



Nachhaltigkeitsbericht 2024
davero dialog GmbH

Inhalt

Änderungshistorie	3
Referenzierte Dokumente	3
Strategie	4
1. Strategische Analyse und Maßnahmen	4
2. Wesentlichkeit	7
3. Ziele	9
4. Tiefe der Wertschöpfungskette	11
Prozessmanagement	12
5. Verantwortung	12
6. Regeln und Prozesse	14
7. Kontrolle Leistungsindikatoren	15
8. Anreizsysteme	18
9. Beteiligung von Anspruchsgruppen	19
10. Innovations- und Produktmanagement	20
11. Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen	22
12. Ressourcenmanagement	24
13. Klimarelevante Emissionen	27
14. Nachhaltige Beschaffung	31
Gesellschaft	32
15. Arbeitnehmerrechte (-belange)	32
16. Chancengerechtigkeit	35
17. Qualifizierung	37
18. Menschenrechte	41
19. Gemeinwesen	43
20. Politische Einflussnahme	44
21. Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten	45

Änderungshistorie

Version	Datum	Bearbeitungsart	Bearbeiter:in
0.1	Bis 11.03.2024	Erstellung des Berichts nach dem DNK-Transparenzstandard (Deutscher Nachhaltigkeitskodex)	SR, DZ, SR (CSR-Forum)
1.0	12.03.2024	Freigabe	AJ, JB (GF)
1.1	Bis 20.05.2025	Aktualisierung	CSR-Forum
2.0	26.05.2025	Freigabe	AJ (GF)

Referenzierte Dokumente

Nr.	Dokument	Ablage
[1]	Maßnahmenplan Nachhaltigkeit	V:\Nachhaltigkeit\Maßnahmen
[2]	Code of Conduct	davero space
[3]	Leitfaden_davero_Dialog_Digital_MA	davero space
[4]	Unternehmensfibel	davero space
[5]	Vorlage_Selbstauskunft_Anschreiben_Auftragsverarbeiter_davero	V:\Managementsysteme davero\06 Dokumente\03 ISO 27001\16 Lieferantenmanagement
[6]	Richtlinie Nachhaltigkeit	V:\Nachhaltigkeit\EcoVadis\Korrekturmaßnahmen\Richtlinie Nachhaltigkeit davero
[7]	Lieferantenbewertung	V:\Managementsysteme davero\06 Dokumente\02 ISO 9001\09 Lieferantenmanagement
[8]	Bericht Energieaudit 2025	V:\Energieaudit\2025

Strategie

1. Strategische Analyse und Maßnahmen

Die davero dialog GmbH ist eines der führenden Unternehmen für Kommunikationsdienstleistungen und Contact-Center-Services in Deutschland mit den Bereichen Customer-Care und Consulting. Als inhabergeführtes, mittelständisches Unternehmen und Arbeitgeber für über 650 Mitarbeitende reicht unsere Expertise bereits bis in das Jahr 1988 zurück.

Qualitätsanspruch

Das Besondere an unseren Dienstleistungen ist dabei eine stets passgenaue und empathische Ansprache von AuftraggeberInnen und deren KundInnen, welche Authentizität und Emotionalität unserer Mitarbeitenden voraussetzt. Denn bei einer Kommunikationsdienstleistung nimmt am Ende immer der Mensch die zentrale Rolle ein, welche den entscheidenden Einfluss auf die Qualität des Dialogs bzw. der Beratung hat. Dabei ist es unser übergeordnetes Ziel, unseren Qualitätsstandard permanent weiterzuentwickeln.

Vertrauen und Nachhaltigkeit

Wir sind für unsere AuftraggeberInnen bereits seit 1988 ein beständiger und verlässlicher Outsourcing-Partner auf dem Gebiet der ganzheitlichen Kundenbetreuung. Die Attraktivität unseres Services erreichen wir durch Expertise, Persönlichkeit und Innovation, denn wir wissen: Fachliche Kompetenz allein schafft noch kein Vertrauen. Erst wenn Offenheit und Empathie, gepaart mit Strategien und klaren Zielen zusammenfinden, ist ein vertrauensvolles und langfristig ausgerichtetes Zusammenarbeiten möglich.

Unsere Leistungen sind deshalb auf Nachhaltigkeit und Wertschätzung ausgerichtet. Jedes Gespräch, welches in guter Erinnerung bleibt, zahlt auf eine dauerhafte Kundenbindung und den Markenwert eines Unternehmens ein.

Unser Leitbild „**Wir verbinden Menschen**“ ist geprägt von folgender Philosophie:

- Wir kommunizieren mit den KundInnen unserer AuftraggeberInnen im Einklang mit deren Markenwerten.
- Wir streben nach höchster Qualität und exzellentem Service für unsere AuftraggeberInnen und deren KundInnen.

- Wir schaffen für unsere AuftraggeberInnen nachhaltige Lösungen durch individuell designte Prozesse.
- Dabei sind wir neugierig und greifen kommunikative Entwicklungen frühzeitig für unsere Services auf.
- Ethisches Handeln und soziale Verantwortung bilden hierfür unser Fundament.

Ursprünglich ein Begriff aus der Forstwirtschaft, hat sich das Thema Nachhaltigkeit einen Weg in nahezu alle Bereiche unseres Lebens gebahnt. Der Schutz unserer natürlichen Ressourcen und deren Sicherung auch für zukünftige Generationen stellt heute ein wesentliches Element in unserem wirtschaftlichen Denken dar.

Aber auch die Wirtschaft selbst muss nachhaltig sein. Was bedeutet das für ein Unternehmen? Das, was wir heute tun, soll langfristig Erfolge sichern. Und die Mitarbeitenden? Diese sollen dem Unternehmen aufgrund attraktiver Arbeitsbedingungen verbunden bleiben. Damit gliedert sich das Thema Nachhaltigkeit auch bei davero in die nachfolgenden **drei essenziellen Bereiche**:



Ökologie



Ökonomie



Soziales

Als zentrales Handlungsfeld sehen wir bei der davero unsere **soziale Verantwortung** gegenüber unseren Mitarbeitenden und das **ethische Handeln** gegenüber allen Stakeholdern.

Kern unseres Geschäfts ist es, unsere AuftraggeberInnen und deren KundInnen kommunikativ zu begleiten, zu betreuen und zu begeistern. Viele tausend Mal am Tag haben unsere Mitarbeitenden einen direkten Kontakt mit den EndkundInnen unserer AuftraggeberInnen. Ob auf dem telefonischen oder schriftlichen Weg, analog oder digital: Immer soll dieser Kontakt dazu führen, dass Menschen sich individuell, hochwertig und authentisch betreut fühlen. Dies führt in der Folge zu einer höheren Kundenbindung und Loyalität und hat damit einen starken Effekt auf die Nachhaltigkeit der Kundenstruktur unserer AuftraggeberInnen. Nur wenn

wir über langfristige und nachhaltige Beziehungen zu unseren AuftraggeberInnen verfügen, können wir auch eine nachhaltige Entwicklung unserer Geschäftstätigkeit erwarten.

Unabhängig davon, ob es sich um das Verhältnis zu unseren AuftraggeberInnen oder zu unseren Mitarbeitenden handelt – ein auf Langfristigkeit ausgelegtes Denken prägt unser Handeln gegenüber beiden. Die wesentlichen Kontaktpunkte hierfür – sei es das Employee Success Management, der Vertrieb, das Projektmanagement oder die Geschäftsführung - leben einen offenen, transparenten und fairen Umgang miteinander.

Der Erfolg unserer Bemühungen wird für uns immer dann sichtbar, wenn die Dauer unserer Geschäftsbeziehungen zu AuftraggeberInnen beständig ist, oder die Fluktuations- und Krankenquoten in unseren Teams unter dem Branchendurchschnitt liegen. Solche Benchmarks sind für uns wichtige Anhaltspunkte, um unsere Maßnahmen ständig auf einen internen Prüfstand zu stellen. Hierbei soll die Formulierung von Leitlinien und Zielen helfen, um die Erwartungshaltung an Mitarbeitende und Führungskräfte zu dokumentieren und das Beziehungsgeflecht innerhalb der davero weiterhin nachhaltig zu gestalten – auch und gerade vor dem Hintergrund der Digitalisierung. Denn wir glauben fest daran, dass der echte, menschliche Kunden- bzw. Servicekontakt niemals vollständig digital zu ersetzen sein wird.

2. Wesentlichkeit

1. Umfeldanalyse zur Vorauswahl potenziell wesentlicher Themen

Das Geschäft der davero und deren potenzielles Wachstum ist eng mit den aktuellen Bedingungen am Arbeitnehmermarkt verknüpft.

In einer Zeit, in der die Mindestlohnentwicklung und der Fachkräftemangel den Bewerbermarkt bestimmen, ist es enorm wichtig, die bestehenden Mitarbeitenden an das Unternehmen langfristig zu binden. Neue Mitarbeitende rekrutieren wir in Zeiten von Homeoffice und mobilem Arbeiten nicht nur regional, sondern deutschlandweit. Umso wichtiger ist dann ein strukturierter und durchdachter Onboarding-Prozess, welchen wir in unserem Unternehmen stetig weiterentwickeln.

Die Digitalisierung hat auch den Kundenservice schon längst erreicht. Weniger komplexere, repetitive Serviceleistungen können im Idealfall rein maschinell bzw. mittels KI abgebildet werden. Kompliziertere oder auch empathische Aufgaben, welche Sensibilität und Taktgefühl erfordern, benötigen weiterhin den echten, menschlichen Austausch im Contact Center durch deren entsprechend geschulte Mitarbeitende, welche jedoch stetig weiter aus- und fortgebildet werden müssen, um die Service-Anforderungen vollends zu erfüllen.

Nachhaltig erfolgreich sind wir also dann, wenn wir durch exquisite Services - flankiert von technischen Innovationen - eine langfristige Kunden- und Mitarbeitendenbindung generieren und aufrechterhalten können.

2. Bestimmung relevanter Stakeholder(-gruppen)

- Siehe Anspruchsgruppen (9.)

3. Abfrage interner und externer Stakeholder-Einschätzungen

Die nachhaltige Qualität unserer Services wirkt sich auf die Zufriedenheit der KundInnen unserer AuftraggeberInnen und damit auch auf die Zufriedenheit der AuftraggeberInnen selbst aus. Überdies können das Generieren und proaktive Vorschlagen von innovativen Lösungen uns bei (potenziellen) AuftraggeberInnen einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil bringen.

Projekte mit attraktiven und spannenden Aufgabenstellungen haben eine Strahlkraft auf Bewerber und die bestehenden Mitarbeitenden.

Die Bindung von Mitarbeitenden und eine nachhaltige Rekrutierung wirken sich maximal auf die Lage des Unternehmens aus.

Mögliche Instrumente, um diese Ziele zu erreichen, sind eine attraktive Vergütung, interessante Benefits, flexible Arbeitsbedingungen und vielfältige Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten.

3. Ziele

Als einer der großen Arbeitgeber in der Metropolregion Nürnberg tragen wir eine große Verantwortung gegenüber unseren Mitarbeitenden, der Gesellschaft und der Umwelt. Dieser Verantwortung möchten wir nachkommen, indem wir unser Handeln an den von den Vereinten Nationen definierten Nachhaltigkeitszielen, den Sustainable Development Goals (SDG), ausrichten.



Folgende SDG beziehen sich auf die zentralen Handlungsfelder eines "People-Business" und bilden unseren Schwerpunkt im Bereich Nachhaltigkeit ab:

SDG #3. Gesundheit & Wohlergehen

SDG #4. Hochwertige Bildung

SDG #5. Geschlechter-Gleichheit

SDG #8. Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum

SDG #9. Industrie, Innovation & Infrastruktur

SDG #12. Nachhaltige(r) Konsum & Produktion bzw. Dienstleistung

SDG #17. Partnerschaften zur Erreichung der Ziele

Dreh- und Angelpunkt sind vor allem die nachhaltige Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden sowie unserer AuftraggeberInnen.

Ökologische Nachhaltigkeit

- Reduzieren des Verbrauchs von Energie / Strom; Energieeffizienz erhöhen
- Bezug von Ökostrom
- Sparsamer Umgang mit bzw. Schonung von Ressourcen (z.B. Plastikmüll weiter reduzieren)
- Abfall- und Emissionsvermeidung soweit möglich
- Bevorzugte Wahl von regionalen Lieferanten

Ökonomische Nachhaltigkeit

- Wir erhöhen unsere Attraktivität als Arbeitgeber deutschlandweit durch Transparenz und Anspruchsdenken bei der Rekrutierung.
- Wir erhöhen die Attraktivität der Arbeitsverhältnisse über alle Ebenen hinweg (nachhaltige Bindung von Mitarbeitenden / Zufriedenheit von Mitarbeitenden).

- Wir überzeugen unsere AuftraggeberInnen mit Kompetenz und innovativen Ideen (nachhaltige Kundenbindung / Erfolg und Zufriedenheit der KundInnen / Aufbau von Wettbewerbsvorteilen).
- Wir gehen nachhaltig mit Informationen und Daten um.
- Wir wachsen mit komplexeren Tätigkeiten und entwickeln unser Unternehmen damit nachhaltig und vorausschauend.
- davero ist zukunftsfähig, weil wir auf Remote-Arbeit deutschlandweit und virtuell stattfindende Trainings, Qualitätskontrollen und Führung setzen.
- davero ist wirtschaftlich und krisenfest.

Soziale Nachhaltigkeit

- Sicherung der Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeitenden (z.B. Gesundheit am Arbeitsplatz, Vereinbarkeit von Beruf und Familie, flexible Arbeitszeitmodelle)
- Wir zahlen eine gerechte Entlohnung.
- Wir halten gesetzliche und ethische Standards ein.
- Wir fördern die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden.
- Wir stehen für Diversität.
- davero liegt ein gesellschaftliches Engagement am Herzen.

Das Team für Nachhaltigkeit bei davero (CSR-Forum) berichtet dem Gremium "Strategische Unternehmensentwicklung" und somit auch unmittelbar der Geschäftsführung. Dieses Gremium kontrolliert auch den **Fortschritt bei der Erreichung dieser Ziele (Maßnahmenplan Nachhaltigkeit [1])**.

Unser Engagement und unser ethisches Handeln sind außerdem mit unserem **„Code of Conduct“** [2] fest in unserer Unternehmenskultur verankert.

4. Tiefe der Wertschöpfungskette

Als Dienstleister haben wir eine andere, einfachere Wertschöpfungskette als produzierende Unternehmen. Die Wertschöpfung erbringen wir durch unsere Kommunikationsdienstleistungen und diese wiederum weitgehend mit eigenen Ressourcen.

Hauptbereiche der Wertschöpfungskette sind:

- Anfrage-, Angebots- und Ausschreibungsbearbeitung
- Projektvorbereitung
- Projektdurchführung
- Projektende

Es bedarf einer guten Projektvorbereitung und einer Vielzahl von Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, damit die Erbringung unserer Dienstleistung auch stattfinden kann.

Es muss eine funktionierende, sichere und dem jeweiligen Stand der Technik entsprechende **IT-Infrastruktur** vorhanden sein.

Das bedeutet, dass im Vorfeld sowohl der Einkauf von Hardware (Laptop, Bildschirme, Headsets, Server, Telefonanlage, etc.) als auch die Auswahl von Software oder die Programmierung eigener Datenbanken und die Auswahl eines Internetanbieters erfolgen müssen.

Dabei müssen Serviceverträge abgeschlossen und Wartungsintervalle berücksichtigt werden.

Darüber hinaus muss eine entsprechende Anzahl von qualifizierten **MitarbeiterInnen** vorgehalten werden, um diese Dienstleistungen zu erbringen; mögliche Peaks müssen auch bei höheren Kranken- und Fluktuationsquoten abgedeckt werden können. Hierfür muss im Vorfeld eine entsprechende Rekrutierung erfolgen. Im Bereich unserer Customer Experts (Call-Center-Mitarbeitende) rekrutieren wir auch in Zusammenarbeit mit ausgewählten Zeitarbeitsunternehmen. Diese müssen dabei bestimmte, von uns vorgegebene Voraussetzungen erfüllen, um fester Personaldienstleistungs-Partner von davero zu werden.

Um die Dienstleistung gemäß den individuellen Anforderungen der AuftraggeberInnen durchführen zu können, bedarf es außerdem eines Schulungskonzepts durch davero-eigene TrainerInnen und MultiplikatorInnen.

Prozessmanagement

5. Verantwortung

davero hat eine eigene Arbeitsgruppe Nachhaltigkeit, das sog. CSR-Forum (Corporate Social Responsibility – Forum) - intern auch liebevoll „Green Team“ genannt - für die strategische und operative Umsetzung der Nachhaltigkeitsthemen und Erfüllung der unter Punkt 3 definierten Ziele gebildet. Das CSR-Forum startete Ende 2022 mit drei Mitarbeiterinnen der folgenden Stabsstellen: Recht / Datenschutz, Strategie & Managementsystem und Qualität.



Startteam CSR-Forum von 2022 von links: Sarah Rajic, Sandra Eckhardt und Dana Zoepfel

Durch die Bildung des CSR-Forums soll ein regelmäßiger Austausch zwischen unterschiedlichen Bereichen gefördert werden. Dieses Team übernimmt einerseits das Einbringen und Umsetzen neuer Impulse, um eine stetige Entwicklung zu gewährleisten, andererseits das aktive Vorleben einer nachhaltigkeitsfördernden Arbeitsweise. Das CSR-Forum berichtet in regelmäßigen Abständen an die Geschäftsführung.

Auch die Mitarbeitenden außerhalb der Führungs- und Leitungsebene werden in die Verantwortung genommen. Unser Grundsatz ist es, durch Mitarbeitendengespräche („davero Dialoge“ - Leitfaden [3]) und die dortige Formulierung von Entwicklungszielen ein ganzheitliches Nachhaltigkeitsbewusstsein zu schaffen und

vorzuleben. Jede und jeder Einzelne soll sich dafür verantwortlich fühlen, Nachhaltigkeit aktiv zu leben. Zusätzlich stellen wir im unternehmenseigenen Intranet ("davero space") Informationen und Anstöße zum Thema Nachhaltigkeit bereit.

Im Zusammenspiel dieser Verantwortlichkeiten erreichen wir eine Unternehmenskultur, in der sich jeder Einzelne auf jeder Ebene dafür zuständig fühlt, möglichst nachhaltig zu arbeiten.

6. Regeln und Prozesse

Regeln, Prozesse und Standards ergeben sich durch festgeschriebene Richtlinien und Regelungen sowie gelebte Werte und Normen in der Arbeitsweise der davero und werden bei uns durch die bestehenden ISO 27001- und ISO 9001-Zertifizierungen nachgewiesen und gewährleistet. Da diese Zertifizierungen jedes Jahr von externer Stelle überwacht bzw. rezertifiziert werden, sind auch die Regeln, Prozesse und Standards stets auf einem aktuellen Stand.

Intern haben wir Leitlinien für eine gendergerechte Sprache erarbeitet. Sie dienen uns als inkludierendes Sprachinstrument im Kontakt untereinander, aber auch im Kontakt mit unseren KundInnen.

Zusatz zu jedem Arbeitsvertrag ist die Unternehmensfibel [4], die den Mitarbeitenden zu Beginn als Handout später über das Intranet „davero space“ zur Verfügung gestellt wird. Darin sind wichtige Unternehmensgrundsätze (z.B. Leitbild, Organigramm und Verhaltensleitsätze), Unterweisungen und Belehrungen (z.B. Vertraulichkeitsvereinbarung, Datenschutzerklärung, Nutzungsordnung EDV und Arbeitsschutzbelehrung), Arbeitsplatzbeschreibungen und Prozesse sowie Anlagen zu Zeitmanagement und Unternehmensziele enthalten. Das Dokument wird permanent optimiert und ergänzt. Die davero-Nachhaltigkeitsstrategie sowie die jeweils gesetzten Nachhaltigkeitsziele sind seit 2024 im Intranet „davero space“ bei der Unternehmensfibel zu finden.

Außerdem findet sich Thema Nachhaltigkeit in unserem Leitfaden für Mitarbeitendengespräche („davero Dialoge“) sowie im Einarbeitungsplan und alle relevanten Prozesse wieder.

Das CSR-Forum koordiniert und kontrolliert die Einhaltung der Ziele. Es holt Rückmeldungen aus den einzelnen Abteilungen ein und überwacht den Fortschritt zentral.

7. Kontrolle Leistungsindikatoren

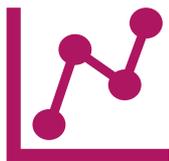


Soziale Verantwortung / Ethische Verantwortung

Als Kommunikationsdienstleister trägt davero eine besondere Verantwortung im Umgang mit Menschen, Informationen und gesellschaftlichen Werten. Insbesondere die Themen **Soziale Verantwortung** und **Ethik** sind für uns keine abstrakten Begrifflichkeiten, sondern ein gelebter Maßstab für unser tägliches Handeln. Unsere ethischen Grundsätze basieren auf Transparenz, Integrität, Fairness und Respekt. Sie finden insbesondere Ausdruck in unserem Verhaltenskodex, der für alle Mitarbeitenden verpflichtend ist. Wir überprüfen unsere sozialen / ethischen Standards regelmäßig und entwickeln diese stetig weiter. Folgende **Indikatoren** für das Jahr 2024 veranschaulichen, wie wir die Themen Soziales / Ethik im Unternehmen verankern und leben:

Indikator	Beschreibung	Einheit / Kennzahl	Bemerkung
Verhaltenskodex	vorhanden / letzte Aktualisierung	Ja / März 2024	Kodex im Intranet verfügbar
Schulungen zu Ethik	Anzahl durchgeführter Schulungen	Anzahl pro Jahr	E-Learning wird gerade konzipiert und in Q3-Q4 2025 eingeführt
Teilnehmende an Ethik-Schulungen	Anteil der Mitarbeitenden	% der Gesamtbelegschaft	E-Learning wird gerade konzipiert und in Q3-Q4 2025 eingeführt
Hinweisgeberschutz	Existenz eines anonymen Meldesystems	Ja	Intern und extern verfügbar über https://www.davero.de/hinweisgeberschutz-bei-davero
Ethische Hinweise / Beschwerden	Eingegangene Meldungen	für das Jahr 2024: 0	Vertrauensvoll und anonym schriftlich, telefonisch, persönlich möglich
Hinweise in Bezug auf Korruption	Eingegangene Meldungen	Für das Jahr 2024: 0	Vertrauensvoll und anonym schriftlich, telefonisch, persönlich möglich

Frauenanteil im Unternehmen gesamt	Anteil weiblicher Beschäftigte	Für das Jahr 2024: 67 %	Förderung von Chancengleichheit
Frauenanteil in Führungspositionen	Anteil weiblicher Führungskräfte	für das Jahr 2024: 61 %	Förderung von Chancengleichheit
Diskriminierungs- und / oder Belästigungsvorfälle	Gemeldete Vorfälle	für das Jahr 2024: 0	aufgrund fehlender Vorfälle keine Maßnahmen ergreifung notwendig
Datenschutzschulungen	Anteil geschulter Mitarbeitender	Für das Jahr 2024: 100%	Pflichtschulungen jährlich



Ökonomie – Beziehungsindikatoren

Folgende Indikatoren gibt es im Bereich der Ökonomie, die wir mindestens so beibehalten, am besten jedoch steigern wollen:

- Betriebszugehörigkeit (nachhaltige Bindung von Mitarbeitenden) Ø 7 Jahre
- 90% unserer AuftraggeberInnen sind seit > 8 Jahren bei uns
- 94% Weiterempfehlungsquote (AuftraggeberInnen-Zufriedenheitsbefragung 2022)
- Remote-Work Anteil von > 80 % zur Schonung von Mobilitätsressourcen



Ökologie

Folgende Umweltindikatoren werden im Rahmen des Energieaudits gesammelt und zum Benchmark bewertet:

- Stromverbrauch der Standorte
- Wärmeverbrauch der Standorte

Die ÖGÜT-Studie (ÖGÜT – Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik, Kennzahlen zum Energieverbrauch in Dienstleistungsgebäuden, 2011) setzt die Referenzwerte für Bürogebäude an: Stromverbrauch 60 kWh/m²/a und Wärmeverbrauch 159 kWh/m²/a.

Zuverlässigkeit, Vergleichbarkeit und Konsistenz

Die Zuverlässigkeit und Vergleichbarkeit der Daten werden durch die Geschäftsführung, die strategische Unternehmensentwicklung und durch das CSR-Forum sichergestellt. Die DNK-Erklärung und deren Fortschreibung tragen ebenfalls dazu bei. Grundsätzlich gilt die Verantwortungsübernahme aller Beschäftigten – von den Auszubildenden bis zur obersten Führungsebene.

8. Anreizsysteme

In der Contact-Center-Branche als klassischem „People-Business“ kommt der nachhaltigen Besetzung von Customer-Experts- und Führungspositionen eine Schlüsselrolle zu.

Unser Vergütungs- und Anreizsystem sieht deshalb neben dem vertraglich geregelten Grundgehalt eines jeden Mitarbeitenden auch die Möglichkeit für individuelle Prämien und vermögenswirksame Leistungen vor. Zudem erhalten davero-Mitarbeitende bei verschiedenen Anbietern und Plattformen Rabatte auf Produkte und Dienstleistungen (corporate benefits). Da uns die Gesundheit unserer Mitarbeitenden am Herzen liegt, belohnen wir Mitarbeitende, welche sich aktiv um ihre Gesundheit kümmern, mit einem monatlichen „Fit-Bonus“ in Form eines Einkaufs-Gutscheins. Darüber hinaus unterstützen wir im Bedarfsfall bei der Organisation von psychologischen Beratungsterminen und übernehmen die Kosten hierfür.

9. Beteiligung von Anspruchsgruppen

Auch ohne Heranziehung einer speziellen Identifizierungs-Methode können für unser Unternehmen durch Evaluierung der grundlegenden Kommunikationsstränge drei maßgebliche Kategorien von Stakeholdern in Bezug auf Nachhaltigkeitsthemen unterteilt werden:

Externe Stakeholder:

- Behörden
- Gesetzgeber
- Call-Center-Verband Deutschland

Verbundene Stakeholder:

- AuftraggeberInnen
- Lieferanten und Dienstleister
- Externe Zertifizierer (Dekra)
- Interessenten / Bewerber

Interne Stakeholder:

- Mitarbeitende (Customer Experts)
- Führungs- und Verwaltungskräfte

Durch die regelmäßig stattfindenden Jour-Fixe-Besprechungen mit unseren AuftraggeberInnen sowie entsprechende, wiederkehrende Zufriedenheitsbefragungen ist ein stetiger Austausch von Informationen auch in Richtung neuer Entwicklungen gewährleistet.

In der Checkliste zur Selbstauskunft für Dienstleister [6] finden sich zum Thema Nachhaltigkeit mehrere Fragen.

Zudem finden regelmäßige Entwicklungsgespräche mit Mitarbeitenden („davero Dialoge“) statt. Diesen Austausch nutzen wir zur Schaffung neuer Nachhaltigkeitsziele sowie zur Verbesserung unserer Stakeholder-Kommunikation.

10. Innovations- und Produktmanagement

Die Vorgehensweise der davero bei der Entwicklung von Dienstleistungen ist in einem eigenen Prozess „Dienstleistungsentwicklung“ niedergeschrieben. Der Prozess beinhaltet die Beschreibung in Bezug auf das Entwickeln von neuen, gewinnbringenden Dienstleistungen, die Erweiterung des Dienstleistungsportfolios und / oder das Erfüllen von Kundenwünschen bzw. -anforderungen, welches wiederum eine nachhaltige Kundenverbindung schafft.

Entwicklungseingaben

Entwicklungseingaben müssen für die Entwicklungszwecke angemessen, vollständig und eindeutig sein und beinhalten die Funktions- und Leistungsanforderungen sowie die geltenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen. Weiter werden Normen oder Verfahrensregeln, zu deren Umsetzung wir uns verpflichtet haben, zu Grunde gelegt und der Bedarf an internen oder externen Ressourcen für die Entwicklung von Dienstleistungen festgelegt.

Das Entwickeln von Dienstleistungen kann in mehreren Phasen stattfinden. Sie beschreiben den Ablauf der Entwicklung. Welche Phasen gibt es? Wie sieht die zeitliche Planung aus? Was für Meilensteine gibt es?

Entwicklungsplanung

In der Entwicklungsplanung (Feinplanung der Entwicklung) werden Ziele festgeschrieben, Methoden zur Prüfung der Zielerreichung festgelegt und die Relevanz der einzelnen Ziele für den Abschluss der Phase bestimmt. Gleichzeitig erfolgt die Kalkulation.

Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung

Das Vorgehen / die Durchführung der einzelnen Entwicklungsschritte werden in den Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung festgelegt. Außerdem werden Termine und Verantwortlichkeiten geregelt. Mögliche Risiken während der einzelnen Entwicklungsschritte müssen ermittelt und bewertet werden. Ggf. sind vor dem Beginn des Entwicklungsschritts Maßnahmen zu ergreifen, um das Risiko zu vermeiden oder zu reduzieren.

Danach startet der erste Testlauf der Entwicklung.

Entwicklungsergebnisse

Unter Entwicklungsergebnisse sind die Analyse der Testergebnisse und die Bewertung der Entwicklung(sphase) zusammenzufassen.

Welche Entwicklungsergebnisse liefert der Testlauf? Wie sind die Ergebnisse zu interpretieren? Wurden die Ziele der Entwicklung(sphase) erreicht? Was hat die Überprüfung der Zielerreichung (nach festgelegter Methode) ergeben? Welcher Status kann für das Ziel vergeben werden: erreicht, teilweise erreicht, nicht erreicht.

Entwicklungsänderungen

davero stellt durch den Prozess "Change-Management" und die Dokumentation "Dienstleistungsentwicklung" sicher, dass Änderungen, die während oder nach der Entwicklung von Dienstleistungen vorgenommen werden, in dem Umfang ermittelt, überprüft und gesteuert werden, dass daraus keine nachteiligen Auswirkungen auf die Konformität mit den Anforderungen entstehen.

Zudem kann davero ein Netzwerk aus innovativen Technik-PartnerInnen vorweisen, welche unsere Strahlkraft erhöhen. So schaffen wir es auch im Zusammenwirken mit diesen PartnerInnen, unsere AuftraggeberInnen mit gebündelter Kompetenz und innovativen Ideen zu überzeugen und maßgeschneiderte Kundenwünsche am Puls der Zeit zu realisieren.

Umwelt

11. Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen



davero ist ein Dienstleistungsunternehmen. Als ein solches, fällt per se der CO₂-Ausstoß geringer aus als beispielsweise bei einem produzierenden Industriegewerbe.

Es ist uns gleichwohl ein großes Anliegen und Teil unserer Unternehmensleitlinie, unserer Verantwortung gerecht zu werden und unser Handeln sowie unsere Prozesse und Entscheidungen da wo möglich, auf eine nachhaltige und umweltbewusste Strategie auszurichten.

davero verbraucht an natürlichen Ressourcen hauptsächlich Strom- und Heizenergie.

Die Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen überwiegend aus der Bürotätigkeit heraus, sowie in sehr geringem Maße mittels außendienstlicher / vertrieblicher / beratender Tätigkeit. Grundsätzlich versuchen wir den CO₂-Ausstoß beim Zurücklegen von Arbeitswegen durch einen möglichst umfangreichen Einsatz von Telearbeit / Homeoffice (85-90%) signifikant zu verringern. Außendienstliche Reisen versuchen wir durch den flächendeckenden Einsatz von virtuellen Besprechungsmöglichkeiten (MS-Teams) auf ein Minimum zu reduzieren. Wo dies nicht möglich ist, wird darauf geachtet, dass An- und Abreise mit der Bahn oder per Car-Pooling erfolgen.



Bei den Büroarbeitsplätzen setzen wir auf eine ressourcenschonende Ausstattung sowie papierlose Bearbeitung. Immer dann, wenn eine vollständig papierlose Bearbeitung nicht möglich ist, wird die Entsorgung des Papiermülls ausschließlich über einen zertifizierten Dienstleister (WWF-Partner) vorgenommen, welcher 100% des Vernichtungsmaterials einer vollständigen Wiederverwertung zuführt und damit eine geschlossene Kreislaufwirtschaft gewährleistet. Zudem rufen wir unsere Mitarbeitenden unternehmensweit zu einem ressourcenschonenden Umgang mit Wasser, Heiz- und Stromenergie auf.

Für alle Standorte hat davero Stromverträge über die Belieferung mit 100 % Ökostrom geschlossen.

Die wichtigsten Ressourcenverbräuche wurden im Rahmen des letzten Energieaudits (2025, 4-jährlich Turnus) für das Jahr 2023 zusammengetragen und betragen für alle Standorte insgesamt 1.105 MWh.

Verbrauchsdaten 2023		
Stromverbrauch	258 MWh	23,3%
Gasverbrauch	307 MWh	27,8%
Nah-/Fernwärmeverbrauch	536 MWh	48,5%
Dieserverbrauch	4 MWh	0,3%
Gesamt	1.105 MWh	100%

Seit dem Beginn des Jahres 2025 verfügt die davero zudem über eine umfassende **Umweltrichtlinie** (Teil der Richtlinie Nachhaltigkeit [6]), die als verbindlicher Handlungsrahmen für unser nachhaltiges Wirtschaften dient. Ziel dieser Richtlinie ist es, ökologische Verantwortung auf allen Ebenen unseres Unternehmens zu verankern und aktiv zur Reduktion unserer Umweltbelastungen beizutragen. Unsere Umweltrichtlinie definiert klare Prinzipien und Maßnahmen, um Ressourcen effizient zu nutzen, Emissionen zu reduzieren und unseren ökologischen Fußabdruck zu minimieren. Die Umweltrichtlinie der davero dient als Leitlinie für unsere Entscheidungen, indem sie sicherstellt, dass Umweltaspekte systematisch in unsere Prozesse, Dienstleistungen und strategischen Ausrichtungen integriert werden.

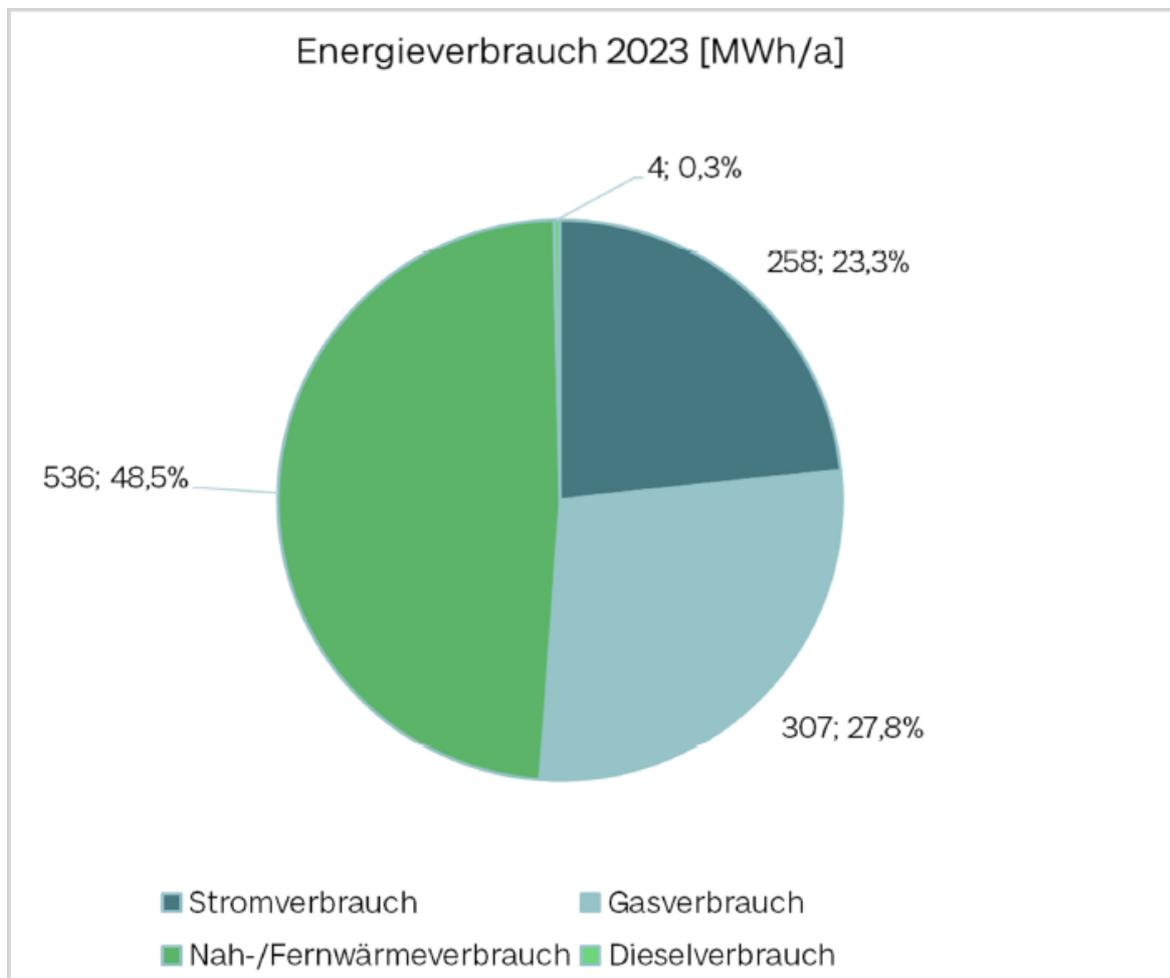
Unsere Umweltrichtlinie bildet dabei die Grundlage für die Entwicklung konkreter Ziele der davero, wie etwa die Reduktion des Energieverbrauchs, die Förderung nachhaltiger Mobilität oder die Minimierung von Abfall. Gleichzeitig unterstützt sie uns dabei, gesetzliche Anforderungen zu erfüllen und über diese hinauszugehen, um einen positiven Beitrag zur Umwelt zu leisten. Für uns ist Nachhaltigkeit nicht nur ein Anspruch, sondern ein fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur, der langfristig ökologischen und sozialen Mehrwert schafft.

12. Ressourcenmanagement

Zur davero gehören aktuell drei Bürostandorte (2 x Erlangen, 1 x Amberg).

Sämtliche Büro- und Arbeitsflächen der Betriebsgelände sind angemietet. Der Bezug von Strom erfolgt über eigene Verträge mit entsprechenden Anbietern. Die Wärmeverbräuche werden über die Miet-Nebenkosten abgerechnet.

Im Rahmen des gesetzlich verpflichtenden Energieaudits 2025 gemäß des Energiedienstleistungsgesetzes (EDL-G) wurden folgende Energiekennzahlen für das Jahr 2023 ermittelt:



Energieverbrauchssaufteilung nach Energieträger

Zu begehende Objekte im Energieaudit 2025 waren:

Am Pestalozziring 2, Erlangen

Die Hauptverbraucher können in folgende Kategorien eingeteilt werden:

Kategorie A (> 15 %) Heizung, Büro & IT

Kategorie B (5 - 14,9 %) Beleuchtung

Kategorie C (< 5 %) Lüftung, Kühlung, Sonstiges

Am Pestalozziring 3, Erlangen

Die Hauptverbraucher können in folgende Kategorien eingeteilt werden:

Kategorie A (> 15 %) Heizung

Kategorie B (5 - 14,9 %) -

Kategorie C (< 5 %) Beleuchtung, Lüftung, Büro & IT, Kühlung, Sonstiges

Die Kategorisierung der Verbraucher zeigt, dass der Bereich Heizung sowie Büro & IT über alle Objekte hinweg zu den Hauptverbrauchern zählt.

Und hier setzen wir auch mit den Zielen und **Optimierungsmaßnahmen** zur Ressourceneffizienz an.

Laut Energieauditoren wird das Unternehmen (im Energiebereich) nach den derzeitigen Möglichkeiten effizient betrieben. Im Zuge der Vor-Ort-Begehung konnten folgende Auffälligkeiten festgestellt werden:

Bereich	IST-Zustand	Auswirkung
Beleuchtung	Beleuchtungstechnik teilweise noch nicht auf LED-Technik umgerüstet	Mehrverbrauch durch konventionelle Beleuchtungstechnik
Heizung	Heizung für jeden Mitarbeiter verstellbar	Evtl. erhöhter Verbrauch durch längere Betriebszeiten

Auf Basis der festgestellten Auffälligkeiten wurden Optimierungspotentiale abgeleitet und hinsichtlich ihrer wirtschaftlichen sowie technischen Umsetzbarkeit bewertet.

Nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die wesentlichen Energieoptimierungsmaßnahmen, welche im Zuge der Vor-Ort-Begehung erfasst und auf Basis des ermittelten Ist-Zustandes berechnet wurden.

Die Rangfolge der Maßnahmen wird aufsteigend auf Basis der ermittelten Energieeinsparungen aufgezählt. Angegeben sind die geschätzten Investitionskosten, Energieeinsparungen sowie Angaben zur Wirtschaftlichkeit der Maßnahmen, die auf Basis der vorliegenden Energiepreise und fachtechnischen Abschätzungen errechnet wurden.

Gewerk	Kurzbeschreibung Maßnahme	Investitions- kosten ¹⁾	Energie- einsparung ¹⁾	Ersparnis	Dynamische Amortisation	Kapitalwert	CO ₂ - Einsparung
		[€]	[MWh/a]	[€/a]	Jahre	[€]	[t/a]
Beleuchtung	Pestalozziring 3 - Austausch Beleuchtung	67.440	73	21.900	3	317.620	31,8
Heizung	Pestalozziring 3: Heizkörper - Behördenventil nachrüsten	15.000	32,3	3.600	4	47.439	6,5
Beleuchtung	Pestalozziring 2 - Austausch Beleuchtung	36.200	25,2	7.560	5	96.725	11,0
Heizung	Pestalozziring 2: Heizkörper - Behördenventil nachrüsten	20.000	17	1.900	10	12.907	3,4
Heizung	Pestalozziring 2: Heizungssystem - hydraulischer Abgleich	20.000	13,6	1.500	12	6.325	2,7
Sonstige	Pestalozziring 2: Serverraum - Anpassung der Temperaturen	100	1,6	165	1	2.794	0,7
Beleuchtung	Pestalozziring 3 - Nebenräume - Beleuchtung Bewegungsmelder nachrüsten	300	0,2	59	5	746	0,1
Gesamt		159.040	163	36.684		484.555	56,2

Eine detaillierte Beschreibung der Optimierungsmaßnahmen findet sich im Energiebericht des beauftragten Dienstleiters eep Energieconsulting GmbH für die davvero dialog GmbH vom 26.05.2025 [8].

13. Klimarelevante Emissionen

Das GHG-Protocol (WRI & WBCSD, 2011) ist der meistgenutzte Methodenstandard zur Abgrenzung direkter und indirekter unternehmerischer Emissionen aus verschiedenen Quellen. Zunächst werden dabei standortbezogene Emissionen aus der eigenen operativen Geschäftstätigkeit (Scope 1 und 2) von den Emissionen aus vor- und nachgelagerter Geschäftstätigkeit (Scope 3) abgegrenzt.

Für die davero ergibt sich daher insgesamt folgende THG-Emissionsbilanz:



Scope 1 umfasst alle direkten THG-Emissionen, die aus der eigenen Geschäftstätigkeit eines Unternehmens im engeren Sinne resultieren.

- **Stationäre Emissionen** werden von fest installierten Quellen wie Kesseln und Öfen erzeugt.
- **Mobile Emissionen** werden von Transportmitteln und beweglicher Ausrüstung erzeugt.

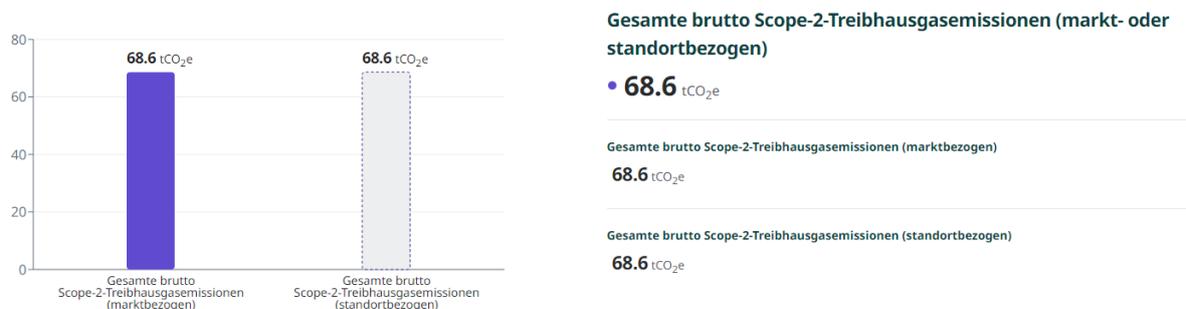
Für davero ergeben sich folgende Scope-1-Treibhausgasemissionen:



Scope 2 umfasst die indirekten THG-Emissionen, die aus der Erzeugung der von einem Unternehmen beschafften Energie resultieren. Der bei davero dialog verbrauchte Primärenergieträger ist Erdgas für die Erwärmung unserer Geschäftsräume. Der bei davero dialog verbrauchte Sekundärenergieträger ist Strom. Seit dem Jahr 2024 beziehen wir an unserem Standort in Erlangen Eltersdorf zu 100 % Ökostrom.

- **Marktbezogene Emissionen** werden durch Faktoren beeinflusst, die auf dem Einkauf erneuerbarer Energien, Ökostromverträgen und anderen ergriffenen Maßnahmen beruhen, um sauberere Energie zu beziehen.
- **Standortbezogene Emissionen** berücksichtigen die Emissionsintensität des Netzes, über das die Energie bezogen wird.

Für davero ergeben sich folgende Scope-2-Treibhausgasemissionen:



Scope 3 umfasst indirekte Emissionen, die sich aus den Geschäftstätigkeiten ergeben. Dazu gehören auch vor- und nachgelagerte Aktivitäten, der Produkttransport, der Arbeitsweg der Beschäftigten und Geschäftsreisen. Vorgelagerte Emissionen stammen aus der Fertigung eigener Produkte und Dienstleistungen, während nachgelagerte Emissionen aus deren Nutzung und Entsorgung stammen.

Für davero ergeben sich folgende Scope-3-Treibhausgasemissionen:

Gesamte brutto Scope-3-Treibhausgasemissionen

• **231.02** tCO₂e

Gesamte nachgelagerte brutto Scope-3-Treibhausgasemissionen

k. A. Nicht anwendbar
Ihr Unternehmen war an keinen Tätigkeiten beteiligt, die zu diesen Emissionen beitragen.

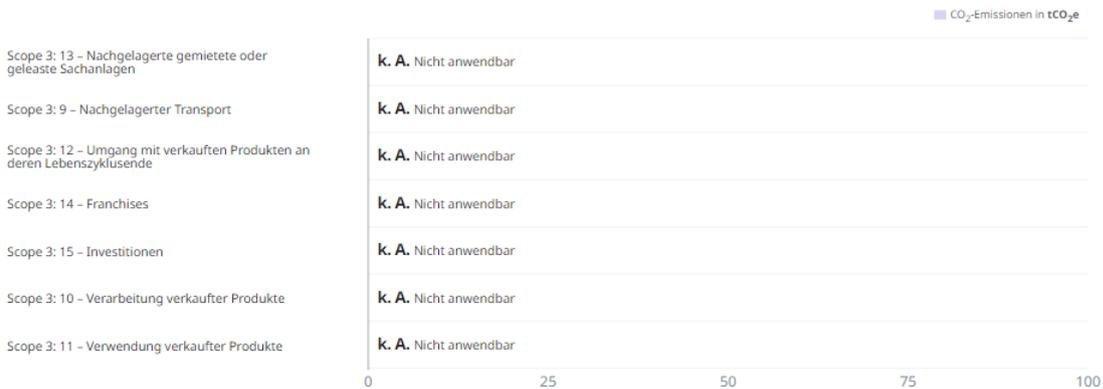
Gesamte vorgelagerte brutto Scope-3-Treibhausgasemissionen

231.02 tCO₂e

Aufschlüsselung vorgelagerter Scope-3-Kategorien



Aufschlüsselung nachgelagerter Scope-3-Kategorien



davero hat sich zur Aufgabe gemacht, ihre THG-Emissionen fortan kontinuierlich zu überwachen und jährlich zu reduzieren. Diese Überwachung und deren Transparenz gewährleisten wir durch Aktualisierungen der Emissionsbilanzen in unserem jeweiligen Nachhaltigkeitsbericht. Insbesondere wollen wir bei den Treibhausgasemissionen aus Scope 3 – den Emissionen aufgrund pendelnder Mitarbeitenden – eine nachhaltige Reduzierung erreichen. Wir wollen die Pendlerfahrten durch unser flächendeckendes Angebot der alternierenden Telearbeit für alle davero-Mitarbeitenden drastisch reduzieren.

Wir streben eine komplett papierlose Bearbeitung zur Müllvermeidung an. Die Entsorgung unseres Papiermülls erfolgt ausschließlich über einen zertifizierten Dienstleister (WWF-Partner) mit 100 % Wiederverwertung.

Wir führen Geschäftsreisen nur dann durch, wenn keine virtuelle Variante möglich ist. Wenn Reisetätigkeiten notwendig sind, priorisieren wir die Bahn bzw. den ÖPNV.

davero führt im 4-jährigen Turnus Energieaudits durch, um in den Bereichen Verbrauchsreduzierung und nachhaltige Energienutzung bestmöglich beraten zu sein.

14. Nachhaltige Beschaffung

In unserer Richtlinie zur nachhaltigen Beschaffung (Teil der Richtlinie Nachhaltigkeit [6]) geben wir Auswahlkriterien für Dienstleister und Lieferanten vor und veröffentlichen die dazu geltenden qualitative und quantitative Ziele.

In der jährlich am Ende des 2. Quartals stattfindenden Lieferantenbewertung [7], wird überdies eine Bewertung der Nachhaltigkeit der Auftrag nehmenden Unternehmen durchgeführt. Kriterien zur Einstufung sind z.B. das vorhanden sein eines Nachhaltigkeitsbericht, eines Verhaltens-/ Ethikkodex und von Nachhaltigkeitszertifikaten.

Die Hauptlieferanten bzw. hierfür relevanten Lieferanten der davero dialog GmbH sind:

Name	Produkt	Nachhaltigkeit
Dell	Server, Laptops, Docking-Stations, Monitore	Verpflichtung zur Nachhaltigkeit und ESG vorhanden
Avaya	Telefonanlage	ESG-Strategie vorhanden
Jabra	Head-sets	Austauschbare Akkus
Logitech	Computer-Maus, externe Computer-Kameras	FY 24 Impact report vorhanden

Überdies gehen wir mit den Produkten sorgsam um und tun das Notwendige, um sie wiederverwendbar zu machen. Damit verlängern wir die Halbwertszeit und vermeiden unnötigen Abfall.

Gesellschaft

davero orientiert sich an den Anforderungen der UN-Leitprinzipien für Wirtschaft & Menschenrechte.

15. Arbeitnehmerrechte (-belange)

davero besteht nun schon seit Gründung 1988 als inhabergeführtes Mittelstands-Unternehmen, dessen Geschichte und Erfolg allein auf den Handlungen und Wertevorstellungen der Menschen gründet, die sich entschieden haben, ihre Arbeitskraft für die davero einzusetzen. Dies wollen wir zu jedem Zeitpunkt schätzen und schützen.

Als in Deutschland tätiges Unternehmen mit einer Vielzahl von Wettbewerbern aus dem Near- und Offshoring-Bereich ist für uns die Einhaltung nationaler Standards und Arbeitsbedingungen, sowie die Achtung der Rechte der Mitarbeitenden auf Informationen, Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit nicht nur eine Selbstverständlichkeit, sondern auch eine Überzeugung. Das Ziel der davero ist es, dies zu jedem Zeitpunkt auch zukünftig aufrechtzuerhalten.

davero ist in erster Linie ein Kommunikationsdienstleister, d.h. Zufriedenheit und Motivation unserer Mitarbeitenden ist ein entscheidender Qualitätsfaktor unserer Arbeit. Unsere Arbeitsgruppe Mitarbeitenden-Aktionen plant und koordiniert eben diese. Sie finden mindestens monatlich statt. Dabei werden auch Nachhaltigkeitsthemen zum Gegenstand von Mitarbeitenden-Aktionen gemacht, wie bspw. „Rettet die Bienen!“.

Die Vereinbarkeit von Job und Familie sowie Teilzeitarbeit unterstützen wir durch die flächendeckende Möglichkeit des Arbeitseinsatzes in alternierender Telearbeit für unsere Mitarbeitenden.

Wichtig ist uns ebenfalls die voranschreitende Modernisierung unserer Arbeitsplätze und Räumlichkeiten. So wurden sämtliche Bildschirmarbeitsplätze mit modernen, rüchenschonenden Bürostühlen ausgestattet. Die komplette Modernisierung des Standortes Erlangen, Am Pestalozziring 2, startete Ende 2024.

Der Gesundheitsschutz und die Arbeitssicherheit unserer Mitarbeitenden haben für uns einen hohen Stellenwert. Die gesetzlich normierten Regelungen hierzu werden durch entsprechende Abteilungen sowie den Einsatz unseres Betriebsarztes sichergestellt. Da uns die Gesundheit unserer Mitarbeitenden am Herzen liegt, belohnen wir Mitarbeitende, welche sich aktiv um ihre Gesundheit kümmern, mit einem monatlichen „Fit-Bonus“ in Form eines Einkaufs-Gutscheins. Darüber hinaus unterstützen wir im Bedarfsfall bei der Organisation von psychologischen Beratungsterminen und übernehmen die Kosten hierfür.

Die Information und die Möglichkeit des Informationsaustausches findet bei der davero u.a. im firmeneigenen Intranet „**davero space**“ statt. Hier informieren die Geschäftsführung sowie die Abteilungen Vertrieb, Employee Success Management, ITS, SDS sowie die Projekte über Neuerungen und Highlights. Mit der Kommentarfunktion, der Möglichkeit des Postens von eigenem Content im Marktplatz und bei Aktionen sowie unserem Tool Vorschlag@davero können sich Mitarbeitende an der davero-Kommunikation beteiligen und eigene Themen platzieren.

Regelmäßig persönlich stattfindende oder auch virtuell geführte Mitarbeitendengespräche gewährleisten, dass unsere Beschäftigten individuell wahrgenommen werden und der persönliche Kontakt zu den Mitarbeitenden auch in alternierender Telearbeit zu jeder Zeit aufrechtgehalten bleibt.

Wir überprüfen die Belange der davero-Mitarbeitenden regelmäßig und möchten diese stetig verbessern. Folgende **Indikatoren** für das **Jahr 2024** können festgehalten werden:

Indikator	Beschreibung	Einheit / Kennzahl	Bemerkung
Arbeitsbedingte Erkrankungen	Anzahl der Mitarbeitenden	0	Keine arbeitsbedingten Erkrankungen 2024
Unfallrate / Arbeitsunfälle	Messung von Vorfällen, Verletzungen und Krankheiten in der Arbeitssicherheit	Total Recordable Incident Rate (TRIR): 3	
Lohnniveau vs. lokaler Mindestlohn	Lohnbetrachtung	Die Vergütung erfolgt unter Beachtung der jeweils gültigen gesetzlichen Mindestlohnvorgaben.	
Tarifbindung / Kollektivverträge	Merkmale der Arbeitsverträge	Prozentsatz der Belegschaft unter Tarifverträgen: Es bestehen keine Tarif- oder Kollektivverträge in unserem Unternehmen.	

Betriebliche Mitbestimmung	Mitbestimmungsrechte der Mitarbeitenden	Anzahl funktionierender Arbeitnehmervertretungen (z. B. Betriebsrat): In unserem Unternehmen besteht derzeit kein Betriebsrat gemäß den Bestimmungen des Betriebsverfassungsgesetzes.	
----------------------------	---	---	--

16. Chancengerechtigkeit

Die Auswahl unserer Mitarbeitenden erfolgt ausschließlich aufgrund von Qualifikation und Fachkenntnis. Keine Rolle dabei spielen Geschlecht, Alter, Nationalität, Religion, sexuelle Orientierung, Familienstand oder körperliche Beeinträchtigungen.

davero ist so strukturiert, dass durch flache Hierarchien mit fachlichen und projektbasierten Arbeitseinheiten die Chancengleichheit und Entwicklungsmöglichkeiten, sowie der Austausch und die Sichtbarkeit aller Mitarbeitenden gefördert werden. Wir setzen unsere Mitarbeitenden nach Qualifikation und Begabung ein und legen Wert darauf, dass alle KollegInnen die Möglichkeit haben, sich aktiv einzubringen und weiterzuentwickeln.

Wir halten eine ganze Bandbreite an individuellen Fördermöglichkeiten für Mitarbeitende unterschiedlichster Arbeits- und Lebenssituationen vor. Wir fördern individuelle Entwicklungsmöglichkeiten durch ein Mentoring- und Coaching-Angebot.

Wir haben ein internes Weiterbildungstool „davero wissen“ geschaffen und wollen dieses konsequent weiter ausbauen, welches allen KollegInnen gleichermaßen zur Verfügung steht.

Auf die Vereinbarkeit von Familie und Beruf, sowie eine ausgeglichene Work-Life-Balance legen wir durch Gleitzeit, diverse Arbeitszeitmodelle wie Teilzeit und Möglichkeit zur Arbeit in alternierender Telearbeit großen Wert.

Wir ermöglichen Menschen vieler Nationalitäten (ca. 20 verschiedene Herkunftsländer) eine reibungslose Integration in unseren Teams.

Bei davero beträgt der Gesamtanteil weiblicher Mitarbeiterinnen 67,5 %. Der Anteil weiblicher Führungs- und Verwaltungskräfte liegt bei 61,8 %, innerhalb der Geschäftsführung beträgt er 33,3 %. Bei unseren Customer-Experts beträgt der Prozentsatz an weiblichen Mitarbeiterinnen 62,4 %. Zudem gibt es keinen Gender Pay Gap.

Unsere bisher erreichten Ziele im Bereich Chancengerechtigkeit sind:

- **Bezahlung:** Eine angemessene und faire Bezahlung wird mit allen Mitarbeitenden individuell nach persönlicher Qualifikation und persönlichem Einsatz gewährleistet.

- Interner Stellenwechsel: Mitarbeitende haben jederzeit die Möglichkeit, sich intern auf offene Stellen oder initiativ zu bewerben.
- Vereinbarkeit von Beruf und Familie: Viele Arbeitseinsätze sind in Teilzeit möglich; Männer wie Frauen sollen Elternzeit beanspruchen.
- Genderneutrale Sprache: Sowohl in unserer internen als auch externen Kommunikation setzen wir auf eine genderneutrale Sprache.
- Unsere Bewerberauswahl erfolgt grundsätzlich geschlechtsneutral - m/w/d
- Diversität: Unsere Mitarbeitenden sind verschiedener Herkunft und Nationalität. Der Frauenanteil unserer Belegschaft ist überdurchschnittlich hoch. Wir haben 2024 die Charta der Vielfalt (<https://www.charta-der-vielfalt.de/>) unterzeichnet und setzen uns für ein wertschätzendes und vorurteilsfreies Arbeitsumfeld ein.

Zur Umsetzung dieser Charta werden wir

- 1) eine Organisationskultur pflegen, die von gegenseitigem Respekt und Wertschätzung geprägt ist. Wir schaffen die Voraussetzungen dafür, dass Führungskräfte wie Mitarbeitende diese Werte erkennen, teilen und leben. Dabei kommt ihnen eine besondere Verpflichtung zu.
- 2) unsere Personalprozesse überprüfen und sicherstellen, dass diese den vielfältigen Fähigkeiten und Talenten aller Mitarbeitenden sowie unserem Leistungsanspruch gerecht werden.
- 3) die Vielfalt innerhalb und außerhalb der Organisation anerkennen, die darin liegenden Potenziale wertschätzen und für das Unternehmen oder die Institution gewinnbringend einsetzen.
- 4) die Inhalte der Charta zum Thema des internen und externen Dialogs machen.
- 5) über unsere Aktivitäten und den Fortschritt bei der Förderung der Vielfalt und Wertschätzung jährlich öffentlich Auskunft geben.
- 6) unsere Belegschaft über den Mehrwert von Vielfalt informieren und sie bei der Umsetzung der Charta einbeziehen.

Wir sind überzeugt: Gelebte Vielfalt und die Wertschätzung von Diversität im Unternehmen haben Vorbildcharakter, bilden den Grundpfeiler für ein Zusammengehörigkeitsgefühl und haben eine positive Auswirkung auf jedwede Gesellschaftsstruktur und damit auch auf unsere Organisationseinheit.

17. Qualifizierung



Weiterbildung

Unser Ziel ist es, die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden über die gesamte Beschäftigungszeit zu fördern.

Unsere bisherigen Maßnahmen umfassen dabei

- eine interne Akademie (Kurse buchbar über die Lernmanagementplattform **davero-wissen.de**)
- Schaffung eigener, zertifizierte Ausbildungen:
- Kommunikationscoach
- Fachtrainer
- Sozialversicherungsberater
- In der Entwicklung befindet sich die Qualifizierung zur Fachkraft Bankwesen und Versicherungsmanagement mit einer Zertifizierung durch HTW-Saar.



Gesundheitsmanagement

Unsere Ziele in diesem Bereich:

- Gesunde Arbeitsplätze zur Verfügung stellen, die es den Mitarbeitenden ermöglichen bis zum Rentenantrittsalter leistungsfähig im Unternehmen zu bleiben.
- Begleitende Gesundheitsförderung, um das Wohlbefinden zu fördern und die Anzahl der Krankenstandstage zu senken.

Unsere bisherigen Maßnahmen im Bereich Gesundheitsmanagement:

- Betriebsarzt bietet Sprechstunde und Impfungen an
- Einzelne Aktionen, von z.B. Corona-Impfungen im Betrieb als einer der ersten Arbeitgeber bis hin zu Yoga-Kursen.
- Unterweisung und Maßnahmen zur Arbeitssicherheit
- Psychologische Beratung:

- Ein Arzt & Psychotherapeut bietet den Mitarbeitenden der davero Gesprächstermine an, die direkt vereinbart werden können. Die Kosten dafür übernimmt davero. Das Beratungsgespräch unterliegt der ärztlichen Schweigepflicht und die Mitarbeitenden bleiben anonym. davero wird nur darüber informiert, dass ein Mitarbeitender (ohne Erwähnung des Namens) einen Termin wahrgenommen hat.

Abb. Firmenimpfung bei davero dialog – Artikel aus den Erlanger Nachrichten



- Eigene Rubrik „Gesund leben“ im davero-Intranet („davero space“) mit Beiträgen zur gesunden Ernährung, Entspannung, Bewegung und vielem mehr.

Um unsere Ziele zu erreichen, ist es unser Bestreben, den Bereich Gesundheitsmanagement noch weiter auszubauen.



Digitalisierung

Die digitale Transformation ...

- hebt vielfach Qualifikations- und Kompetenzanforderungen.
- geht mit einem Anpassungsdruck auf Seiten der Beschäftigten einher, der für Geringqualifizierte besonders hoch ausfällt.
- rückt die Bedeutung der Weiterbildung zur Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit ins Zentrum.
- erhöht die mentale Belastung, da technologische Neuerungen zu einer „Verdichtung der Arbeit“ führen und immer mehr Aufgaben gleichzeitig erledigt werden müssen.

Laut einer Umfrage verschiebt sich der Bedarf an Qualifikationen im Zuge der Digitalisierung vor allem im Dienstleistungsbereich zugunsten von Fach- und Spezialisten-Tätigkeiten (mit Berufsausbildung bzw. beruflicher Fort- und Weiterbildung) sowie hochqualifizierten Tätigkeiten (mit Hochschulabschluss) und zu Lasten von einfachen Tätigkeiten.

Die gestiegenen Anforderungen verdeutlichen die künftige Arbeitsteilung von Mensch und Maschine. Während Maschinen Tätigkeiten übernehmen, die leichter zu programmieren und zu automatisieren sind, übernehmen Menschen überwiegend kreativ-intelligente oder sozialinteraktive Tätigkeiten. Diese setzen tendenziell eine höhere Qualifikation voraus.

- Konzept hybrider Kundenservice (KI-Telefonassistent IVI)
- Trend zu Spezialisten Teams in den Projekten, Fokus auf 2nd- und 3rd-Level
- Unsere Ausbildungskonzepte bieten unseren Mitarbeitenden die Möglichkeit sich für die Entwicklungen der Zukunft besser aufzustellen.



Umgang mit den Herausforderungen des demografischen Wandels

Ziele:

- Rekrutierungskonzept anpassen, da aufgrund geburten-schwächerer Jahrgänge weniger junge Menschen in den Arbeitsmarkt einsteigen, wird es in Zukunft noch schwieriger werden, geeignetes Personal zu finden
- Entwicklung und Qualifikation von Beschäftigten jeden Alters ermöglichen
- Arbeitsplätze durch technologischen Fortschritt kompensieren, um den Rückgang der Erwerbsbevölkerung auszugleichen --> Hybrider Kundenservice
- Arbeitsfähigkeit der Mitarbeitenden bis zum Rentenantrittsalter durch Gesundheitsmanagement erhalten
- Mitarbeitendenbindung stärken, da die Rekrutierung immer schwieriger wird
- Wissensmanagement betreiben: das Erfahrungswissen der Älteren gezielt im Unternehmen halten
- Attraktivität als Arbeitsgeber weiter steigern, um den War of Talents zu gewinnen

- Über Generationenmanagement nachdenken, da oft 3-4 Generationen gleichzeitig im Unternehmen arbeiten.

Die geplanten Maßnahmen hierzu können dem Maßnahmenplan Nachhaltigkeit [1] entnommen werden.

18. Menschenrechte

Für davero ist es ein wichtiges Anliegen, die Achtung der Menschenrechte zu jeder Zeit zu gewährleisten. Als klassisches Outsourcing-Unternehmen, aber auch durch die Zusammenarbeit mit Dienstleistern und Handwerksbetrieben können wir diese Sicherstellung jedoch nicht zu jeder Zeit zu 100 % garantieren.

Jedoch sind wir bestrebt, dort wo möglich regionale Betriebe mit einer transparenten Wertschöpfungskette zu beauftragen und auch bei unseren AuftraggeberInnen auf entsprechende vertragliche Vereinbarungen zu achten. Entsprechende **Selbstauskünfte unserer Dienstleister** [6] bilden die Basis hierfür.

davero ist ausschließlich auf dem deutschen Markt tätig. Wir unterhalten keine Niederlassungen im europäischen Ausland oder in Drittstaaten. Durch die für uns geltenden national-gesetzlichen Vorgaben stufen wir die Risiken für Menschenrechtsverletzungen, wie z.B. durch Kinderarbeit und Zwangsarbeit sowie durch Menschenhandel, die sich aus unserer Geschäftstätigkeit ergeben, als sehr gering ein.

Folgende Berichtszahlen mit Stand 2024 zu relevanten Menschenrechtsthemen können wir bereitstellen, um die Einhaltung sozialer Standards messbar und transparent darzustellen.

Indikator	Beschreibung	Einheit / Kennzahl	Bemerkung
Menschenrechtsrisikolanalysen durchgeführt	Bewertung der davero Lieferanten	Anzahl der bewerteten Lieferanten: 69	
Anzahl identifizierter Menschenrechtsverletzungen	Dokumentation von Menschenrechtsverletzungen	Interne und externe Vorfälle (inkl. Kinderarbeit, Zwangsarbeit etc.): 0	
Maßnahmen bei Verstößen	Anzahl der dokumentierten Menschenrechtsverstöße	Anzahl und Art der eingeleiteten Korrekturmaßnahmen: keine Verstöße	Keine Maßnahmen notwendig, da keine Verstöße stattfanden

Beschwerde- mechanismen	Möglichkeit über ein Hinweisgebersy- stem Verstöße zu melden	Existenz und Nutzung von Hinweisgeber- systemen: Hinweisgeber- system ist aktiv, 0 Meldungen	Information zur Existenz und Vorgehen des Hinweisgebersys- tems bei allen Mitarbeitenden vorhanden
----------------------------	--	--	--

19. Gemeinwesen

Unser Kerngeschäft basiert auf dem Dialog zwischen Menschen und Gesellschaftsgruppen. Durch Austausch wirken wir automatisch in die Gesellschaften hinein und stärken dabei auch die soziale, ökologische sowie wirtschaftliche Nachhaltigkeit vor Ort. So helfen wir u. a. ausländischen StudentInnen durch Beratung im Bereich Krankenversicherung.

Mit über 650 Mitarbeitenden sind wir ein großer und beliebter Arbeitgeber in der Region.

Wir sind uns bewusst, dass zu einem erfolgreichen unternehmerischen Handeln nicht nur wirtschaftliche Faktoren zählen, sondern dass auch soziales Engagement und die Übernahme von gesellschaftlicher Verantwortung wichtige Investitionen in unsere Zukunft sind.

Mit Blick auf unsere Geschäftstätigkeit, unsere Geschäftsbeziehungen sowie unsere Produkte und Dienstleistungen konnten bisher bei der jährlichen, internen Prüfung keine Risiken identifiziert werden, die eine mögliche negative Auswirkung auf Sozialbelange haben könnten.

20. Politische Einflussnahme

Wir positionieren uns bewusst politisch neutral. Die davero dialog GmbH nimmt politisch keinen Einfluss, betreibt keine Lobby-Arbeit und unterstützt weder Parteien noch PolitikerInnen durch Spendengelder.

Allerdings engagiert sich davero in folgenden Verbänden, ohne dabei selbst politische Einflussnahme auszuüben:

- Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)
- Versicherungsforen Leipzig
- CC-Club
- UnternehmerClub ORANGE
- Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit (GDD) e.V.
- Bundesverband zertifizierter Trainer und Business-Coaches e.V. (BZTB)

21. Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten

Ziel der davero ist es, unser Verständnis von einer nachhaltigen Unternehmenskultur im gesamten Unternehmen für alle Beteiligten zu verankern. Mit unserem dafür implementierten Verhaltenskodex, dem **Code of Conduct** [2], dokumentieren wir unsere Selbstverpflichtung zur Einhaltung eines gesetzes – und richtlinienkonformen, nachhaltigen Verhaltens.

Hinweisgeberschutzsystem

Zur Aufdeckung etwaiger Verstöße, sowie zur Sensibilisierung unserer MitarbeiterInnen für diese Themen haben wir bereits zu Beginn des Jahres 2023 – noch vor Einführung einer entsprechenden national-gesetzlichen Verpflichtung – ein entsprechendes Hinweisgeberschutzsystem implementiert, welche vertraulichen Hinweise auf etwaige Missstände durch sogenanntes “whistle-blowing” ermöglicht. Betreut wird das System durch unsere interne Rechtsabteilung, welche in regelmäßigen Jour-Fix-Terminen an die Geschäftsführung Bericht erstattet.

Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Die davero dialog GmbH bekennt sich uneingeschränkt zu den Grundsätzen der Integrität, Transparenz und Verantwortung im Geschäftsverkehr. Als modernes, werteorientiertes Dienstleistungsunternehmen ist es unser Anspruch, jederzeit im Einklang mit geltendem Recht und ethischen Maßstäben zu handeln – gegenüber unseren Kund:innen, Geschäftspartner:innen, Mitarbeitenden sowie der Gesellschaft insgesamt.

Korruption und Bestechung stellen nicht nur schwerwiegende Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften dar, sondern untergraben das Vertrauen in wirtschaftliche Prozesse und Organisationen. Vor diesem Hintergrund verfolgt die davero dialog GmbH eine konsequente Null-Toleranz-Politik gegenüber jeglicher Form von Korruption, Bestechung, Vorteilsgewährung oder -annahme –, unabhängig davon, ob es sich um den öffentlichen oder privaten Sektor handelt oder ob die Handlung im Inland oder Ausland erfolgt.

Unsere Maßnahmen zur Korruptionsprävention zielen darauf ab, potenzielle Risiken frühzeitig zu erkennen, Verstöße effektiv zu verhindern und alle Mitarbeitenden im verantwortungsvollen Umgang mit sensiblen Situationen zu schulen. Diese Grundsätze gelten verbindlich für alle Mitarbeitenden,

Führungskräfte, die Geschäftsführung sowie für alle externen Partner, die im Auftrag der davero dialog GmbH handeln.

Zur Vermeidung korruptionsanfälliger Situationen haben wir unternehmensweit verbindliche Richtlinien etabliert. Dazu zählt unter anderem unser Verhaltenskodex, der klare Regelungen im Umgang mit Geschenken, Einladungen und anderen Zuwendungen vorgibt. Jegliche Zuwendung, die geeignet ist, geschäftliche Entscheidungen unzulässig zu beeinflussen, ist verboten. Entsprechende Vorgänge unterliegen festgelegten Dokumentations- und Genehmigungspflichten.

Für die Meldung von Verdachtsfällen steht das o.g. interne Hinweisgeberschutzsystem zur Verfügung, welches auch anonym genutzt werden kann. Der Schutz hinweisgebender Personen vor Nachteilen ist uns dabei ein besonderes Anliegen. Zudem erfolgt bei neuen geschäftlichen Beziehungen eine risikobasierte Prüfung potenzieller Partner, insbesondere in sensiblen Märkten oder Branchen.

Die Einhaltung unserer Antikorruptionsvorgaben wird regelmäßig durch interne Audits geprüft. Die Verantwortung für die kontinuierliche Weiterentwicklung des Compliance-Systems liegt bei einer zentralen Ansprechstelle innerhalb des Unternehmens, die direkt an die Geschäftsführung berichtet.

Unsere Maßnahmen orientieren sich an den einschlägigen gesetzlichen Vorgaben, darunter die §§ 299 ff. und §§ 331 ff. des Strafgesetzbuches (StGB), das Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG), die OECD-Konvention zur Bekämpfung der Bestechung sowie das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG).

Wir bei der davero dialog GmbH sind davon überzeugt, dass nachhaltiger unternehmerischer Erfolg nur auf der Grundlage von Integrität und Rechtstreue möglich ist. Die Vermeidung von Korruption und Bestechung ist daher integraler Bestandteil unserer Unternehmenskultur – gelebte Verantwortung, die weit über gesetzliche Mindestanforderungen hinausgeht.