

05

Unsere Werte: Kund*innen, Partner*innen und Gemeinschaft

- 74 5.1 Qualität und die Sicherheit
der Dienstleistungen
- 79 5.2 Die Überwachung der Lieferkette
- 83 5.3 Die Beziehungen zu den Regionen



Die Ziele der nachhaltigen Entwicklung, für die wir uns einsetzen



Die wesentlichen Themen



Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen



Kund*innenorientierung



Vermeidung von Lebensmittelverschwendung

GRI-Standards

GRI 2-6, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 412-2, GRI 412-3, GRI 413-1, GRI 414-1, GRI 414-2, GRI 416-1, GRI 417-1



Schwerpunkte, die wir behandeln



**Qualität und Sicherheit
der Dienstleistungen**

QUALITÄT DER PROZESSE

Verbesserung und Erweiterung der Qualitäts- und Prozesskontrollen



**Kund*innen-
orientierung**

SMARTLOGISTICS

Digitalisierung und Effizienzsteigerung des Transportservices von Patient*innen und Gütern



**Vermeidung von
Lebensmittelverschwendung**

KUND*INNENZUFRIEDENHEIT

Ausbau und Digitalisierung des Qualitätskontrollsystems

Die wichtigsten erzielten Ergebnisse

Lebensmittelverschwendung

Zusammenarbeit mit dem Elisabethinen-Krankenhaus Klagenfurt und dem Verband United Against Waste zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung



Business Impact Analysis

Erstellung einer Business Impact Analysis



Projekt Matilde

Erleichterung der Integration von Migrant*innen in die Gemeinschaft



5.1

Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen

Für Markas ist die Stärkung der Beziehungen zu seinen Stakeholdern ein wichtiger Bestandteil seiner Strategie. Aus diesem Grund ist das Unternehmen bestrebt, seinen Kund*innen, Partner*innen und den Gemeinschaften, in denen es tätig ist, zuzuhören und seine Entscheidungen mit ihnen zu teilen, um eine erfolgreiche und langfristige Zusammenarbeit zu etablieren.

Zuverlässigkeit, Engagement und Fairness sind die Grundwerte von Markas und bilden die Grundlage, auf der das Unternehmen seine Beziehungen aufbaut.

Das Unternehmen bemüht sich, in der Beziehung zum Kunden stets die **Qualität** der Prozesse und Leistungen in den Mittelpunkt zu stellen und zu überwachen. Die Planung von Tätigkeiten, die kontinuierliche Schulung, die Aufmerksamkeit gegenüber den Prozessen, die Überwachung und Analyse von Indikatoren/Ergebnissen tragen zur kontinuierlichen Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen bei.

In den meisten Strukturen, in denen Markas tätig ist, ist ein **Kontrollsystem** implementiert, das mit Rücksicht auf die Bedürfnisse und Eigenschaften der jeweiligen Einrichtung aufgebaut oder "maßgeschneidert" wird. Je nach Objektgröße stehen dem*r Kund*in klar definierte Ansprechpartner*innen (zum Beispiel: Objektleiter*in, Qualitätsmanager*in, Key Account Manager*in) für die Bewältigung jeglicher Anfragen zur Verfügung. Darüber hinaus finden in regelmäßigen Abständen Treffen statt, in denen wichtige Themen besprochen werden.

Die Kund*innen erhalten im Rahmen dieses regelmäßigen Austausches auch Informationen zu: Lieferung der verwendeten Produkte und Maschinen (weitere Informationen finden Sie im Kasten "Verfahren zur Rückverfolgbarkeit von Rohstoffen"); Zusammensetzung der



verwendeten Materialien, einschließlich potenziell schädlicher Stoffe, die die Umwelt oder Gesundheit gefährden können; ordnungsgemäße Bereitstellung und Nutzung der Reinigungschemie, Maschinen, etc.; Methoden zur Entsorgung von Produkten und Materialien sowie anderen Abfällen, die bei der Erbringung der Dienstleistung anfallen.

Digitalisierung bei der Rückverfolgbarkeit der Rohstoffe

Das Kochzentrum von Markas in Vigasio, hinsichtlich Innovation und Technologie eines der modernsten in Italien, ist auf die Zubereitung von Speisen mit der innovativen Vakuumtechnik Sous-Vide spezialisiert: eine Garmethode, die Lebensmittelsicherheit und Geschmack vereint. Markas verwendet sie, um die Service-Qualität in der Gemeinschaftsverpflegung zu steigern.

In diesem Betrieb wurde ab 2014 das Verfahren zur Rückverfolgbarkeit von Rohstoffen¹ eingeführt, das die Beschreibung der computergestützten und manuellen Registrierungsmethoden ermöglichen soll, um die Rechtsvorschriften zur Rückverfolgbarkeit und Verfolgbarkeit der im Produktionsbetrieb Markas Srl in Vigasio hergestellten Lebensmittel zu erfüllen.

Das Verfahren kommt insbesondere für alle Phasen von Annahme, Registrierung, Lagerung, Logistik, Produktion bzw. vakuumverpackter Verarbeitung, Etikettierung und Transport von gastronomischen Produkten zur Anwendung, die produziert bzw. vakuumverpackt zubereitet werden. Es ist auch für alle Lager wichtig, in denen Markas Catering-Dienstleistungen erbringt und wo

das Personal der Rohstoff-Annahme für die Annahme und Lagerung der Waren in entsprechenden Räumen (Kühlzellen, Lager für haltbare Waren, Knollenlager usw.) verantwortlich ist.

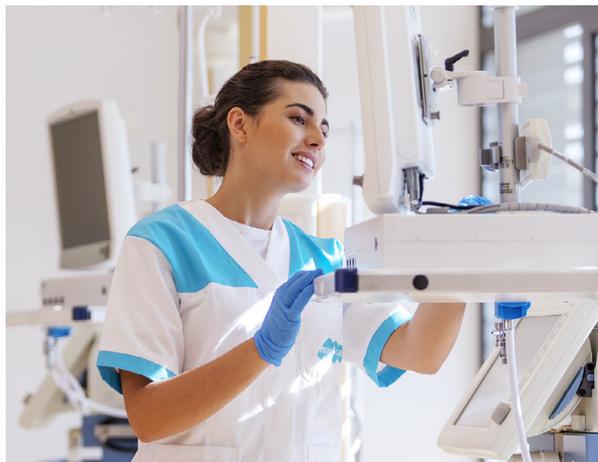
Für alle Bewegungen der Rohstoffe und MOCA² sowie Halbfertig- und Fertigprodukte im gesamten Produktionszyklus ist die Verwendung von Strichcode- und/oder QR-Code-Lesegeräten erforderlich, die mit dem IT-Managementsystem verbunden sind (das die für die Verarbeitung erforderlichen Bewegungen zu Zwecken der Rückverfolgbarkeit aufzeichnet), und die die Informationen (Menge, Charge, Verfallsdatum usw.) vom Etikett des verarbeiteten Produkts in das System importieren.

Die erstellten Etiketten werden gedruckt und auf der Verpackung des jeweiligen Produkts angebracht.

¹ Letzte Aktualisierung April 2021.

² Mit den Lebensmitteln in Kontakt kommende Materialien und Gegenstände.





Mit besonderem Bezug auf die Reinigungsdienstleistung und Hygiene werden eine Vielzahl von Maßnahmen implementiert, die auf eine lückenlose Überwachung der Dienstleistungsqualität abzielen:

- **Kontrollsystem:** Im Großteil der Einrichtungen, in denen Markas tätig ist, ist in Form von **Selbstkontrolle** oder einer mit dem **Kunden durchgeführten Kontrolle**, ein gezieltes "maßgeschneidertes" System zur Überprüfung der folgenden Aspekte implementiert:
 - Ergebniskontrolle: Überprüfung des Hygienegrades eines Raumes durch Kontrolle des Reinigungszustandes der betreffenden Raumelemente (z.B. Betten, Bodenbelag, Decke);
 - Prozesskontrolle: Kontrolle durch Beobachtung des/der Beschäftigten bei der Ausführung der Dienstleistung hinsichtlich von Aspekten die Ausstattung betreffend

(z. B. Zustand der Arbeitskleidung, Vorhandensein des Namensschildes), Vorhandensein der Ausrüstung/der erforderlichen Materialien (z.B. Mop/Tücher, chemische Produkte) und Einhaltung der vorgesehenen Arbeitsmethoden (z. B. ordnungsgemäße Desinfektion von Oberflächen).

Markas investiert seit über 15 Jahren in die Digitalisierung von Kontrollsystemen und kann heute bei den Aufträgen über 60 EDV-Steuerungssysteme mit etwa 20.000 Kontrollen pro Jahr vorweisen.

- **Waschküchen:** Hier ist der Ort, an dem die Vorbereitung des Materials erfolgt.

Im Einklang mit den zugewiesenen Räumen werden daher Aspekte geplant und überwacht, wie die korrekte Gestaltung der Wege, die Identifizierung der Räume und Behälter, die Durchführung von Betriebs-Prozessen im Textilbereich (z. B. Verwendung spezieller Ausrüstungen), die Desinfektion der Oberflächen, die Anwendung effizienter Waschzyklen.

Die Sensibilität von Markas gegenüber diesen Aspekten beweist die Erfüllung der Norm UNI EN 14065, die diese Anforderungen mit dem Ziel einer maximalen Reduzierung der Biokontamination regelt.

- **Wahrgenommene Qualität/Kund*innenzufriedenheit:** Im Einverständnis mit dem*der Kund*in können durch Qualitätsmanager*innen von Markas Umfragen zur Kund*innenzufriedenheit mittels Befragung der Abteilungsleitungen durchgeführt werden, um den Zufriedenheitsgrad mit den verschiedenen Aspekten der erbrachten Dienstleistung zu messen, wie zum Beispiel das Hygiene-Niveau bzw. die Beziehung zu den Markas-Verantwortlichen im Objekt.

- **Interne Audits:** Entsprechend dem jährlich erstellten Audit-Plan werden durch qualifizierte Inspektoren von Markas gezielte Audits durchgeführt, die auf die Überprüfung der Einhaltung des internen Managementsystems ausgerichtet sind, wobei die Aspekte besonders beachtet werden, die sich direkt auf die erbrachte Leistung auswirken (z.B. Schulung des Personals, Leistungs-Planung und -Überwachung).

In der Abteilung Food ist das Kontrollsystem dazu geeignet, die Hygiene der Lebensmittel sowie die Rückverfolgbarkeit von Produkten und Rohstoffen zu gewährleisten. Im Lauf des Jahres 2022 wurden 419 Kontrollen durch Mitarbeiter*innen von Markas in der Produktion und in der Verwaltung durchgeführt, aus denen sich nur 2 Fälle von Abweichungen ergaben. Im Jahr 2021 waren die festgestellten Abweichungen nicht signifikant, da von der Gesamtzahl der bei unseren Mitarbeiter*innen durchgeführten Analysen (436) nur eine zu einem Ergebnis führte.

Im selben Jahr 2022 wurden auch **763 Analysen der zu verabreichenden Produkte durchgeführt**, aus denen sich 21 Fälle von Nichtkonformität hinsichtlich der Auswirkungen auf Gesundheit und Sicherheit der Kund*innen ergaben. Die

für diese Kontrollen herangezogenen Kriterien geben die Untersuchungen **mikrobiologischer Nichtstandards** ab, die in Eigenkontrolle mit Laboranalysen an den von uns verarbeiteten Produkten durchgeführt werden und bei der Analyse der Gefahren berücksichtigt werden, die sich auf die Lebensmittelsicherheit auswirken.

Die festgestellten Abweichungen werden dem*der zuständigen Ernährungsberater*in und dem*der betreffenden Vertragspartner*in mitgeteilt. Basierend auf der in der Produktion durchgeführten Ursachenanalyse werden fallspezifische Korrekturmaßnahmen eingeleitet. Sowohl die Abweichungen als auch die gewählten Korrekturmaßnahmen werden in einem spezifischen Formular festgehalten.

Markas führt auch interne Audits gemäß dem jährlich erstellten Audit-Plan durch. Die Kontrollen werden von qualifizierten Prüfern der Abteilung QHSE durchgeführt und konzentrieren sich auf die Bewertung folgender Parameter:

- Wahrgenommene Qualität, d.h. die Ermittlung der Kund*innenzufriedenheit mit der angebotenen Dienstleistung durch kurze Interviews mit Kontaktpersonen, die gebeten werden, eine Meinung zur angebotenen Dienstleistung zu äußern;

- Ergebnis-/Prozesskontrollen durch eine strukturierte und repräsentative Überprüfung des Qualitätsniveaus der Dienstleistung (z.B. Kontrolle des Hygienegrades der Räumlichkeiten und Einhaltung der Arbeitsverfahren);
- Management-/Dokumentationssystem, das darauf abzielt, die korrekte Zusammenstellung der vom System des Unternehmensmanagements geforderten Dokumentation zu überprüfen (z.B. in Bezug auf Schulung, Registrierung von Kontrollen, Wartung von Maschinen);
- Berichtserstellung.

Begleitet wird dieses Auditverfahren auch von einer ständigen Überprüfung der Kontrollergebnisse seitens der Abteilung QHSE über das *Smartgate-Portal* und ggf. von der Interaktion mit Vertragskolleg*innen.

Das *Smartgate-Portal* ermöglicht insbesondere das Erfassen und Dokumentieren aller Meldungen von Kunden. Die eingegangenen Berichte werden dann jährlich vom Management bewertet.



UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



Check me Now: Beschleunigung der Rückmeldung seitens der Kund*innen

“Check me Now“ ist ein System **künstlicher Intelligenz**, das in den am stärksten frequentierten Sanitärräumen installiert wird und Besucher*innen die Möglichkeit gibt, eine **Rückmeldung** zur Sauberkeit zu geben. Durch dieses System ist es möglich, den Zeitpunkt der Reinigung durch einen Besucher*innenzählmechanismus zu optimieren sowie Berichte über Störungen oder Materialverbrauch zu erhalten. Das System “Check me Now“ wurde 2022 im Rahmen eines Pilotprojekts am Universitätsklinikum St. Pölten in Österreich eingeführt und wurde von Patient*innen und Besucher*innen sehr positiv angenommen.

Business Impact Analysis

Markas schenkt den eigenen Prozessen große Aufmerksamkeit und möchte deren Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit verstehen. Darauf aufbauend wird ein strategischer Plan erstellt, um die Auswirkungen von Beeinträchtigungen zu reduzieren, die sich aus der Fehlfunktion dieser Prozesse ergeben. Um dieses Ziel zu erreichen, wurde beschlossen, den Weg einer **Business Impact Analysis (BIA)** einzuschlagen.

Das Ergebnis der BIA gibt neben den kritischen Elementen auch die Wechselwirkungen zwischen den Prozessen wieder und trägt so dazu bei, das interne Bewusstsein aller Beteiligten (Business und IT) zu steigern. Darüber hinaus ermöglicht es, zu erkennen, in welchen Bereichen Investitionen erforderlich sind und Entwicklungs- und Optimierungsprojekte entsprechend zu definieren.

Dem Umfang nach betraf die Analyse acht unserer Abteilungen und umfasste die Durchführung von Interviews mit 31 Mitarbeiter*innen, die auf der Grundlage der von ihnen im Unternehmen abgedeckten Rollen und Verantwortlichkeiten ausgewählt wurden.

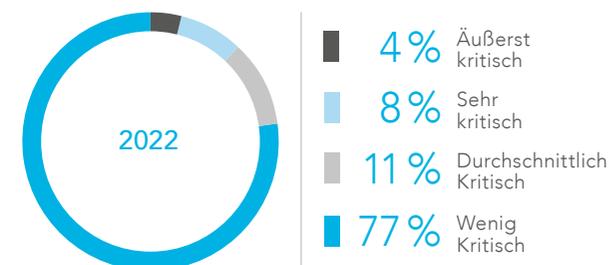
Konkret wurden 65 relevantere Geschäftsprozesse identifiziert und analysiert, die Auswirkungen der Nichtverfügbarkeit von (sowohl materiellen als auch finanziellen) Prozessen und die Identifizierung besonders kritischer und/oder relevanter Daten, denen besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden muss.

Am Ende der Befragungen wurden die Daten mit dem Ziel verarbeitet, die kritischsten Kategorien und die damit verbundenen Abläufe in Bezug auf die Geschäftsprozesse zu identifizieren.

Basierend auf dem Grad der enthaltenen kritischen Momente wurden die Top 10 Geschäftsprozesse identifiziert – darunter beispielsweise die Bearbeitung von Ausschreibungen, die verwaltungsbezogene Abwicklung der Verträge im Bereich Food, die Lohn- und Gehaltsabrechnung, die Verwaltung von Laboranalysen und Warnungen – um anschließend die Bereiche zu identifizieren, wo ein Eingriff zur Besserung der internen Prozesse notwendig ist.

Verteilung der Geschäftsprozesse nach Kritikalitätsstufe

Markas Italien



Das Makroziel, das sich das Unternehmen mit der Entwicklung dieses Projekts gesetzt hat, besteht in der Definition eines **Risikominderungsplans** durch einen nachhaltigen Zeitplan in praktischer und wirtschaftlicher Hinsicht.

5.2

Die Überwachung der Lieferkette

Die Philosophie von Markas gründet im Willen, langfristige Partnerschaften mit seinen Lieferanten aufzubauen. Ziel ist es, einen gesunden und fairen internen Wettbewerb zwischen den Lieferanten zu entwickeln, indem man gleichzeitig eine langfristige kommerzielle Stabilität sichert.

Nach diesem Grundsatz, und im Zeichen der Fairness und Transparenz, werden alle Geschäftsbeziehungen mit der Lieferkette aufgebaut.

Die beiden Haupteinkaufskategorien sind Lebensmittel und Verbrauchsmaterialien. Ein Merkmal des Unternehmens besteht darin, dass es über keine eigene Lagerstruktur verfügt und die Logistik für die Lieferung der Produkte nicht selbst organisiert. Daraus folgt, dass alle unsere Lieferanten in den Einrichtungen "von Tür zu Tür" liefern müssen, in denen die Dienstleistungen erbracht werden. Besonders wertvoll sind für Markas die Unternehmen, die in der Lage sind, die Regionen vollständig und umfassend abzudecken. Gerade aufgrund der oben genannten Eigenschaften wurde im Bereich der Lebensmittelversorgung im Laufe der Jahre ein Gleichgewicht erreicht, mit einer Mischung aus Zwischenlieferanten, Food-Service-Plattformen (Mehrheitsanteil), die in der Lage sind, ein komplettes Referenzsortiment bereitzustellen und Direkterzeuger*innen, die Lieferungen in der Region mit erschwinglichen Mindestbestellmengen durchführen können (Minderheitsanteil).

Im Lebensmittelbereich bringen die logistische Nähe zum Lieferort und die hohe Lieferfrequenz, die Qualität und Frische der Produkte, die Notwendigkeit mit sich, über eine große Anzahl an Lieferanten zu verfügen (165 im Jahr 2021, 159 im Jahr 2022).

Der Großteil dieser Lieferungen ist durch Rahmenverträge geregelt, die langfristig Transparenz, Stabilität und Kontinuität der Versorgung gewährleisten.

Auch in Bezug auf die Lieferung von Verbrauchsmaterialien, insbesondere von Reinigungschemie, soll eine Zusammenarbeit aufgebaut werden, die sich nicht nur auf die schlichte Lieferung des Produkts beschränkt, sondern sich auf alle mit dem Produktmanagement verbundenen Dienstleistungen erstreckt. In diesem Sinne wurde das internationale Abkommen mit einem der Hauptakteure der Branche erneuert.

Für alle anderen Verbrauchsprodukte nutzen wir auch in diesem Fall den von den wichtigsten Händlern am Markt garantierten Liefer- und Vertriebsservice.

Ähnlich wie bei der Reinigungschemie wurde auch für die für die im Bereich Clean vorgesehenen Maschinen und Geräte ein internationaler Rahmenvertrag mit einem wichtigen Lieferanten der Branche abgeschlossen, durch den Markas die Optimierung der Maschinenflotte anstrebt.

Die von einem enormen Preisanstieg geprägte Zeit hatte zwangsläufig auch Auswirkungen auf die Lieferkette von Markas, vor allem als Reaktion auf die steigende Inflation.

Darüber hinaus gibt es seit über zwei Jahren Schwierigkeiten bei der Beschaffung von Rohstoffen, unter anderem aufgrund der Verlangsamung der Lieferkette während der Covid-Zeit und der anschließenden raschen Erholung des Konsums, bei der die Nachfrage das Angebot überstieg.

Diesen schwer interpretierbaren und unübersichtlichen Handlungskontext bedingen schließlich auch natürliche Faktoren wie die Dürre, die die Produktion von Futtermitteln, Gemüse, Weizen, Reis und anderen Nahrungsmitteln beeinträchtigt haben.

Bei Verbrauchsmaterialien – Waren, deren Produktionskosten stark von den Energiekosten beeinflusst werden – war zwangsläufig eine Verkürzung der Gültigkeitsdauer der Angebote zu verzeichnen. Dies ist notwendig, um die Preise entsprechend den Schwankungen der Energiekosten anzupassen. So fand ein Übergang zu monatlichen Preislisten statt, der eine völlig ungewöhnliche Situation schuf für Rohstoffe, die bis dahin durch sogar über ein Kalenderjahr stabile Preise gekennzeichnet waren, (z.B. Papier, Chemikalien, Müllsäcke usw.).

Diese Situation hat sich für Markas zu einer weiteren Herausforderung entwickelt, die einen ständigen Vergleich der Angebote der verschiedenen Lieferlinien und eine Anpassung des eingekauften Sortiments erfordert, um den **Anstieg der Unternehmenskosten im ständigen Dialog und mit der Unterstützung der eigenen Lieferanten und**

Händler einzudämmen.

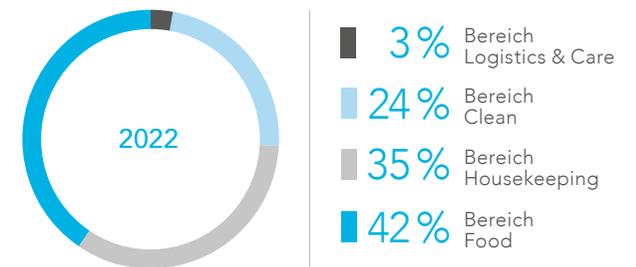
Insbesondere im Jahr 2022 beliefen sich die Gesamtkosten für die Beschaffung auf 35,5 Millionen¹⁸ Euro, davon 45% an lokale Lieferanten¹⁹.

Spezifisch für Markas Italien wird nachstehend die Aufschlüsselung der Beschaffungsausgaben der einzelnen Geschäftsbereiche im Dreijahreszeitraum 2020–2022 mit Angabe des jeweiligen Anteils lokaler Lieferanten im Jahr 2022 aufgeführt.

Um weiterhin hohe Qualitätsstandards bei den erbrachten Dienstleistungen zu gewährleisten, ist es für Markas wichtig, sich auf die hohe Qualität der von den eigenen Lieferanten bezogenen Produkten verlassen zu können. Zu diesem Zweck werden **Lieferantenbewertungen** durchgeführt: Einstiegsqualifizierung (bei Aktivierung des Angebots), Lieferantenbewertung (während der Ausführung des Angebots), Lieferantenaudits (Second Party Audit) (in

Prozentsatz der Ausgaben für die Beschaffung bei lokalen Lieferanten

Markas Italien



¹⁸ Der Gesamtwert der Ausgaben für die Beschaffung umfasst Daten von Markas Italien und Markas Österreich.

¹⁹ Für Markas Italien galten in Italien tätige Unternehmen als "lokale" Lieferanten; für Markas Österreich, in Österreich tätige Unternehmen.



regelmäßigen Abständen).

Darüber hinaus hat die Einkaufsabteilung durch Melde- und Überwachungssysteme die Möglichkeit, Leistungs- und Qualitätsstatistiken der von Lieferanten erbrachten Dienstleistungen zu verarbeiten. Anhand dieser Ergebnisse kann Markas die Fälle ermitteln, in denen ein Lieferantenaudit (Second Party Audit) in den Produktionsstätten unserer Lieferanten sinnvoll ist.

Die Ergebnisse dieser Analysen werden dann später mit den Lieferanten mit dem letztendlichen Ziel geteilt, die Versorgung verbessern zu können. Es sind keine Strafen im Zusammenhang mit der Nichteinhaltung von Standards oder verursachten Nachteilen vorgesehen.

Im Rahmen des Eingangsfragebogens muss der potenzielle Lieferant eine Reihe von Fragen beantworten, die Kriterien im Bereich der ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Nachhaltigkeit Bezug nehmen. Im Besonderen:

- Unter den vorzulegenden Dokumenten werden Elemente wie Zertifizierungen der Produktion und des Verkaufs von Bio-Produkten, Umweltzeichen usw. genannt.
- In dem der Umwelt gewidmeten Abschnitt wird der Lieferant gebeten, anzugeben, ob er über ein Umweltmanagementsystem verfügt, das nach den Normen ISO 14001 oder EMAS zertifiziert ist.
- Unter dem Compliance-Aspekt ist ein betriebliches Organisationsmodell laut ital. Gesetzesdekret 231/01 erforderlich;
- Im Bereich der sozialen Verantwortung ist der Besitz der SA8000:2014-Zertifizierung erforderlich.
- In Bezug auf Gesundheit und Sicherheit ist die Einhaltung der Norm OHSAS 18001/ISO 45001 erforderlich.

- Weitere vertiefende Erkenntnisse werden in Bereichen wie Steuerordnungsmäßigkeit, Qualität (freiwillige Norm ISO 9001), Verwaltung und Finanzen (wobei die Frage der Nachhaltigkeit des Budgets als wesentlicher Aspekt genannt wird), Lebensmittelsicherheit (gemäß den freiwilligen Normen ISO 22000 und ISO 22005) sowie aus den spezifischen "vertikalen" technischen Bewertungselementen für das Angebot gewonnen: Preisliste, Produktion, Logistik, administrative und kommerzielle Unterstützung, Gesundheit und Lebensmittelsicherheit.

Im Jahr 2022 wurden **37 Lieferanten**²⁰ unter dem Gesichtspunkt ihres ökologischen und sozialen Fußabdrucks²¹ entsprechend den oben genannten Kriterien bewertet: Keines der bewerteten Unternehmen wies eine Nichteinhaltung der von Markas festgelegten Kriterien auf.

Darüber hinaus wurden im Laufe des dritten Jahres neue Lieferverträge abgeschlossen (2 für Markas Italien und 1 für Markas Österreich), die ebenfalls einer Bewertung nach sozialen und ökologischen Kriterien unterzogen wurden. Uns bei Markas ist es wichtig, Gespräche mit Lieferanten persönlich und auf Augenhöhe zu führen. Dies bedeutet, dass persönliche Besprechungen mit Lieferanten stets von mindestens zwei Markas Mitarbeiter*innen (nach dem Vier-Augen-Prinzip) geführt werden. So wird eine gemeinsame Form der internen Selbstkontrolle aus verschiedenen Blickwinkeln ermöglicht.

Im Bereich indirekter Einkäufe, die nicht zum Kerngeschäft

²⁰ Die Bewertungen der Lieferanten werden alle drei Jahre durchgeführt.

²¹ In Bezug auf die Bewertung nach sozialen und ökologischen Kriterien wurden im Jahr 2022 auch 6 Lieferanten von Markas Österreich dieser Bewertung unterzogen.

des Unternehmens gehören, wird zudem eine spezifische Richtlinie zur Einhaltung von Compliance-Kriterien implementiert.

Subunternehmer*innen werden dazu aufgefordert, regelmäßig die aktualisierte Fassung von Dokumenten wie dem "Documento Unico Regolarità Contributiva"(DURC), der Nichtzahlungserklärung in den in Artikel 80 des ital. Gesetzesdekrets 50/2016 genannten Fällen oder die Haftpflichtversicherung vorzulegen.

Durch die Implementierung eines **Kontrollsystems** der Lieferanten auf der Grundlage der oben beschriebenen Kriterien können hohe Qualitätsstandards gewährleistet werden, die den Kund*innen Sicherheit geben und die Risiken einer Belieferung durch unzureichend strukturierte Unternehmen reduzieren. Dieses System ermöglicht es dem Unternehmen auch, die Kontinuität der Versorgung zu wahren, möglichen kritischen Ereignissen vorzugreifen und über Werkzeuge zu verfügen, um eventuelle Probleme anzugehen und Geschäftsstrategien umzusetzen, die die spezifischen Stärken jedes Lieferanten zur Geltung bringen und gleichzeitig den Nutzen und die Zufriedenheit der Zusammenarbeit zu maximieren.

Diese Vision findet bereits praktischen, nicht nur formellen Ausdruck in den Lieferverträgen von Markas, sowie in den kontinuierlichen Absprachen und Abstimmungen mit Lieferanten.

Das Ziel, das sich Markas für 2023 gesetzt hat, besteht darin, die **Verwaltung all dieser Informationen durch eine spezifische Software stärker zu digitalisieren**. Die Software sollte für die Eingangsqualifizierung aller Arten von

Lieferanten, einschließlich Subunternehmer*innen, verwendet werden, wobei der Prozess der Art des Lieferanten und der Lieferung angepasst wird.

Markas ist sich der Relevanz des Themas Schutz der Menschenrechte innerhalb seiner Lieferkette bewusst. Die mit diesem Aspekt verbundenen Hauptrisiken sind insbesondere folgende: Gefährdung der Lieferanten durch Kinderarbeit und/oder Zwangs-/Pflichtarbeit, Lohnungleichheit und Umweltverträglichkeit der Rohstoffe. In Bezug auf den erstgenannten Fall muss darauf hingewiesen werden, dass Markas im Bereich Food Produkte aus Risikogebieten bezieht (z.B. Bananen, Ananas und

Gekaufte Produkte – % fairer Handel gegenüber Kaufsumme **2022**

Bananen	13,67 %
Ananas	0,49 %
Schokolade	6,58 %

Schokolade), die durch die **Fairtrade-Marke** geschützt sind. Die Angaben zum Prozentsatz des Kaufs solcher Produkte auf die Gesamteinkäufe im vergangenen Jahr sind im Detail angeführt.

Eine weitere Kategorie möglicherweise kritischer Produkte aus Sicht der Menschenrechte sind die von ausländischen Herstellern in Risikogebieten eingekauften Kleidungsstücke, für die jedoch die Anforderung einer Konformitätserklärung der kompletten Produktionskette mit den Kriterien der SA8000-Zertifizierung vorgesehen ist.

Im Jahr 2022 wurden 14 Lieferanten der Kategorien A und B unter Vertrag genommen, d.h. Lieferanten, die zu einem Gesamteinkaufswert von bis zu 75% des Gesamtwertes der betreffenden Kategorie beitragen²²; bei allen enthielten die unterzeichneten Vereinbarungen Klauseln zum Schutz der Menschenrechte.

Um dem Schutz grundlegender Menschenrechte entlang der gesamten Wertschöpfungskette die größtmögliche Aufmerksamkeit zu verschaffen, wurden die Mitarbeiter*innen von Markas Italien im Jahr 2022 insgesamt 3.607 Stunden lang zu diesem Thema geschult (+29% im Vergleich zu 2021).

Nicht zuletzt liegt in Bezug auf die Lebensmittel tierischen Ursprungs, die im Bereich Food verwendet werden, besonderes Augenmerk auf den Tierschutz. Hervorgehoben wird das erreichte Ziel, im Jahr 2021 ausschließlich Hühnereier aus Freilandhaltung (keine Käfighaltung) gekauft zu haben. Diese Errungenschaft wird auch im sogenannten EggTrack-Bericht der Compassion in World Farming Association (Lebensmittelbereich) hervorgehoben, in dem die Fortschritte von Unternehmen bei der verantwortungsvolleren Beschaffung von Eiern und dem Tierschutz im Allgemeinen verfolgt werden.

²² Die restlichen 25 % gelten als weniger bedeutend, auch wenn sie aus einer größeren Anzahl von Lieferanten bestehen.

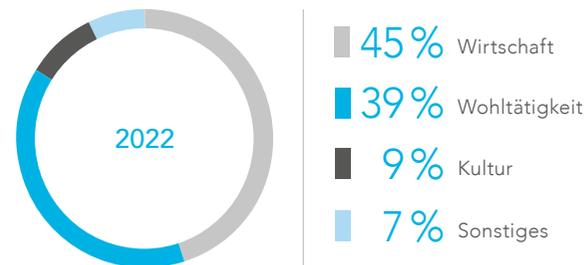
5.3

Die Beziehungen zu den Regionen

Innerhalb der Gruppe verspürt Markas Italien ein tiefes Verantwortungsbewusstsein gegenüber allen Regionen, in denen das Unternehmen tätig ist, und versucht, den lokalen Gemeinschaften so viel wie möglich zurückzugeben.

Im Jahr 2021 wurde die Zusammenarbeit zwischen Markas Italien und einigen lokalen Körperschaften und Institutionen (der Provinz Bozen sowie anderen italienischen Gemeinden), Genossenschaften und lokalen Verbänden (einschließlich Caritas und Binario 1) verstärkt, um die Rekrutierungspraktiken von Asylsuchenden, sozial benachteiligten oder anderweitig schutzbedürftigen Menschen zu erleichtern.

Neben der Unterstützung durch Teilnahme an Projekten ist Markas wohltätig aktiv, und hat jedes Jahr im Dreijahreszeitraum rund 30 Initiativen unterstützt. Die Themen dieser Initiativen sind hauptsächlich gemeinnütziger, kultureller und wirtschaftlicher Art und werden dort umgesetzt, wo unsere Mitarbeiter*innen und Kund*innen zuhause sind. Nachfolgend sind die Prozentsätze der verschiedenen Spendenarten und Sponsoringtätigkeiten für das Jahr 2022²³ angegeben:



²³ Die Angaben beziehen sich auf Markas Italien.

UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



Projekt MATILDE: Erleichterung der Arbeitsintegration

Markas Italien ist Partner des **Projekts MATILDE**, das von der **Universität Ostfinnland** koordiniert wird. Das in den Südtiroler Gebieten entstandene Projekt MATILDE soll die Arbeitsintegration von Menschen mit Migrationshintergrund erleichtern. Durch dieses Projekt hatte das Unternehmen die Möglichkeit, den **Kompetenzbericht** zu erstellen, ein wertvolles Instrument zur Aufwertung der Querschnittskompetenzen der Menschen, an die sich das Projekt richtet. Auch die Caritas und die Freie Universität Bozen beteiligten sich an diesem Bericht.



Zusammenarbeit mit Clab

Clab ist eine in der Gemeinde Bozen tätige Sozialgenossenschaft, die **Menschen mit kognitiven, geistigen und körperlichen Behinderungen** unterstützt.

Die Zusammenarbeit mit Clab begann im Jahr 2019, als Markas beschloss, sein Unternehmensimage zu erneuern und der Genossenschaft die Verantwortung für die Umgestaltung von Unternehmensmaterialien wie Broschüren, Postkarten und Prospekten anvertraute. Die Zusammenarbeit wurde bei der Erstellung von Weihnachtsgrußkarten fortgesetzt, die jährlich an unsere Kund*innen verschenkt werden, wobei die übliche Weihnachtsspende an die Genossenschaft gespendet wird.

Im Jahr 2022 arbeitete Markas, wieder anlässlich der Weihnachtszeit, mit Clab zusammen, um ein Konzept zur Darlegung des Begriffs der Inklusion innerhalb des Unternehmens zu entwickeln. Ziel der Zusammenarbeit war es, die Vielfalt und Inklusion bei Markas darzustellen und zu erzählen, dass unsere 11.000 Mitarbeiter*innen aus über 90 Nationen stammen. Zu diesem Zweck sponserte Markas einen fünftägigen Malkurs, an dem 17 Personen teilnahmen, die rund 90 Porträts schufen. Dieses Muster wurde auch auf die Flaschen gedruckt, dies als Weihnachtsgeschenk sowohl an Kund*innen als auch an die Mitarbeiter*innen verschenkt wurden.



Kampf gegen Lebensmittelverschwendung

In Übereinstimmung mit der Norm UNI 11584 für die Gestaltung ausgewogener und nachhaltiger Menüs und dem Gesetz zur Förderung der mediterranen Ernährung, engagiert sich Markas für einen **verantwortungsbewussten Umgang mit Lebensmittelabfällen**.

Markas hat sich zum Ziel gesetzt, den Umgang mit **organischen Abfällen** in bestehenden Objekten durch die Bewertung der angebotenen und nicht vollständig verzehrten Gerichte **zu optimieren**. Für das Jahr 2022 wurde in den Schulmensen der Gemeinde Montichiari eine Umfrage zur Kund*innenzufriedenheit durchgeführt, um zu bewerten, wie ein nicht gegessenes Menü an den Geschmack der Kinder angepasst werden kann, so dass keine organischen Abfälle aufgrund von unbeliebten Rezepten im Angebot entstehen.

In den Schulmensen gibt es tatsächlich eine gewisse Menge Essensreste auf dem Teller der Schüler*innen. Diese Reste führen nicht nur zu einer Verringerung der Nährstoffaufnahme im Vergleich zu dem, was für junge Verbraucher*innen vorgesehen ist, sondern verursachen auch wirtschaftliche Kosten für Markas, das für die Entsorgung zuständig ist, und Umweltkosten in Form von Ressourcenverbrauch (Wasser, Boden, Energie, Abfall ...).

UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



Student & Company Sprint – neue Lösungen im Hinblick auf die Kreislaufwirtschaft

Im Jahr 2022 nahm Markas an der ersten Auflage des "Student & Company Sprint" teil. Dies ist eine Initiative des NOI TechPark, dem Innovationszentrum in Bozen, und der Freien Universität Bozen. Während der fünftägigen Initiative mit Workshops und Beiträgen, an denen Südtiroler Unternehmen und Student*innen teilnahmen, wurden zahlreiche Ideen gesammelt, die eines gemeinsam hatten: die **Kreislaufwirtschaft**. So wurden in diesem Bereich Lösungen vorgeschlagen, um die Nachhaltigkeit von Unternehmen zu steigern.

Insbesondere schlug das Team aus Student*innen, das unser Unternehmen analysierte, Lösungen für unsere Dienstleistung der Gemeinschaftsverpflegung vor, im Besonderen für die Betriebskantine am Standort Bozen. Die Studierenden schlugen die **"Canteen of the future"** vor, also die Entwicklung einer umweltfreundlicheren Kantine mit konkreten Sanierungsmaßnahmen wie beispielsweise der Installation einiger smarteren Mülltonnen.

Die Zusammenarbeit und Synergie mit der Universität Bozen stellt einen sehr wichtigen Anregungsfaktor für Innovation und Strategie dar, der sicherlich auch in den kommenden Jahren fortgesetzt wird.

UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



Last Minute Market

Kund*innen im Bereich Food bietet Markas eine Zusammenarbeit mit Last Minute Market zur Verwertung von Lebensmittelüberschüssen an. Last Minute Market ist ein 1998 gegründeter Verein zur Verwertung von Lebensmittelabfällen im Sinne der Kreislaufwirtschaft, mit dem Ziel, den Überschuss in eine Ressource umzuwandeln. Auf diese Weise ist es möglich, einen "Last Minute"-Markt für Lebensmittel zu schaffen, die kurz vor dem Verfallsdatum stehen oder verfallen sind.

Derzeit ist das Projekt noch nicht aktiv angelaufen, aber die Verpflichtung, die Markas gegenüber seinen Kund*innen eingegangen ist, besteht darin, diese Initiative so weit wie möglich in unsere Kantinen zu bringen und sich immer stärker für die Kreislaufwirtschaft einzusetzen.

Auch in Österreich beteiligt sich Markas an verschiedenen Initiativen, die darauf abzielen, Lebensmittelabfälle zu vermeiden und so Verschwendung zu reduzieren.



Die Zusammenarbeit mit United Against Waste

United Against Waste ist eine branchenübergreifende Plattform, die 2014 mit dem Ziel ins Leben gerufen wurde, Gastronomiebetriebe, Bundes-, Landes-, Wissenschaftsorganisationen und NGOs zusammenzubringen, um gemeinsam vermeidbare Lebensmittelverschwendung in Küchen zu bekämpfen.

Markas Österreich wendet insbesondere das Überwachungsprogramm "Moneytor" an, das darin besteht, die gekauften, ausgegebenen und entsorgten Mengen mithilfe einer Software zu überwachen und so regelmäßige Bewertungen, Messungen und Implementierungen durchzuführen, um das größte Einsparpotenzial einfach zu identifizieren.

Moneytor

