten über den Fortschritt und die Erreichung der Ziele des Plans berichtet.

Auf den folgenden Seiten werden Einzelheiten über die Entwicklung der für 2021/2022 geplanten Projekte des Nachhaltigkeitsplans dargestellt.



Auszug aus dem Nachhaltigkeitsplan der Markas Gruppe – Tätigkeiten 2021/2022

Makro-Bereich	Schwerpunkt	Planung	Status
Lieferkette 	Faire Handelsbeziehungen	1. ESG-Qualifikation der Lieferanten	● 95% der Lieferanten abgedeckt (Markas Italien)
		2. Scouting potenzieller Lieferanten nach Produkt-Kategorien von kommerziell interessanten Lebensmitteln (lokale Produkte, Bio-Produkte, DOP- oder IGP-Produkte etc.) und Erstellung einer Lieferantenliste	● (Markas Italien)
		3. Rückverfolgbarkeit der Lieferkette (gezielte Umfrage unter den wichtigsten Lieferanten zur Rückverfolgbarkeit der Lieferkette)	● (Markas Österreich)
		4. Erhöhung des Prozentsatzes von Produkten mit dem Qualitätssiegel Ecolabel vor Ort bei den Auftraggebern	● (Markas Italien)
Menschen 	Chancengerechtigkeit	1. In Zusammenarbeit mit der Universität von Turin werden wir die Provinz Bozen bei der Entwicklung eines Skill Assessments für Menschen in Schwierigkeiten und Arbeitssuchende unterstützen	● (Markas Italien)
		2. Inklusionsprojekt My Ability (Sozialunternehmen: bietet Rekrutierung, Managementberatung, Schulung in Sachen Beeinträchtigungen, Beratung in Sachen Barrierefreiheit und Begleitung)	● (Markas Österreich)
		3. Projekt Fair Plus Service (Beratung und Coaching für Unternehmen im Niedriglohnssektor)	● (Markas Österreich)
	Talentförderung	1. Analyse und Vertiefung der Talentförderung Auswahl der Bewerber Entwicklung, Schulung und Coaching von Talenten im Unternehmen	● (Markas Österreich)
	Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	1. Entwicklung eines BBS-Protokolls (Behaviour Based Safety) als Instrument zur Verbesserung der Sicherheit am Arbeitsplatz. Dabei handelt es sich um eine Methode der proaktiven Sicherheit (genannt Verhaltenssicherheit), die Arbeitnehmer stark involviert und Arbeitsunfälle vermeiden soll	● (Markas Italien)

● Beendet ● In Arbeit ● Aufgeschoben

Makro-Bereich	Schwerpunkt	Planung	Status
Umwelt 	Vermeidung von Lebensmittelverschwendung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umfrage zur Kund*innenenzufriedenheit in Schulen, um Gerichte zu ermitteln, die Kinder nicht mögen. Ziel ist es, Lebensmittelverschwendung zu reduzieren und die Digitalisierung der Customer Satisfaction voranzutreiben 2. Aufklärungsgespräche mit Diätisten im Rahmen der Schulmahlzeiten. Ziel ist es, Kindern gezielt mehr Wissen über ihr Essen zu vermitteln 3. Fragen zur Nachhaltigkeit von Lebensmitteln und zur Lebensmittelverschwendung in die Customer Satisfaction von Betriebsmensen einführen 	<ul style="list-style-type: none"> ● (Markas Italien) ● (Markas Italien) ● (Markas Italien)
	Energiemanagement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suche nach Fahrzeugen (PKWs und Nutzfahrzeuge) mit geringer Umweltbelastung sowie Neubewertung der Car List und Car Policy 2. Einführung eines Systems zur Kontrolle und Analyse des Strom- und Wasserverbrauchs von Maschinen beim Auftraggeber vor Ort (Bereich Clean) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Kauf von einem E-Fahrzeug im Jahr 2022 (Markas Österreich) ● (Markas Italien)
Führung und Management 	Ethische Geschäftspraktiken und Einhaltung derselben	<ol style="list-style-type: none"> 1. Überprüfung des Ethikkodexes (z.B. Kapitel 4 - Grundsätze und Kriterien für das Verhalten gegenüber Interessensvertretern und Kunden; Kapitel 7 - Disziplinarverordnung) 2. Komplexere Strukturierung von Schulungen zum Thema Konformität und ethisches Verhalten, um die Unternehmenskultur und das Bewusstsein der Mitarbeiter*innen diesbezüglich zu stärken (z.B. gezielte Interventionen bei Produktionsmeetings) 	<ul style="list-style-type: none"> ● (Markas Italien) ● (Markas Italien)
	Cybersecurity und Datenschutz	<ol style="list-style-type: none"> 1. Firewalls ersetzen und Sicherheitslösungen für PCs, Server und IT-Infrastruktur einführen - sowohl firmenintern als auch beim Auftraggeber vor Ort 	<ul style="list-style-type: none"> ● (Markas Italien)
	Risikomanagement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erstellung eines Flussdiagramms für die Krisenkommunikation; Einführung eines jährlichen Updates der Risikoanalyse; Umsetzung der Maßnahmen in Bezug auf die größten Risiken 2. Durchführung einer Risikoanalyse in den Bereichen Einkauf und Wartung, Handel, Qualität und Kontrolle 	<ul style="list-style-type: none"> ● (Markas Österreich) ● (Markas Italien)

● Beendet ● In Arbeit ● Aufgeschoben

Makro-Bereich	Schwerpunkt	Planung	Status
Kund*innen und Community Relations 	Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen	1. Verbesserung und Erweiterung des Kontrollsystems von Prozessen	● (Markas Italien)
	Kund*innenorientierung	1. Den Kunden Projekte und Vorschläge unterbreiten, die die erbrachten Leistungen nachhaltiger machen (z.B. plastikfreie Mensen, Green Menu, Ecolabel Service)	● (Markas Italien)
		2. Entwicklung und Ausweitung der Leistung Markas Eco Clean (Ecolabel Service)	● (Markas Italien)
		3. Digitalisierung krankenhauserinterner Transporte von Patienten und Materialien (Projekt Smartlogistics)	● (Markas Italien)
Geschäftsmodell und Innovation 	Resilienz des Geschäftsmodells	1. Umfrage zur Mitarbeiter*innenzufriedenheit unter den Angestellten, Anerkennung und Benchmarking durch Markas	● (Markas Italien)
	Forschung und Entwicklung - Innovation und Digitalisierung	1. Roboter-Projekt für die Produktionskette der Bereiche Food und Clean	● (Markas Italien und Markas Österreich)
		2. Design Sprint zum Thema Kreislaufwirtschaft mit Studenten der Freien Universität Bozen	● (Markas Italien)
		3. Ziel für 2022 ist es, 90% der Dokumente digital abrufen zu können	● (Markas Italien)
Verantwortungsvolle Unternehmensführung und Korruptionsbekämpfung	1. Entwicklung eines digitalen Tools für Meldungen, welches das bestehende System ersetzen soll	● (Markas Italien)	
Effizienz der Prozesse und Nutzung der Ressourcen	1. Optimierung der Wäschereien Installation von Fernüberwachungssystemen in ca. 20 Wäschereien in Österreich Reduzierung des Wasser- und Chemikalienverbrauchs	● (Markas Österreich)	

● Beendet ● In Arbeit ● Aufgeschoben

Wesentlichkeitsanalyse

Grundlage des oben beschriebenen Prozesses war die Durchführung der im Jahr 2021 erstmals erfolgten Wesentlichkeitsanalyse. Basierend auf qualitativen und quantitativen Erhebungen, dient dieses Instrument dazu, die relevantesten (also wesentlichsten) Themen (Umwelt, Soziales und Governance) für eine Organisation und ihre Stakeholder zu identifizieren. Wesentliche Themen sind daher diejenigen Schlüsselaspekte, die einerseits von den Stakeholdern als relevant wahrgenommen werden, und die andererseits erhebliche ökologische, soziale und wirtschaftliche Auswirkungen auf die Tätigkeit des Unternehmens haben können.

Auf Basis der Analyse wissenschaftlicher Branchenliteratur, der Nachhaltigkeits-Megatrends und des externen

Benchmarkings wurde eine Auswahlliste von 57 Themen ermittelt, die potentiell für Markas relevant sind, und anschließend in **6 Makrothemen unterteilt wurden, die den Plan für nachhaltige Entwicklung 2021–2023 strukturieren.**

Auf der Grundlage dieser Themenstellungen wurde daher eine Umfrage unter Beteiligung des Top-Managements von Markas, interner Stakeholder (Verwaltungs- und Betriebspersonal) und externer Stakeholder (öffentlicher und privater Kunden, Lieferanten von Rohstoffen, Reinigungsmaterialien und -dienstleistungen, institutioneller Akteure, Finanzinstitute, Universitäten und Forschungsinstitute, Sozialpartner, Medien/Journalisten) mit insgesamt **293 Teilnehmer*innen** durchgeführt (darunter die Unternehmen Markas Österreich und Markas Deutschland sowie deren Stakeholder).

Sowohl dem Top-Management als auch den involvierten Stakeholdern wurden gezielte Fragebögen zu denjenigen unter den 57 potenziell relevanten Themen vorgelegt, die für jede Kategorie von Gesprächspartnern am relevantesten waren. Im Rahmen der Umfragen wurden die Befragten gebeten, die absolute Relevanz jedes Themas entsprechend ihrer Wahrnehmung zu beurteilen, indem sie eine Punktzahl von 1 ("überhaupt nicht relevant") bis 10 ("sehr relevant") vergeben.

Auf Grundlage der Berechnung des Mittelwertes der erfassten Bewertungen ergaben sich **19 relevante wesentliche Themen**⁶, die in die unten dargestellte Wesentlichkeitsmatrix von Markas eingeflossen sind. Die Matrixdarstellung der Ergebnisse der durchgeführten Analyse ermöglicht es, die Relevanz jedes Nachhaltigkeitsthemas in den Bereichen Umwelt, Soziales und Wirtschaft/Governance sowohl für den Konzern (x-Achse) als auch für die wichtigsten Stakeholder (y-Achse) klar und direkt abzubilden. Die als wesentlich (über der Wesentlichkeitsschwelle) befundenen Themen sind im oberen rechten Quadranten der Matrix enthalten.

⁶ Dabei handelt es sich um Themen, die eine Punktzahl erreicht haben, die mindestens dem Relevanzschwellenwert entspricht, der durch die Berechnung des Mittelwertes der jedem Thema zugewiesenen Punktzahlen bestimmt wird.

Wesentlichkeits-Matrix



