

NACHHALTIGKEITSBERICHT
2018

**INNOVATIV
UND
NACHHALTIG**

twl

Die Zukunft kann kommen





NACHHALTIGKEITSBERICHT 2018

IM WANDEL FÜR EINE GUTE ZUKUNFT





INHALT

- N 4 Vorwort
 - N 6 Auszeichnungen und Zertifikate
 - N 7 Kurzporträt
 - N 8 Strategie | DNK Strategie
 - N 12 Prozessmanagement | DNK Prozessmanagement
 - N 22 Umwelt | DNK Umwelt
 - N 28 Gesellschaft | DNK Gesellschaft
 - N 38 GRI Inhaltsindex
 - N 39 Nachhaltigkeit in Zahlen
 - N 42 Berichtsprofil
-



VORWORT DES VORSTANDS

Sehr geehrte Damen und Herren,

2018 war für uns alle bei TWL ein bewegtes Jahr. Seit dem 30. Mai 2018 verantworten wir als Vorstand der TWL AG das kaufmännische und technische Ressort des Unternehmens. In viele Bereiche mussten wir uns erst detailliert einarbeiten, Strategien und Projekte auf den Prüfstand stellen.

Wir haben 2018 damit begonnen, Veränderungen und Weiterentwicklungen auf den Weg zu bringen. Neben dem Beginn einer behutsamen Neuausrichtung des Aufbaus der Organisation stand die Konzeption einer Übergangsstrategie bis zum Jahr 2023 im Fokus unserer Arbeit. Kern dieser Strategie, die wir inzwischen verabschiedet haben, ist eine Rückbesinnung auf das Kerngeschäft und das erweiterte Kerngeschäft von TWL. Strategische Stoßrichtungen sind unter anderem die Wahrung des finanziellen Spielraums und damit die Bereinigung eines sehr komplexen Beteiligungsportfolios, vertriebliches Wachstum und die Weiterentwicklung hin zu einem Energiedienstleister, der eng mit der Stadt Ludwigshafen an Zukunftsprojekten für Stadt und Region arbeitet und ressourcenschonend und wertgetrieben neue Geschäftsfelder entwickelt.

Eines jedoch hat von Anfang an außer Frage gestanden – die Verantwortung dafür, die Zukunft dieses Unternehmens nachhaltig zu gestalten. Hierzu zählen in unserer Strategie auch die Stoßrichtungen

Transparenz und Effizienz sowie die Förderung einer lebendigen Unternehmenskultur und ein auf stetes Lernen ausgerichteter Kompetenzaufbau. Und natürlich steht auch weiterhin unsere Mitverantwortung zum Gelingen der Energiewende im Mittelpunkt unserer Arbeit. Und nicht nur das: Auch allen, die ebenfalls ihren Beitrag zu einer nachhaltigen Zukunft und dem Gelingen der Energiewende leisten, möchten wir dabei helfen.

Die Zukunft kann kommen, dieser Slogan versinnbildlicht seit April 2019 den Kerngedanken unseres neuen Markenauftritts. Und damit meinen wir eine nachhaltige Zukunft, auf die wir gut vorbereitet sind. Wir sind ein moderner Energiedienstleister, der an der Seite seiner Kunden, aber auch der Bürger der Stadt Ludwigshafen und nicht zuletzt an der Seite seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steht und mit ihnen allen zusammen die Zukunft nachhaltig gestalten will.

Wir freuen uns, Ihnen diesen Nachhaltigkeitsbericht 2018 zu präsentieren. Entdecken Sie, was Nachhaltigkeit für uns bedeutet und wie wir im vergangenen Jahr dieser Verantwortung nachgekommen sind. Und seien Sie gespannt darauf, was wir in Zukunft noch alles bewegen werden.

Ludwigshafen am Rhein, im Juni 2019



Dieter Feid
Kaufmännischer Vorstand



Thomas Mösl
Technischer Vorstand





Dieter Feid, Kaufmännischer Vorstand (links), und Thomas Mösl, Technischer Vorstand (rechts)

AUSZEICHNUNGEN UND ZERTIFIKATE

TWL entwickelt sich stetig weiter. Auch 2018 zeigen Auszeichnungen und Zertifikate, dass wir auf dem richtigen Weg sind.



- Bonitätszertifikat CrefoZert
- Zertifikat audit berufundfamilie
- Exzellenz-Siegel des Corporate Health Award 2017
- 1. Platz beim Stadtwerke Award 2018 „Transformations- und Change-Managementstrategie“
- EcoVadis CSR Rating
- TÜV Rheinland zertifiziert: klimaneutral, regelmäßige Überwachung (ID 0000037968)
- ISMS – Informationssicherheits-Managementsystem, TÜV Rheinland
- TSM – zertifiziert in den Sparten Strom, Erdgas, Trinkwasser und Fernwärme
- zertifizierter Entsorgungsfachbetrieb – gemeinsam zertifiziert mit GML, Gemeinschafts-Müllheizkraftwerk Ludwigshafen GmbH
- Energieaudit nach DIN 16247
- Zertifizierung der CO₂-Emissionen der TWL-Fernwärme aus unserem Fernheizkraftwerk



Im Frühjahr 2018 erhielt TWL eine ganz besondere Auszeichnung. Beim renommierten Stadtwerke Award 2018 gewann unser Unternehmen den ersten Platz mit seiner Transformations- und Change-Managementstrategie. Eine besondere Anerkennung dafür, dass TWL permanent daran arbeitet sich weiterzuentwickeln.



KURZPORTRÄT

Das Unternehmen

Die Technische Werke Ludwigshafen AG, TWL, ist eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Stadt Ludwigshafen am Rhein. Seit mehr als 100 Jahren steht das Unternehmen für die zuverlässige Versorgung mit Energie und Trinkwasser für Haushalt und Gewerbe. Für unsere mittelständischen und großen Kunden in und außerhalb der Region sind wir darüber hinaus ein moderner Energiedienstleister mit einem breiten Portfolio. Neben der klassischen Energie-

und Medienversorgung bieten wir Kommunen, Gewerbe und Industrie sowohl flexible Lösungen für die Lieferung, Beschaffung und Verteilung von Energie als auch ein umfassendes Angebot an Serviceleistungen vom Contracting bis zur Betriebsführung.

Das Unternehmen beschäftigte zum Bilanzstichtag 661 Mitarbeiter*, davon 75 Auszubildende, und hatte im Jahr 2018 einen Umsatz von 412,5 Mio. Euro. Alleinaktionärin ist die Stadt Ludwigshafen.

Unser Verständnis von Nachhaltigkeit

Wir sehen Nachhaltigkeit als einen Auftrag der Gesellschaft an uns, als Teil dieser Gesellschaft die Anforderungen der Gegenwart und der Zukunft an unser Unternehmen so zu erfüllen und notwendige Veränderungen so umzusetzen, dass zukünftige Generationen die bestmögliche Ausgangsposition für die Gestaltung ihrer Zukunft vorfinden.

Unsere Nachhaltigkeitsstrategie steht nach der Analyse der wesentlichen Verantwortungsbereiche im Spannungsfeld von vier Aspekten:



* Sämtliche Personenbezeichnungen gelten für alle Geschlechter.



STRATEGIE

UNSERE VISION

Die Zukunft kann kommen – Unser neuer Slogan und das neue Logo, das wir im Zuge des neuen Markenauftritts 2019 eingeführt haben, verdeutlichen unsere Vision: Die neue Dynamik des Logos und die leichte Neigung versinnbildlichen den Wandel vom Energieversorger zum Energiedienstleister, den wir in den vergangenen Jahren vollzogen haben, und unsere Ausrichtung auf eine zunehmend digitale Zukunft.

Wir sind als moderner Energiedienstleister ein verlässlicher Partner an der Seite unserer Kunden und gestalten mit ihnen und allen unseren Stakeholdern gemeinsam die Zukunft. Wir möchten, dass wir alle gemeinsam beruhigt sagen können: Alles klar – Die Zukunft kann kommen!

twl

Die Zukunft kann kommen

DIE ZUKUNFT KANN KOMMEN

Die schnelle Veränderung unserer Energiewelt und die zunehmende Digitalisierung unseres Lebens stellen Bürger und Unternehmen vor Herausforderungen. Im Jahr 2018 haben wir sowohl an einer neuen Markenpositionierung für den TWL-Konzern gearbeitet, wie auch an einer Übergangsstrategie für die Jahre 2019 bis 2023. Beide sind heute bereits in Kraft getreten.

Kern des neuen Markenauftritts ist die Positionierung als Stadtwerk. Die TWL AG ist nicht nur ein Energieversorger: Wir sind kein Unternehmen, das auf Internetplattformen mit Angeboten und hohen Bonuszahlungen wirbt. Wir sind das Stadtwerk der Stadt Ludwigshafen am Rhein, das persönlich mit kompetenter Beratung und Dienstleistungen für seine Kunden da ist. Als moderner Energiedienstleister sind wir an der Seite unserer Kunden und helfen ihnen gerne, ihre individuellen Anforderungen umzusetzen.

Übergangsstrategie 2023

Die strategischen Herausforderungen für TWL als Unternehmen sind auch weiterhin geprägt vom Anspruch, unserer Verantwortung als Mitgestalter der Energiewende nachzukommen und das Potenzial, das uns die Digitalisierung und der Einsatz neuer Technologien im Hinblick auf Effizienzsteigerung und innovative Produkte für unsere Kunden bieten, auszuschöpfen.

Hierfür braucht das Unternehmen finanziellen Spielraum und wird sich in den nächsten Jahren auf das Kerngeschäft und das erweiterte Kerngeschäft konzentrieren. Die Übergangsstrategie 2023 definiert daher fünf strategische Stoßrichtungen, die TWL in den nächsten Jahren verfolgen wird:

1. Finanzieller Spielraum:

Wir setzen unsere Finanzmittel wertschöpfend ein und sichern nachhaltig unseren Handlungsspielraum!

2. Vertriebliches Wachstum:

Wir nutzen unser bestehendes Potenzial voll aus!

3. Transparenz und Effizienz:

Wir haben eine klare Sicht auf unsere Erlösstrukturen und Prozesse!

4. Unternehmenskultur und Know-how:

Unser Wissen, Können und Wollen machen uns stark im Wettbewerb!

5. Evolution:

Wir arbeiten weiter an dem Weg in die Zukunft!



EXCELLENCE UND DIE VIER ASPEKTE DER NACHHALTIGKEIT

Das Excellence-Modell ist nach wie vor eine zentrale Leitlinie für unser unternehmerisches Handeln.

Als Managementmodell und Basis des strategischen Prozesses hat sich das Unternehmen bereits Ende 2014 für das **EFQM**-Modell, das von der **European Foundation for Quality Management** entwickelt wurde, entschieden. Das EFQM-Modell basiert auf den Prinzipien des **UN Global Compact**. Mit der Umsetzung von Excellence werden diese Prinzipien der Nachhaltigkeit zum Bestandteil unserer Unternehmensstrategie.

Auf der Basis der strategischen Analyse unserer Herausforderungen und der vier wesentlichen Aspekte der Nachhaltigkeit hat sich TWL seine Ziele gesetzt:

► Qualität

Wir wollen uns in allen wesentlichen Prozessen am EFQM-Modell orientieren.

► Ökologie

Wir wollen erneuerbare Energien fördern und mit Innovationen und digitalen Lösungen die Energiewende vorantreiben.

► Ökonomie

Wir wollen kontinuierlich den nachhaltigen Erfolg des Unternehmens fördern.

► Soziales

Wir wollen in Ludwigshafen und der Region ein verlässlicher und fairer Partner sein, der gesellschaftliches Engagement zeigt.

GEMEINSAM WERTE SCHAFFEN

Ein Ziel unseres unternehmerischen Handelns ist die Wertschöpfung. Sie ist gleichermaßen Basis für unsere Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit sowie für den Erfolg von TWL. Als kommunaler Energiedienstleister versorgen wir Haushalte und Gewerbe mit Strom, Erdgas, Fernwärme und Trinkwasser.

Durch den gezielten Einsatz verschiedener Ressourcen – auch jener, die außerhalb von TWL liegen – schaffen wir nachhaltige Werte für unser Unternehmen und unsere Stakeholder. Wir arbeiten mit regionalen und nationalen Dienstleistern zusammen. Mit den meisten Auftragnehmern haben wir die Konditionen zur Leistungserbringung und Vergütung in Rahmenverträgen festgelegt. Für unsere Wertschöpfungskette sehen wir keine ökologischen und sozialen Probleme.

Zertifikate geben Sicherheit

Strom erzeugen wir einerseits selbst, andererseits kaufen wir Strom und Gas auch bei zertifizierten Unternehmen und im deutschen Energiemix ein. Der Beschaffung von Ökoprodukten liegen Zertifikate mit strengen Anforderungen zugrunde.

Wasser – eine Quelle der Energie

Ludwigshafener Bürger müssen sich in puncto Versorgung mit exzellentem Trinkwasser keine Sorgen machen. Das zeigte auch der besonders heiße Sommer 2018. Denn die Stadt befindet sich über dem Oberrheingraben, einem der größten Grundwasserspeicher Deutschlands. In den eiszeitlichen Ablagerungen im Oberrheingraben liegt die Quelle reinsten Trinkwassers, mit dem wir seit über 100 Jahren die Stadt Ludwigshafen versorgen. Jährlich fördert TWL mehr als 12 Mio. Kubikmeter Wasser aus über 25 Tiefbrunnen. Um sicherzugehen, dass das Wasser frei von Schadstoffen ist, fördern wir aus mindestens 40 bis zu 400 Metern Tiefe.





Trinkwasser in ausgezeichneter Qualität

TWL fördert das Wasser aus den mittleren und unteren Grundwasserschichten. Um in diese Tiefen zu gelangen, ist das Wasser über einen Zeitraum von 1.000 bis 25.000 Jahren durch das Gestein gesickert.

Wasser ist eines der am strengsten kontrollierten Lebensmittel und unterliegt klaren gesetzlichen Vorgaben. Entsprechend lassen wir die Grund- und Trinkwasserqualität durch ein unabhängiges Analyselabor ständig überwachen und untersuchen. Die Analysen können interessierte Bürger jederzeit auf unserer Webseite einsehen. TWL investiert zudem kontinuierlich in Technik und Anlagen – unter anderem in den Bau neuer Trinkwasserbrunnen.

Wärme – Meilenstein beim „Ringschluss Süd“

TWL ist Experte für Nah- und Fernwärme. Unser **Fernheizkraftwerk (FHKW)** versorgt über die Innenstadt Ludwigshafen hinaus weitere Stadtteile sowie die betriebseigenen Gebäude am TWL-Standort. Im Ausbau des Fernwärmenetzes haben wir im Jahr 2018 einen neuen Meilenstein erreicht. Um den Stadtteil Ludwigshafen-Süd weiter zu

erschließen, wird eine neue Fernwärmetrasse gelegt, die Trasse „Ringschluss Süd“. Im Jahr 2018 wurden 1.235 Meter Rohrleitungen verlegt, um den Stadtteil Süd ans Fernwärmenetz anzuschließen. Dazu gehörten auch 280 Meter Rohre, die durch den sogenannten Posttunnel geführt wurden, eine Unterführung am Ludwigshafener Hauptbahnhof. Die Verlegung der Leitung durch den Posttunnel war eine wesentliche Voraussetzung, um die Trasse „Ringschluss Süd“ kostengünstig und schnell voranzutreiben.

Blockheizkraftwerke (BHKW) kommen als Nahwärmeversorger verstärkt zum Einsatz. Besonders kleinere Gebiete, wie zum Beispiel das Neubaugebiet Rheingönheim, sind für die Versorgung durch Nahwärme hervorragend geeignet.

„Durch die Produktion von Wärme und Strom in unserem Fernheizkraftwerk werden in Ludwigshafen jährlich rund 55.000 Tonnen CO₂ eingespart. Somit leisten unsere Fernwärmekunden einen wesentlichen Beitrag zum Klimaschutz und zur Verbesserung der Lebensqualität in Ludwigshafen.“

Thomas Mösl, Technischer Vorstand

A photograph of an industrial facility, likely a power plant or refinery, featuring large vertical pipes, blue machinery, and complex piping systems. The scene is brightly lit, and the equipment is arranged in a structured manner. The word 'reflex' is visible on some of the pipes.

PROZESSMANAGEMENT

POTENZIALE NUTZEN

Gerade weil sich die Energiebranche im tiefgreifenden Wandel befindet, tragen wir durch intelligente Unternehmensprozesse dazu bei, diesen Veränderungen konstruktiv zu begegnen. Als regionaler Dienstleister wollen wir die vielfältigen Anforderungen unserer Kunden exzellent erfüllen, um so im dynamischen Wettbewerb zukunftsfähig zu sein.

Was unsere Kunden und Stakeholder von TWL erwarten, erfahren wir, indem wir uns mit ihnen kontinuierlich austauschen. Was ist ihnen für ihre Energieversorgung wichtig? Auf welchen Service legen sie besonderen Wert? Kurzum: Was können wir als moderner Energiedienstleister unseren Kunden bieten, um ihre Wünsche zu erfüllen? In Prozessen und Regeln legen wir Schritte fest, mit denen wir unsere Ziele und die Anforderungen unserer Stakeholder an uns umsetzen.

Wir wollen Erfolg durch nachhaltige Weiterentwicklung auf der Grundlage gesicherter Prozesse und Regeln. Für unsere Kunden, unser Klima und unser Unternehmen.

NACHHALTIG ERFOLGREICH BLEIBEN

Wir arbeiten konsequent daran, uns zu verbessern, indem wir unsere Prozesse regelmäßig durch interne als auch durch externe Stellen überprüfen lassen. In unserem Managementprozess legen wir den Fokus sowohl auf die wirtschaftlichen und ökologischen Faktoren als auch auf die weichen und sozialen Einflussgrößen. Seit Ende Mai 2018 verantwortet ein neuer Vorstand die Weiterentwicklung und Zukunft von TWL als Unternehmen, das auf nachhaltigen Erfolg setzt. Gerade auf die weitere Verbesserung der Prozesse legt TWL seitdem einen Schwerpunkt seiner Strategie.

Der Vorstand prägt sowohl die langfristigen Ziele als auch die Unternehmensvision. Unterstützt wird er dabei von der Stabsleitung Unternehmensentwicklung, die sowohl die entsprechenden Strategien mit erarbeitet als auch Sorge trägt, dass die Gesamtstrategie weiterhin den Leitlinien der Umsetzung des **EFQM-Excellence-Modells** folgt.

Als Arbeitgeber verpflichtet sich TWL, für die Sicherheit und das Wohl seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu sorgen. Der Vorstand arbeitet hier eng zusammen mit den Beauftragten für Compliance, Arbeitssicherheit und Betriebliches Gesundheitsmanagement, den Arbeitnehmervertretern sowie den Vertretern für Schwerbehinderte und für die Jugendausbildung.

Daran orientieren wir uns

Wir wollen ein leistungsstarker, zuverlässiger und fairer Partner für Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeiter sein. Unsere nachhaltige Unternehmenskultur werden wir vorantreiben. Verantwortung für das Gelingen eines weiteren Wandels der Unternehmenskultur tragen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, insbesondere alle Führungskräfte von TWL. Wesentlicher Bestandteil dieser Unternehmenskultur sind daher unsere Führungsleitlinien.

Excellence ist der Weg

Mit „TWL goes Excellence“ haben wir ein für uns wichtiges Managementtool eingeführt. Es hilft TWL, sich ständig zu verbessern und sozial verantwortlich zu handeln. Das Ziel: eine permanente Verbesserung aller Bereiche.

UNSERE 10 FÜHRUNGSLEITLINIEN

1. Wir sind positives Vorbild.
2. Wir gestalten unsere Zukunft und nutzen Veränderung als Chance.
3. Wir sind verbindlich und halten Vereinbarungen ein.
4. Wir handeln unternehmerisch und führen mit Zielen.
5. Wir arbeiten organisationsübergreifend an gemeinsamen Lösungen.
6. Wir pflegen einen respektvollen und wertschätzenden Umgang miteinander.
7. Wir geben und erwarten konstruktives Feedback.
8. Wir tragen Konflikte fair und offen aus und schließen sie ab.
9. Wir treffen zeitnahe Entscheidungen und setzen sie konsequent um.
10. Wir fördern Engagement, erkennen Leistung an und feiern Erfolge.

DEN WANDEL STRATEGISCH BEGLEITEN

Exzellente Unternehmen erzielen nachhaltigen Erfolg mit hervorragenden Leistungen. Sie erfüllen die Erwartungen aller Anspruchsgruppen oder übertreffen sie gar. Das EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management) definiert die Erfolgsfaktoren. Dabei geht es davon aus, dass eine herausragende Organisation die Prinzipien des **UN Global Compact** respektiert und einhält. Unternehmen erhalten Hilfestellung für den Aufbau und die Weiterentwicklung eines ausgezeichneten Managementsystems. Stärken, Schwächen und Potenziale können so erkannt werden.

Die acht Pfeiler zur Business Excellence:

1. Die Zukunft nachhaltig gestalten
2. Die Fähigkeiten der Organisation entwickeln
3. Kreativität und Innovation fördern
4. Mit Vision, Inspiration und Integrität führen
5. Veränderungen aktiv managen
6. Durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgreich sein
7. Dauerhaft herausragende Ergebnisse erzielen
8. Nutzen für Kunden schaffen

Das EFQM-Modell bietet einen Kriterienkatalog und einen dynamischen Bewertungsrahmen, mit dem TWL seine Position bestimmen kann. Feste Bewertungsgrößen über ein Punktesystem sorgen für verbindliche Bewertungen und Selbstbewertungen. Um die Weiterentwicklung von TWL hin zu einem „exzellenten“ Unternehmen objektiv überprüfen zu lassen, stellen wir uns regelmäßig einem Assessment.



EXCELLENCE AWARD

Regeln und Prozesse sind die Leitplanken für die Umsetzung unserer Strategien und das Erreichen der Unternehmensziele. Mit der 2019 eingeführten Übergangsstrategie 2023 erhält die kontinuierliche Optimierung der Prozesse ein besonderes Gewicht in unserer strategischen Arbeit. Dies legt die strategische Stoßrichtung Transparenz und Effizienz mit dem Leitsatz fest: Wir haben eine klare Sicht auf unsere Erlösstrukturen und Prozesse!

Ein besonderes Augenmerk werden wir in Zukunft aber auch auf das Projektmanagement legen. Egal, ob große oder kleine Projekte, es sind meist von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aufgegriffene Problemstellungen, die TWL jedes Jahr helfen, sich permanent zu verbessern und auch Prozesse zu überdenken.

Dieses Engagement wollen wir in den nächsten Jahren im Unternehmen sichtbar machen und belohnen. Aus diesem Grund hat TWL Ende 2018 beschlossen, den Excellence-Award ins Leben zu rufen. Dieser interne Award prämiert das beste Projekt und Projektmanagement eines Jahres und richtet sich an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an Projekten arbeiten. Jedes Projekt kann zum Award angemeldet werden. Die Teilnahme lohnt sich, denn als Prämien warten auf die Gewinnerteams ganz besondere Preise. Die siegreichen Teams dürfen sich auf Erlebnisse nach Wahl freuen, die sie mit ihrem erfolgreichen Projekt zusammen in Erinnerung behalten werden. Denn Einsatz lohnt sich!

Sicherheit bei der Nutzung von Bildern

Wer kennt das nicht? Für eine Präsentation oder einen Vortrag wird noch schnell ein Bild gebraucht. Selten weiß der Nutzer, woher das Bild stammt und ob er es wirklich nutzen darf. Bei TWL wird dies in Zukunft wesentlich einfacher werden. Ende 2018 wurde die zentrale Bild- und Dokumentendatenbank eingeführt, auf die jeder Mitarbeiter zugreifen kann. Damit wird die Nutzung von Bildern, Dokumenten und Zertifikaten sicherer, denn an den in der Datenbank zur Verfügung stehenden Dateien besitzt TWL alle notwendigen Nutzungsrechte.

KENNZAHLEN UND ASSESSMENTS



Silber-Status in der EcoVadis-Zertifizierung

Im Frühjahr 2018 wurde die TWL AG von einem ihrer Kunden eingeladen, an einem Nachhaltigkeits-Assessment über die EcoVadis-Plattform teilzunehmen. Betrachtet wurden die Bereiche Umwelt, Arbeitspraktiken & Menschenrechte, faire Geschäftspraktiken und nachhaltige Beschaffung. Zum ersten Mal nahm TWL damit an diesem weltweit erfolgreichen System zur Zertifizierung des nachhaltigen Engagements von Unternehmen teil. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Die TWL AG erreichte mit 55 von 100 Punkten auf Anhieb den silbernen EcoVadis-Status. Damit gehört das Unternehmen zu den TOP 15 Prozent aller von EcoVadis geprüften Lieferanten.

ECOVADIS

EcoVadis betreibt die erste kollaborative Plattform, die Corporate Social Responsibility-Ratings von Dienstleistern für globale Lieferketten bereitstellt. Dabei deckt das Rating eine breite Palette an nicht-finanziellen Managementsystemen ab, einschließlich der Auswirkungen von Umwelt, Arbeits- und Menschenrechten, Ethik und nachhaltiger Beschaffung.

Jedes Unternehmen wird im Hinblick auf die Themen bewertet, die für seine Größe, seinen Standort und seine Branche relevant sind. Das Rating hilft Unternehmen, die umweltbezogenen, ethischen und sozialen Praktiken ihrer Dienstleister über 150 Einkaufskategorien und 110 Länder zu verfolgen.

Drei-Sterne-Status „Recognized for Excellence“

Das Excellence-Modell bestimmt unsere Leitlinien für eine nachhaltige Entwicklung. Seit 2017 begleitet uns die Initiative

Ludwig-Erhard-Preis auf diesem Weg. 2018 haben wir im ersten großen und vollständigen Fremd-Assessment bereits eine Punktzahl von 358 Punkten und damit den 3-Sterne-Status „Recognized for Excellence“ erreicht.

Eine der Stärken, die uns im Prozessassessment bestätigt wurde, ist die Clusterung von Kennzahlen in einer Balanced Score Card und die Messung von KPIs. Auch für die Nachhaltigkeitsstrategie haben wir einige Kernbereiche besonders im Blick:

Energie- und Wasserversorger

- Unsere Netzlängen und der Ausbau unserer Netze
- Der kontinuierliche Ausbau unseres Kundenstamms
- Die Qualität unseres Trinkwassers
- Der wirtschaftliche und sichere Netzbetrieb

Aktiver Gestalter der Energiewende

- Der Anteil Energie aus erneuerbaren Energien und Verbrennung nicht fossiler Brennstoffe (unser TWL-Strommix)
- Die effiziente ökologische Energieerzeugung
- Unsere CO₂-Einsparungen (rückwirkend ab 2016 zertifiziert)
- Teil des virtuellen Kraftwerks Rheinland-Pfalz

Fairer Partner

- Unser Audit beruht auf Familie und unser jährlicher Bericht zum Erreichen der Zielvereinbarung im Rahmen dieses Audits
- Unsere alle zwei Jahre stattfindende Mitarbeiterbefragung

Sicherer Arbeitgeber

- Unser Ergebnis vor Steuern und Zinsen (EBIT)
- Das Jahresergebnis
- Die Entwicklung unserer Beschäftigtenzahlen
- Betriebszugehörigkeit und Fluktuationsrate
- Unsere Ausbildungszahlen
- Die Qualifizierung unserer Mitarbeiter



UNSERE MITARBEITER MACHEN TWL ERFOLGREICH

Für nachhaltigen Erfolg darf ein Unternehmen nicht stehenbleiben, sondern muss sich permanent verbessern. Viele Projekte und Ideen wurden 2018 von uns und damit vor allem von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf den Weg gebracht. Ein Beispiel – ein neues Konfliktmanagementsystem.

Fairness auch im Streit

Konflikte können immer wieder auftauchen – im privaten Leben genauso wie im Unternehmen. TWL entwickelte ein Konfliktmanagementsystem, das zu einem offenen und konstruktiven Umgang mit Unstimmigkeiten beiträgt. Hierzu haben wir eine neue Stelle im Bereich Personal- und Kulturentwicklung etabliert und unterstreichen so, dass wir dem fairen Streiten einen hohen Stellenwert beimessen.

So gewinnen alle

Es macht Freude zu sehen, wie viele Mitarbeiter sich für TWL engagieren. Zahlreiche Projekte wie dieses sind 2018 geplant und umgesetzt worden. Dieses Engagement erkennen wir an und fördern es mit Anreizsystemen. Mit jedem Beschäftigten werden bei TWL Teilziele vereinbart, die auf die Unternehmensziele einzahlen. Mitarbeite-



rinnen und Mitarbeiter, die engagiert und erfolgreich diese Ziele verfolgen, können hierfür als Anreizsystem Prämienchecks erhalten. Aber auch die gesamte Belegschaft wird am Erfolg des Unternehmens durch eine mögliche Gewinnausschüttung an alle Mitarbeiter beteiligt.

Der Vorstand und die erste Führungsebene erhalten neben ihrer erfolgsunabhängigen Vergütung einen erfolgsabhängigen Bonus.

WÜNSCHE BERÜCKSICHTIGEN

Der kontinuierliche Austausch mit den Interessenvertretern aus den verschiedensten Bereichen ist essenziell für die Bestimmung unserer Unternehmensaktivitäten und der Ausrichtung des Konzerns. Als **hundertprozentige Tochter der Stadt Ludwigshafen** stehen wir im ständigen Dialog mit Vertretern der Stadt und der Politik sowie mit Verbänden.

Unterschiedliche Anspruchsgruppen blicken unter verschiedenen Blickwinkeln auf das Handeln von TWL: Für einige unserer Stakeholder stehen sensible Themen wie der **Klimawandel** im Vordergrund, andere Anspruchsgruppen legen den Fokus stärker auf die **Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit**. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt die Frage nach dem Erhalt und Aufbau sicherer **Arbeitsplätze**. Diese verschiedenen Blickwinkel fließen in unsere Strategie und tägliche Arbeit ein.

Seit 2018 hält das TWL-Azubi-Team potenzielle Bewerber via Instagram auf dem Laufenden.



Alle Talente übernommen

Ausbildung und Studium sind wichtige Tragsäulen für die Weiterentwicklung von TWL. Insgesamt 21 Nachwuchstalente haben 2018 ihre Ausbildung oder ihr Studium in unserem Unternehmen beendet – und alle konnten wir übernehmen. Darüber freuen wir uns sehr. Im August 2018 starteten 25 Auszubildende und Studierende ihre Berufslaufbahn bei TWL. Neben den klassischen Lehrberufen bilden wir Bachelor-Studenten zusammen mit der Dualen Hochschule Mannheim aus. Darüber hinaus sind wir an Forschungsprojekten wie beispielsweise DESIGNETZ und DYNEEF beteiligt und pflegen den Kontakt zu Hochschulen und wissenschaftlichen Einrichtungen.

Wir nehmen an verschiedenen **Regionalmessen** teil. 2018 waren wir unter anderem auf der Ausbildungs- und Studienmesse „Sprungbrett“ sowie auf der Bildungsmesse „vocatium“ präsent. So kommen Schulabgänger und Hochschulabsolventen mit TWL in Kontakt und bekommen einen ersten lebendigen Eindruck von unserem Unternehmen.

Auch haben unsere Azubis **Instagram** für sich entdeckt. Unter dem Profil „twl.ausbildung“ geben sie Einblicke in ihren Alltag. Damit haben potenzielle Bewerber die Gelegenheit, Momente aus der Ausbildung bei TWL authentisch auf sich wirken zu lassen.

Wir legen großen Wert auf eine transparente Information und Kommunikation, die wir in Zukunft noch intensivieren werden.

So kommunizieren wir mit unseren Stakeholdern

Kunden und Öffentlichkeit

- Kundenzentrum, Infomobil
- Beratung vor Ort beim Kunden
- Führungen und öffentliche Veranstaltungen
- Business-Newsletter für Geschäftskunden
- Tag der offenen Tür
- Ausbildungsmessen
 - Sprungbrett
 - vocatium
- Kundenzeitung „Kurier“ (digital und print)
- Social Media (Facebook und YouTube)
- Website www.twl.de
- Geschäftsbericht
- Nachhaltigkeitsbericht
- Presseinformationen und Presseberichte

Mitarbeiter

- Mitarbeiterzeitschrift „Miteinander“
- Wöchentliche Newsletter
- Vorstandsinformationen
- Jährliche Mitarbeitergespräche
- Zweijährliche Mitarbeiterbefragungen
- Direkter Dialog mit dem Vorstand
 - Energiegespräche
 - Mitarbeiterversammlungen
- Betriebsversammlungen
- Info-Veranstaltungen

Verbandsmitgliedschaften

- TWL war 2018 Mitglied in zahlreichen Verbänden, wie zum Beispiel:
- DGFP Deutsche Gesellschaft für Personalführung e. V.
 - Schlichtungsstelle Energie e. V.
 - VKU Verband kommunaler Unternehmen e. V.
 - AGFW Der Energieeffizienzverband für Wärme, Kälte und KWK e. V.
 - DVGW Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches



Exkurs Azubis auf Instagram

FRISCH UND MODERN – TWL AZUBIS AUF INSTAGRAM

#Azubi #TWL #superAusbildung #coolesUnternehmen #... seit Mai 2018 ist ein TWL-Azubi-Team auf Instagram unterwegs. Unter dem Profil „twl.ausbildung“ geben sie Einblick in ihren Alltag.

Eine richtig gute Idee ...

... hatten die Azubis und jungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im „SMART CAMP“, einem interaktiven Workshop im März 2018. Dabei ging es in erster Linie um Neue Medien, Datenschutz und das Verhalten im Netz. In der Zusammenarbeit entwickelte sich die Idee, auf dem Social-Media-Kanal Instagram präsent zu sein. Der Vorschlag der Azubis kam gut an und wurde schon bald umgesetzt.

Junge Leute erreichen

Vor allem Teenager und junge Erwachsene nutzen Instagram, um Fotos und Videos zu teilen. Und eben diese Zielgruppe wollen die Auszubildenden von TWL ansprechen. Selbst begeistert von ihrer Ausbildung, möchten sie potenziellen Bewerbern zeigen, was ihr Unternehmen alles bietet: Welche Ausbildungsberufe gibt es? Welche TWL-Projekte und Azubi-Veranstaltungen stehen auf der Agenda? Interessant sind auch die Fotos und Videos, die Einblicke in

den Arbeitsalltag geben. Eine eindrucksvolle Bilderwelt spricht hier für sich und sorgt für ein frisches und modernes Unternehmens-Image. Potenzielle Bewerber gewinnen so einen vielfältigen Eindruck und Ausbildung bei TWL „spricht sich rum“.

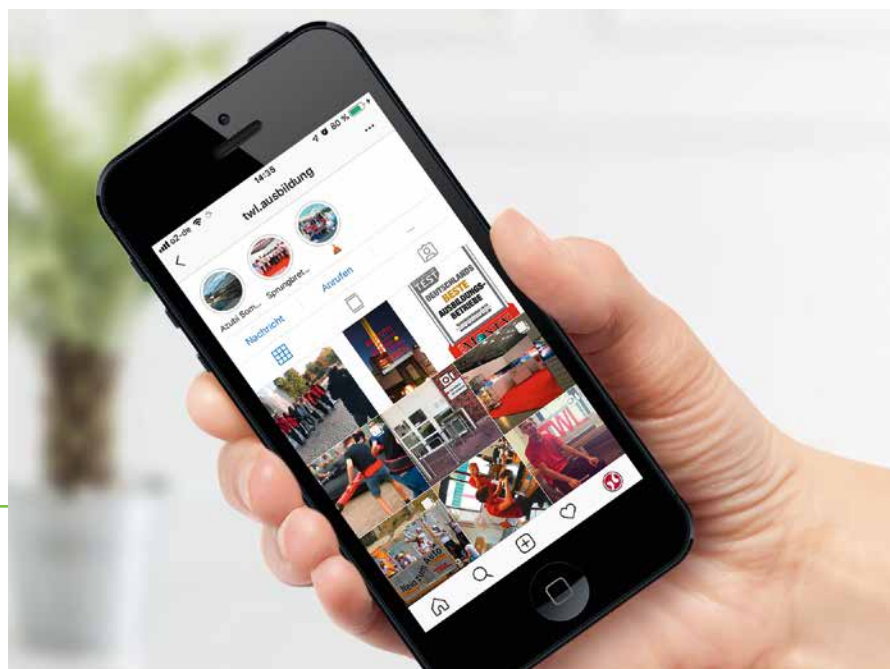
Mit Spaß und Verantwortung dabei

Wöchentlich erstellen die Azubis eigene Beiträge und posten sie auf Instagram. Sie haben viel Spaß an der kreativen Arbeit mit Social Media. Nicht nur, dass die Follower regelmäßig informiert werden, sondern so wächst ebenfalls die Bindung zu unserem Unternehmen. Selbstverständlich kommt

bei aller Euphorie auch der Datenschutz nicht zu kurz. Bevor der Post online gestellt wird, wirft die Leiterin der Personalentwicklung und Ausbildung nochmal einen prüfenden Blick auf das Werk. Und dann – auf ins World Wide Web.

Ein voller Erfolg

Die Azubis sind mit Begeisterung bei der Sache und nehmen gleichzeitig Erkenntnisse für ihr Berufsleben auf. Das TWL-Profil wächst in immer neuen Facetten. Bereits an die 200 Follower verfolgen die Aktivitäten des Instagram-Teams – und gewinnen somit einen aktuellen Eindruck von der Ausbildung bei TWL.



GRÜNE ENERGIE FÜR LUDWIGSHAFEN

Als kommunaler Energiedienstleister steht TWL vor großen Herausforderungen. Um unsere Position im Markt nicht nur zu wahren, sondern weiter auszubauen, neue Kunden hinzuzugewinnen und die Anforderungen unserer Bestandskunden zu erfüllen, müssen wir uns als Unternehmen stetig wandeln, effizienter werden und unsere Prozesse verschlanken. Gleichzeitig müssen wir unsere Angebote, Produkte und Dienstleistungen permanent verbessern. Dabei stehen der Ausbau der Nutzung dezentraler Energieerzeugung sowie Themen aus dem Bereich Smart City und Elektromobilität weiterhin ganz oben auf unserer Agenda.

Im Juli 2018 haben wir unser gesamtes Produktportfolio für Privat- und Gewerbekunden in Ludwigshafen neu gestaltet. Eine Umstellung, die damit schon im vergangenen Jahr auf die Ende März 2019 vom Aufsichtsrat verabschiedete neue Übergangsstrategie 2023 eingezahlt hat. Fokus dieser Strategie ist eine Rückbesinnung auf das Kerngeschäft und das erweiterte Kerngeschäft von TWL. Eine der fünf in der Strategie definierten Stoßrichtungen ist das vertriebliche Wachstum. Das im Juli 2018 eingeführte neue Produktportfolio sichert uns erhebliche Vorteile im Wettbewerb und ist noch dazu ausgesprochen nachhaltig.

Sichtbarer Beitrag für die Energiewende

Seit Juli 2018 erhalten Privat- und Gewerbekunden in Ludwigshafen von TWL nur noch Ökostrom und klimaneutrales Erdgas. Damit besitzen wir als Unternehmen gegenüber unseren Kunden ein klares Alleinstellungsmerkmal, denn nur wenige Energieversorger engagieren sich in dieser Weise für den Klimaschutz. Ein weiteres Plus für uns: die „grünen“ Produkte kosten unsere Kunden keinen Cent mehr. Darüber hinaus ist das neue Produktportfolio für unsere Kunden einfacher und übersichtlicher gestaltet. Jeder Strom- und Gastarif wurde so benannt, dass der Vorteil, den er dem Kunden bietet, bereits im Namen ersichtlich ist. So steht der Stromtarif „Der Lokale – mit LUst auf Heimat“ beispielsweise für besonders nachhaltigen Ökostrom, mit dem wir die regenerative Energieerzeugung in der Region fördern. TWL erzeugt diesen zertifizierten Grünstrom vor Ort in seinem Fernheizkraftwerk und investiert zusätzlich einen festen Beitrag pro Kilowattstunde (kWh) in regenerative Erzeugungsanlagen sowie in nachhaltige Projekte in der Region.

Die Reaktionen unserer Kunden geben uns Recht. Insbesondere zur klaren Struktur des Produktportfolios sowie auch der einfach verständlichen Namensgebung gab es seitens der Kunden große Zustimmung.

DIE NEUEN PRODUKTE IM ÜBERBLICK

Ökostrom von TWL

Der Nachhaltige – mit LUst auf Zukunft:

Ein vernünftiger Grünstrom zum fairen Preis. Der zertifizierte Ökostrom stammt aus Wasserkraftanlagen in Europa. Die Vertragslaufzeit beträgt zwölf Monate.

Der Lokale – mit LUst auf Heimat:

Ideal für alle, die lokalen und damit besonders nachhaltigen Ökostrom beziehen sowie die regenerative Energieerzeugung in der Region fördern wollen. Diesen zertifizierten Grünstrom erzeugt TWL vor Ort im Fernheizkraftwerk und investiert zusätzlich einen festen Betrag pro Kilowattstunde in regenerative Erzeugungsanlagen sowie in nachhaltige Projekte in der Region. Die Vertragslaufzeit beträgt zwölf Monate.

Der Flexible – mit LUst auf Unabhängigkeit:

Die kurze Kündigungsfrist von nur zwei Wochen zeichnet dieses Produkt aus, mit dem TWL die Grundversorgung mit Grünstrom sicherstellt. Damit sind diejenigen gut bedient, die besonders flexibel bleiben möchten und keinen anderen Stromvertrag bei TWL abschließen.



Klimaneutrales Erdgas von TWL

Der Einfache – mit LUst auf Sparen:

Unser preiswertes und gleichzeitig CO₂-neutrales Erdgas – für alle, die sparen möchten. Dabei erfolgt die Kommunikation komplett papierlos und ausschließlich online über unser Kundenportal.

Der Stabile – mit LUst auf Sicherheit:

Ideal für Sicherheitsbewusste, die eine volle Preisgarantie wünschen und so ihre Energiekosten stabil halten möchten. Dieses Produkt gibt es mit bis zu 24 Monaten Preisgarantie. Die Kündigungsfrist beträgt sechs Wochen.

Der Gelassene – mit LUst auf Service:

Schnelle Hilfe bei einem Heizungsausfall und bei anderen Ausnahmesituationen rund ums Zuhause ist bei diesem Produkt inklusive. Die Kunden erhalten klimaneutrales Erdgas zusammen mit einem 24-Stunden-Heizungsnotdienst und dem Soforthilfe-Schuttbrief von TWL. Die Laufzeit beträgt zwölf Monate.

Der Flexible – mit LUst auf

Unabhängigkeit:

Ohne an eine feste Vertragslaufzeit gebunden zu sein, bleiben die Kunden mit diesem Produkt besonders flexibel. Sie können jederzeit mit zweiwöchiger Frist kündigen. TWL macht damit auch die Erdgasgrundversorgung CO₂-neutral.



Digitale Plattform für Ideen

Das neue Produktportfolio ist ein gelungenes Beispiel für ein innovatives und nachhaltiges Produktmanagement. Auch in allen anderen Bereichen wollen wir innovatives Denken und innovative Ideen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern. Deswegen haben wir beidem eine neue Plattform gegeben – das digitale i_brett. Hier können Mitarbeiter ihre innovativen Ideen vorstellen. Ausgestattet mit Social-Media-Funktionen, mit denen Mitarbeiter diese Ideen von Kollegen kommentieren, aufgreifen und weiterdenken können, bietet diese digitale Plattform eine moderne und spielerische Form des Ideenmanagements.



UMWELT



ZUKUNFT JETZT

Das Wort Zukunft bietet viel Potenzial für Visionen. Wohin geht die Reise politisch, gesellschaftlich, klimatisch und für Sie persönlich? So unterschiedlich die Bereiche sind, eines ist klar: Sie erfordern unser aller Engagement, um die Zukunft mitzugestalten.

Als verantwortungsvoller Energiedienstleister fühlen wir uns verpflichtet, mit unserem Wissen und unserer Innovationskraft zu einer lebenswerten Umwelt beizutragen. Hierzu sind uns zwei Dinge wichtig: Wir wollen unsere Kunden zuverlässig mit sauberer Energie versorgen und dabei mit intelligenten Strategien und Maßnahmen die Ressourcen schonen, Emissionen reduzieren und die Energieeffizienz erhöhen. Mehr noch: Wir wollen Menschen begeistern! Und ihnen dabei helfen, energiebewusst, komfortabel und sicher zu leben.

Die nachhaltige Energieversorgung steht bei TWL an erster Stelle. Die Umstellung auf ausschließlich „Grüne Energie“ für Privat- und Gewerbekunden in Ludwigshafen ist wie auch der Ausbau der Fernwärme ein wesentlicher Schritt für eine klimafreundliche Energieversorgung.

„Klimaschutz und Energieeffizienz sind Chancen, keine Last. Wer heute nicht auf diesen Gebieten investiert, verliert die Märkte von morgen.“

Connie Hedegaard, Klimakommissarin in der EU

MOBILITÄT – IDEEN, KONZEPTE UND UMSETZUNG

Es liegt uns viel daran, unsere Kunden nachhaltig und umweltverträglich mit Energie zu versorgen. Genauso haben wir unser eigenes Verhalten im Blick. Der Schutz natürlicher Ressourcen und ein umweltschonender Ressourcenverbrauch stehen deshalb für uns bei der Erzeugung, dem Vertrieb und Eigenverbrauch im Mittelpunkt. Über den Eigenverbrauch informieren wir im tabellarischen Teil dieses Berichts.

Die Energiewende hat Fahrt aufgenommen. Erneuerbare Energien lösen zunehmend die konventionelle Energieerzeugung ab. Die Mobilität erfährt derzeit eine gravierende Veränderung. So ist **E-Mobility** in aller Munde, die **Ladeinfrastruktur** wächst, immer mehr Ladeboxen werden privat installiert – ein Umdenken bei Energieerzeugern, Energieversorgern und -verbrauchern zeigt seine Auswirkungen. TWL geht die neuen Herausforderungen kreativ und innovativ an. Unsere energetische Leistung verbessern wir konsequent.

Emissionsarm unterwegs

Die Empfehlungen aus dem Energieaudit nach DIN EN 16247, das auf dem novellierten deutschen Energiedienstleistungsgesetz EDL-G basiert, setzen wir kontinuierlich um. Hierzu gehört auch die Umstellung des gesamten Fuhrparks der TWL Metering GmbH auf Elektrofahrzeuge. Seit 2018 sind unsere Ableser mit sieben „Stromern“ in Ludwigshafen unterwegs. Sie fahren rund

200.000 Messstellen für Strom, Gas, Wasser und Fernwärme an. Das bedeutet jährlich rund 45.000 Kilometer, die sie auf Kurzstrecken nun umweltfreundlich und emissionsarm zurücklegen. Darüber hinaus haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit ein TWL-eigenes Elektrofahrzeug zu buchen und sich so mit dem Fahren eines solchen Fahrzeugs vertraut zu machen.

Stromtanken in Ludwigshafen

Die Akzeptanz der Elektromobilität wächst mit dem Ausbau der Ladeinfrastruktur. Hierzu ist TWL ganzheitlich unterstützender Partner rund um alle Fragen der Elektromobilität – von der Beratung und Netzkapazitätsprüfung über die Planung, Installation und Wartung bis hin zum Lastmanagement für Lademöglichkeiten von Privat- und Geschäftskunden. Die Nachfrage nach Services rund um die Themen E-Mobilität und Photovoltaik steigt kontinuierlich. Deshalb hat TWL ein **Experten-Team** für entsprechende Projekte eingerichtet.

TWL baut die Ladeinfrastruktur in Ludwigshafen kontinuierlich aus. Inzwischen können E-Autofahrer an über **60 Ladepunkten** im Stadtgebiet tanken. 13 der Ladepunkte betreibt TWL selbst, die anderen Ladesäulen wurden an Kunden verkauft. Die TWL-eigenen Ladesäulen werden mit CO₂-neutralem Ökostrom versorgt, der aus der Verbrennung von nicht recycelbaren Restabfällen im Gemeinschafts-Müllheizkraft Ludwigshafen (GML) gewonnen wird. Dadurch sind die Nutzer von E-Autos umweltfreundlich unterwegs.



„Mit derzeit 11 E-Autos und einer gut ausgebauten Ladeinfrastruktur in Ludwigshafen tragen wir aktiv zum Umweltschutz bei.“

Dieter Feid, Kaufmännischer Vorstand von TWL

Alternativen zum Auto

Sowohl an den Erzeugungsstandorten als auch in den Verwaltungs- und Dienstleistungsstandorten können wir die Auswirkung auf die Umwelt direkt beeinflussen. So ist auch die **Mobilität der TWL-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** ein Thema, das wir im Fokus haben. Etwa 650 Mitarbeiter fahren jeden Tag zur Arbeit. Das bietet einiges Potenzial, um die Mobilität klimafreundlich zu gestalten. Wie können wir eine attraktive Alternative zum Auto bieten? Im **TWL-Mobilitätscheck** haben wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gefragt, welche Formen der Mobilität für sie als Pendler interessant wären. Das TWL-Mobilitätsteam konnte Lösungsansätze gewinnen, die wir auf Möglichkeiten zur Realisierung prüfen. So zum Beispiel die Idee, einen **e-Bike-Service** für Berufspendler in Ludwigshafen einzuführen.



TWL-Mitarbeiter könnten künftig mit dem E-Bike zur Arbeit pendeln.

TWL-Mobilitätscheck

Bis Ende Januar 2018 hatten 328 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Umfrage zur klimafreundlichen Mitarbeitermobilität teilgenommen. Die durchschnittliche Entfernung zur Arbeit beträgt knapp 19 Kilometer bei einer Fahrzeit von 25 Minuten. Der kürzeste Weg zur Arbeit lag bei einem Kilometer, der längste bei über 100 Kilometern.

70 Prozent der Befragten nutzen den Pkw. Per Fahrrad und öffentliche Verkehrsmittel sind jeweils 10 Prozent der Teilnehmer zur Arbeit unterwegs. Etwa die Hälfte denkt über Alternativen nach. Im Zuge des geplanten Umzugs in die Bismarckstraße wurden die Mitarbeiter 2019 erneut befragt, rund 150 Mitarbeiter entschieden sich für das Job-Ticket, das inzwischen von TWL angeboten wird.

E-Bikes für Mitarbeiter

Das TWL-Ideenmanagement hat viele Verbesserungsvorschläge bis hin zu aussichtsreichen Geschäftsideen hervorgebracht: **„E-Mobilität auf Zweirädern – pendelbeE“** ist ein Projekt, an dem das Team arbeitet. Im Vordergrund steht eine Klapp-E-Bike-Lösung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die kurze Strecken zur Arbeit pendeln oder das Rad in Verbindung mit öffentlichen Verkehrsmitteln nutzen wollen. Testphasen sollten Aufschluss darüber bringen, ob sich die Erwartungen in der Praxis bestätigen. Die Testphasen liefen bis Ende März 2019. Derzeit werden die Ergebnisse ausgewertet. E-Bikes sind nicht nur ein Gewinn für die Umwelt, sondern bieten einen gesundheitlichen Mehrwert, den TWL gerne unterstützt.



VERSORGUNGSSICHERHEIT GROSS GESCHRIEBEN

Eine zentrale Herausforderung der Energiewende ist es, Schwankungen im Netz, die durch die zunehmende Nutzung dezentraler Energie-Erzeugungsanlagen auftreten können, auszugleichen. Die stabile Versorgung unserer Kunden hat für TWL absolute Priorität. Deshalb hat sich das Unternehmen an der Bewältigung dieser Aufgabe aktiv beteiligt und im Jahr 2018 das erste Hybridkraftwerk Deutschlands erfolgreich in Betrieb genommen.

Erstes Hybridkraftwerk Deutschlands am Netz

Seit Juni 2018 stellt dieses Kraftwerk durch eine Kombination aus Batterien und Gasturbine schnell und zeitlich unbegrenzt Strom zur Verfügung und liefert so Flexibilität für das Verteilnetz. Die Batterien sorgen für eine millisekundenschnelle Verfügbarkeit der erzeugten Energie, während die langsamer reagierende Gasturbine eine lange Kapazität sichert und die Batterien gleichzeitig wieder auflädt.

Das Kombikraftwerk bedient dabei sowohl den Primär- als auch den Sekundär-Regelleistungsmarkt (PRL und SRL) und stellt bei den Märkten je vier Megawatt (MW) Regelleistung zur Verfügung. Erreicht wird dies durch eine Gasturbine mit 4,5 MW Leistung und einen Batteriespeicher mit 9,6 MW. Die Technik dieses innovativen Hybridkraftwerks ist zudem für vielfältige Einsatzgebiete interessant: als Quartierspeicher für PV-Anlagen, als Bilanzkreisausgleich, zur Netzspitzenvermeidung oder als Schwarzstartfähigkeit nach Netzausfall.

Ludwigshafen nun Teil der Route der Energie

Seit August 2018 ist Ludwigshafen nun auch mit dem TWL-Hybridkraftwerk eine Etappe der „Route der Energie“. Denn das Kraftwerk ist Teil des Energiewendeprojekts „DESIGNETZ: Baukasten Energiewende – von Einzellösungen zum effizienten System der Zukunft“. DESIGNETZ ist eines der fünf Schaufenster des bundesweiten Forschungsprojekts SINTEG (Schaufenster intelligente Energie – Digitale Agenda der Energiewende).

Ziel von DESIGNETZ ist es, in den kommenden Jahren rund 30 teils bestehende, teils noch zu entwickelnde Energieprojekte in ein intelligentes Stromnetz zu integrieren. Entlang der „Route der Energie“ werden diese Projekte interaktiv erlebbar. Jeder Teilnehmer an DESIGNETZ erhält dazu eine eigene Stele als „Haltestelle“ auf der virtuellen Route.

Eine solche Stele steht seit dem 21. August 2018 an der Pforte von TWL in Sichtweite des Hybridkraftwerks, das den dritten Stopp der Route markiert. Auf der Stele befinden sich Informationen zum Projekt DESIGNETZ und dem Kraftwerk. Sie bietet aber auch den Zugang zu einer App, über die sich weitere interaktive Inhalte abrufen lassen.



Die DESIGNETZ-Stele vor dem neuen TWL-Hybridkraftwerk kennzeichnet die dritte Etappe der „Route der Energie“.

50-PROZENT-MARKE ERNEUT GEKNACKT

Jedes Jahr veröffentlicht TWL, wie gesetzlich vorgeschrieben, seinen Strommix. Das sogenannte Stromkennzeichen, dessen Werte jeweils auf den Zahlen des Vorjahres basieren, gibt Auskunft darüber, wie sich der gesamte vom Unternehmen verkaufte Strom zusammensetzt.

Erneut hat TWL die 50-Prozent-Marke geknackt. Auf Basis der Daten des Jahres 2017 weist das Stromkennzeichen für 2018 im TWL-Mix einen Anteil von 55,7 Prozent verkauften Stroms aus nach dem EEG geförderten und sonstigen erneuerbaren Energien aus. Im Vergleich dazu lag der Deutschland-

mix bei nur 36,6 Prozent. Im Jahr zuvor lag der TWL-Mix bei noch 51,0 Prozent. Wir haben uns also erneut um fast fünf Prozent verbessert. Berücksichtigt man, dass wir im Sommer 2018 unsere Stromtarife für Privat- und Gewerbekunden in Ludwigshafen vollständig auf Grünstrom umgestellt haben, so gehen wir davon aus, dass der Anteil des verkauften Stroms aus erneuerbaren Energien inzwischen sogar noch höher liegt.

Einen Teil des „grünen“ Stroms produzieren wir in unserem Fernheizkraftwerk. Da über 50,0 Prozent des im angeschlossenen Müllheizkraftwerk der GML verbrannten Abfalls

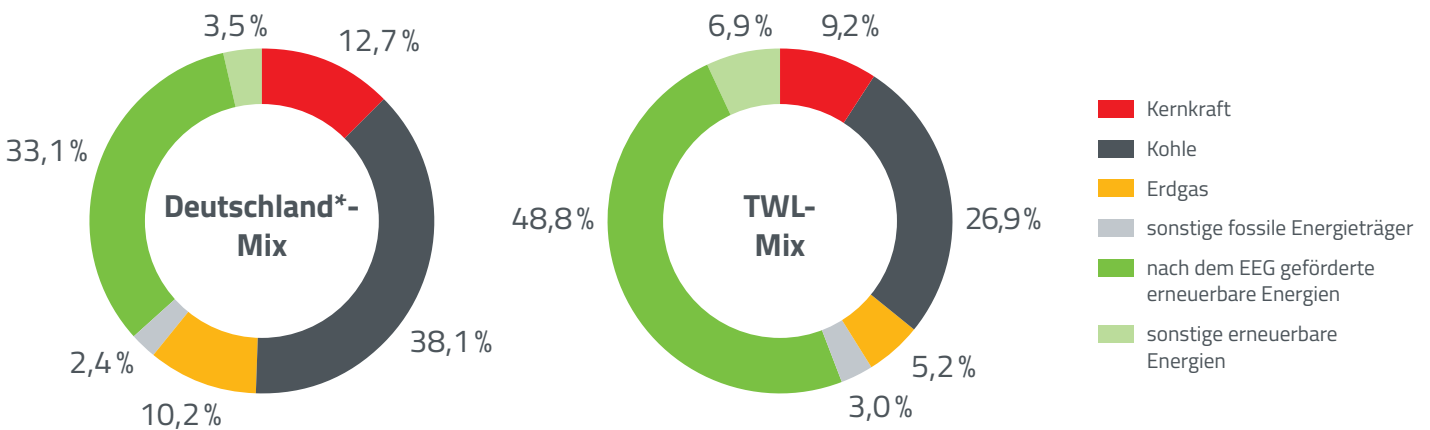
organischen Ursprungs sind, ist der produzierte Strom nach dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) als Ökostrom zertifiziert. Durch die biogene Stromproduktion von jährlich etwa 28.000 Megawattstunden (MWh) verfügt TWL über die gleiche Zahl an Zertifikaten und kann damit geprüften Ökostrom verkaufen.

Besonders umweltfreundliche Wärme

In unserem Fernheizkraftwerk produzieren wir aber nicht nur „grünen“ Strom, sondern auch besonders umweltfreundliche Fern-

STROMMIX

Stromkennzeichnung gem. § 42 des Energiewirtschaftsgesetzes. Angaben auf Basis der Daten für das Jahr 2017



* Quelle: BDEW





wärme für Ludwigshafen. Dies bestätigt auch das aktuelle Gutachten, das auf der Grundlage der Daten für den Zeitraum von 2015 bis 2017 erneut vorbildliche Werte ausweist. Nur 43,5 Gramm CO₂ fallen pro genutzter kWh Fernwärme aus dem Fernheizkraftwerk an. Somit spart unsere Fernwärme im Vergleich zur Öl- oder Gasheizung erhebliche Mengen an Emissionen, denn bei der Erzeugung der gleichen Menge an Energie fallen bei Öl 316 Gramm CO₂ und bei Erdgas immerhin noch 228 Gramm CO₂ an.

Fernwärmetrasse durch Posttunnel steht

Seit Jahren bauen wir deshalb kontinuierlich das Fernwärmenetz in Ludwigshafen aus, damit möglichst viele Bürger an das klimafreundliche Fernwärmenetz angeschlossen werden können. Seit Ende 2018 ergänzt die Trasse durch den sogenannten Posttunnel, eine Unterführung am Ludwigshafener Hauptbahnhof, das Fernwärmenetz und bindet damit den Stadtteil Ludwigshafen Süd an das Netz an. Mit der Verlegung der Leitungen durch den Posttunnel können künftig zwischen 65 und 75 Mehrfamilienhäuser, Schulen, Kitas und Seniorenresidenzen klimaschonende Heizenergie beziehen. Damit haben wir eine weitere Etappe in der dritten Ausbaustufe des Fernwärmenetzes erfolgreich erreicht.

GESELLSCHAFT



TWL IST TEIL DER GESELLSCHAFT

Unser Handeln wirkt sich aus – auf unsere Stakeholder, Mitarbeiter und auf die Bürger Ludwighamens. Mit diesen Gruppen stehen wir im Dialog, um ihre Anforderungen an uns zu erfahren und Ihnen dabei zu helfen, sie bestmöglich umzusetzen. Wir wollen als **verantwortungsvoller regionaler Energiedienstleister** wertgeschätzt werden. Dazu gehört unser gesellschaftliches und unternehmerisches Engagement, das über die eigentliche Energieversorgung hinausgeht.

TWL ist eine feste Größe in der lokalen Wirtschaft. Als Impulsgeber begleiten wir Ludwighamens und die Region in der wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Entwicklung.

In unseren Geschäftsprozessen legen wir Wert darauf, dass wir die **Menschenrechte** beachten. **Compliance** ist für uns selbstverständlich: Wir halten die eigenen sowie die gesetzlichen Vorgaben konsequent ein.

Unsere **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** prägen unser Unternehmen. Für sie tragen wir eine gesundheitliche und soziale Verantwortung. Deswegen fördern wir ihre persönliche und berufliche Entwicklung, sorgen für einen gesunden Arbeitsplatz und bieten ihnen Flexibilität für ihre individuellen Lebenssituationen.

„Der Preis der Größe heißt Verantwortung.“

Winston Churchill

IM MITTELPUNKT: DER MENSCH

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen für unser Unternehmen. Sie prägen das Bild, das nach außen getragen wird, genauso wie unseren Erfolg. Ihr Engagement und ihr Auftreten machen die Qualität der Leistungen von TWL aus. Sie sind es, die unseren Stakeholdern Kompetenz, Innovationsgeist und Vertrauen vermitteln. Dies kann nur, wer sich mit seinem Arbeitsplatz identifiziert und sich wohl fühlt.

Alle gesetzlichen Bestimmungen und Betriebsvereinbarungen sind für uns verpflichtend. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen darüber hinaus die Flexibilität, mit der wir ihren persönlichen Wünschen entgegenkommen. Hierzu gehören Gleitzeit, Home-Office und die Möglichkeit mit Kind auch mal im Eltern-Kind-Büro zu arbeiten.



Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

Weiterbildungsmaßnahmen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und qualifizierte Sicherheitsbeauftragte sorgen dafür, dass unsere Beschäftigten für die **Sicherheit am Arbeitsplatz** sensibilisiert werden. Die Arbeitsplätze nehmen wir regelmäßig in Augenschein und prüfen, ob sie allen Anforderungen an die Sicherheit entsprechen. In Weiterbildungsmaßnahmen und Beratungsgesprächen lernen unsere Mitarbeiter, was zu beachten ist, um Unfälle zu vermeiden. Im Jahr 2018 nahmen sie regelmäßig an Schulungen und Unterweisungen teil:

- 24 Arbeitssicherheitsunterweisungen gemäß der BGV A1 § 7 Absatz 2
- 7 Unterweisungen nach Mutterschutzgesetz
- Ein Workshop Arbeitssicherheit und Suchtprävention für die neuen Auszubildenden
- 5 Schulungen aus dem Bereich des Arbeitsschutzes
- 10 Impulsvorträge zur Motivationsstärkung

Gegenüber dem Vorjahr sind die Unfallzahlen nur leicht gestiegen. Im Berichtsjahr 2018 ereigneten sich bei TWL insgesamt 10 meldepflichtige Arbeitsunfälle und 3 meldepflichtige Wegeunfälle. Die Ausfallzeit betrug dagegen nur 152 Tage im Vergleich zu 474 Tagen im Vorjahr. Lediglich 49 Tage Ausfallzeit wurden durch Wegeunfälle verursacht, im Vergleich zu 223 Tagen im Vorjahr.

Gesundheit – eine wichtige Ressource

Wohlbefinden ist das höchste Gut – sowohl im Privatleben als auch im Beruf. Um die Gesundheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schützen, handeln wir präventiv und treffen Maßnahmen des Arbeitsschutzes und der Unfallverhütung. Im Rahmen des Gesundheits-Managements bietet TWL zusätzlich Gesundheits-Programme für Mitarbeiter an.

Das **Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM)** basiert auf drei Säulen:

► **Arbeits- und Gesundheitsschutz (AGS)**

Hier steht vor allem das sichere Arbeitsumfeld im Mittelpunkt. Dazu gehören zum Beispiel die Reduzierung von psychischen Belastungen, ein sicherer Arbeitseinsatz, Lärmschutz, der Umgang mit Gefahr- oder Biostoffen sowie ergonomische Aspekte im Büro. Individuelle Vorsorgeuntersuchungen ergänzen die Schutzmaßnahmen. Sie dienen der Früherkennung und Vorbeugung arbeitsbedingter Erkrankungen.

► **Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)**

Damit vorübergehende Stresssituationen nicht zum dauerhaften Problem auswachsen, lernen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Seminaren mit Druck- und Belastungsspitzen positiv umzugehen. Impulse für die Gesundheit bieten wir in Bewegungsangeboten, Vorträgen über gesunde Ernährung oder Gesundheitschecks. In Kooperation mit dem Klinikum und den Wirtschaftsbetrieben Ludwigshafen führen wir regelmäßig Gesundheitstage durch.

► **Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM)**

Wer längere Zeit oder dauerhaft erkrankt, hat Anspruch auf einen betreuten Wiedereinstieg ins Berufsleben. Mit dem Betrieblichen Eingliederungsmanagement (BEM) unterstützen wir betroffene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, damit sie weiterhin an ihrem Arbeitsplatz arbeiten können.



Im Notfall schnell handeln

Wenn trotz aller Sicherheits- und Präventionsmaßnahmen ein medizinischer Notfall eintreten sollte, kann schnelle Hilfe lebensrettend sein. Unsere **First-Responder-Einheit**, die noch vor dem Notarzt vor Ort ist, ist speziell ausgebildet und wird regelmäßig geschult. Mit dem Notfall-Team hat TWL einen weiteren Baustein im betrieblichen Gesundheitsmanagement etabliert.

Gesundheit fördern – unsere Sportinitiative

Massagen, Gesundheitschecks oder Gymnastik – die über 90 Veranstaltungen im Rahmen der TWL-Gesundheitstage waren auch 2018 wieder gut besucht. Ebenso finden viele unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihren Ausgleich zum beruflichen Engagement im Betriebssport. Gemeinsam Sport treiben ist nicht nur gesund und hält fit, sondern fördert den Teamgeist.

Im Rahmen des 23. Ludwigshafener Stadtlaufs veranstalteten wir deshalb erstmals einen Teamwettbewerb für laufinteressierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diese Initiative sowie auch den Zusammenschluss von TWL-Läufergruppen und die Teilnahme an Laufveranstaltungen in der Region werden wir weiter fördern.



Sie haben es geschafft: 2018 nahm die TWL-eigene Läufergruppe am 23. Ludwigshafener Stadtlauf teil.

GERECHT UND FAIR

Ein moderner Energiedienstleister braucht mehr als ein nachhaltiges Leistungsangebot. Es sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren unterschiedlichen Talenten und Persönlichkeiten, die unser Unternehmen in Bewegung halten. Die Energiewende fordert uns in vielen Bereichen heraus – ein Um- und Mitdenken ist unser Potenzial, das TWL auch in Zukunft zu einem zuverlässigen Energiedienstleister macht.

Uns ist es ausgesprochen wichtig, allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in ihren Bereichen die **gleichen Chancen** zu eröffnen. Alle Beschäftigten bei TWL absolvieren eine Schulung zum „Allgemeinen Gleichstellungsgesetz“. Denn jeder, der in unserem Unternehmen arbeitet, soll mit den Regeln vertraut sein. Dass diese dann auch eingehalten werden, darauf achten wir konsequent.

Der Anteil von Frauen auf der ersten bis vierten Führungsebene lag 2018 bei 16,7 Prozent. Diesen Anteil möchten wir gerne erhöhen und freuen uns über innerbetriebliche oder externe Bewerbungen von Frauen, die bei uns mehr Verantwortung übernehmen möchten.

Die Interessen unserer behinderten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vertritt ein eigens dafür gewählter Behindertenvertreter.

Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) schafft neue Chancen

Die Arbeitsplätze für unsere Beschäftigten gestalten wir sicher und ergonomisch. Wir engagieren uns für die Gesundheit der Belegschaft – dennoch kann mal etwas passieren. Wenn ein Mitarbeiter länger oder dauerhaft krank ist, machen wir uns dafür stark, dass

sein Arbeitsplatz nach Möglichkeit erhalten bleibt und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Arbeitsunfähigkeit überwinden. Hier kommt unser **Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM)** zum Tragen. Wer innerhalb eines Jahres länger als 42 Tage dauerhaft oder wiederholt arbeitsunfähig ist, den laden wir zu unserem BEM ein. Gemeinsam mit unserem Eingliederungs-

team suchen wir nach Möglichkeiten, das Arbeitsverhältnis weiterhin aufrecht zu erhalten, zu verbessern oder wiederherzustellen und ihre Arbeitszufriedenheit zu steigern. Auch trägt das BEM dazu bei, die Fehlzeiten und Krankheitskosten zu reduzieren.

Auf Lebenssituationen eingehen

Eltern stehen manchmal vor der Herausforderung, dass eine Betreuung für ihr Kind fehlt. Damit sie auch dann noch arbeiten können, bieten wir neben **Home-Office-Lösungen** auch ein **Eltern-Kind-Büro**, das 2018 gerne genutzt wurde. Ob kurzfristig keine Kinderbetreuung oder ein Pflegefall in der Familie – TWL versucht den individuellen Lebenssituationen entgegenzukommen. Wir wollen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine möglichst hohe **Flexibilität** bei der Erfüllung ihrer Aufgaben bei TWL bieten. Dass uns dies bisher gelungen ist, zeigt das **Zertifikat „berufundfamilie“**, das uns 2018 erneut verliehen wurde.

Familie in Bewegung

Der Ludwigshafener Verein Familie in Bewegung e. V. hat es sich zur Aufgabe gemacht, Alleinerziehende und Familien mit Kindern zu beraten und zu unterstützen. Er fördert das familiäre Zusammenleben mit verschiedenen Angeboten zu Erziehung, Entwicklung und Gesundheit für Eltern und Kinder.

Seit Anfang 2018 besteht eine Kooperation zwischen dem Verein und TWL. Das bedeutet: TWL unterstützt „Familie in Bewegung“ finanziell und TWL-Mitarbeiter haben die Möglichkeit, an allen Angeboten teilzunehmen. Unter bestimmten Voraussetzungen erstattet TWL die Kosten für die Teilnahme.

„audit berufundfamilie“

TWL ERHÄLT QUALITÄTSSIEGEL FÜR ARBEITGEBER

„Besonders familien- und lebensphasenbewusste Personalpolitik“ – ein Ritterschlag, den TWL und die Tochterunternehmen ERN, TWL Netze (vormals KNS) und TWL Metering zum zweiten Mal, die Ensys GmbH zum ersten Mal, als Qualitätssiegel für Arbeitgeber in Berlin im Juni 2018 erhielten. Verliehen wurde das Zertifikat vom **Bundesfamilienministerium** und der **berufundfamilie** Service GmbH.



Dieses Zertifikat ist drei Jahre gültig und wurde TWL erstmals 2014 verliehen. Voraussetzung für das **Qualitätssiegel** ist ein mehrstufiges Auditierungsverfahren, das TWL und die Tochterunternehmen durchlaufen haben. Betrachtet werden dabei Aspekte wie Arbeitszeit, Personalentwicklung und Service für Familien. Ein Teil besteht auch aus der Überprüfung der Zielvereinbarung zwischen Mitarbeitern und Unternehmensleitung.

Alle Kriterien wurden erfolgreich umgesetzt. TWL schreibt zudem einen jährlichen Bericht, der aufzeigt, welche Maßnahmen Jahr für Jahr durchgeführt wurden und wie das Unternehmen sich kontinuierlich verbessert. Die erneute Verleihung des Qualitätssiegels bestätigt uns, dass TWL als Arbeitgeber die vielen Maßnahmen für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Erfolg vorantreibt und kontinuierlich ausbaut.



KONFLIKTE LÖSEN – CHANCEN ERÖFFNEN

Die Zukunft von TWL als moderner Energiedienstleister liegt in dem Ideenreichtum und Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Verschiedene Talente, Fähigkeiten und Charaktere arbeiten zusammen, um unseren Kunden umweltfreundliche Energien und exzellenten Service zu bieten. Wo sich Menschen für ein Ziel engagieren, kann es jedoch immer mal wieder zu Konflikten kommen – sowohl menschlich als auch fachlich.

Hier greift unser neues Konfliktmanagement-System, das zu einem offenen, konstruktiven und fairen Umgang mit Auseinandersetzungen beiträgt und für das wir eine neue Stelle im Bereich Personal- und Kulturentwicklung eingerichtet haben.

TWL-Mitarbeiter im Unternehmen halten

Ob Azubis frisch nach der Ausbildung, junge Kollegen, Werkstudenten mit wenig Berufserfahrung oder Mitarbeiter, die ihre Stelle aus den verschiedensten Gründen verlassen – unser Ziel ist die Vermittlung einer passenden Arbeitsstelle in unserem Unternehmen. Deshalb wollen wir ihnen interne Beschäftigungsmöglichkeiten aufzeigen. Speziell hierfür haben wir unser **Qualifizierungsteam**, kurz **Q-Team**. Es umfasst etwa 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Hierzu gehören auch diejenigen, die aus der Elternzeit zurückgekehrt sind oder aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen ihre bisherigen Aufgaben nicht mehr voll erfüllen können.

Excellence ist der Weg

Im Rahmen von „TWL goes Excellence“ haben wir ein Konfliktmanagement-System etabliert.



Energie per Fahrrad Antrieb

Ideenreichtum und Engagement, das haben unsere Azubis auch 2018 wieder bei der Spaßregatta des 5. Hafenfests Ludwigshafen bewiesen. Unter dem diesjährigen Motto „Nein zum Auto!“ designeten die Azubis den TWL-Katamaran und ließen sich ein besonderes Highlight einfallen: Sie konstruierten eine Wasserkanone, die mithilfe eines Fahrradtriebs in Gang gesetzt wird.

Der Leiter des Q-Teams prüft die Profile der Team-Mitarbeiter, berät und initiiert gegebenenfalls Weiterbildungen, damit sich der Aspirant für die neue Stelle qualifizieren kann. In Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat und der Personalabteilung wird so die erfolgreiche **Vermittlung auf offene Planstellen** möglich. Das Q-Team bietet sowohl TWL als auch seinen Mitarbeitern Vorteile: Dem Unternehmen bleibt vorhandenes Know-how und Potenzial seiner Beschäftigten erhalten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die eine Stelle anstreben, die eine Weiterqualifikation erfordert, werden so darauf vorbereitet.

Exkurs „Verständnis hilft, Konflikte zu vermeiden“

VERSTÄNDNIS AUFBAUEN UND IM GESPRÄCH BLEIBEN

Wer miterlebt, wie die Arbeit der Kolleginnen und Kollegen aussieht, kann vieles besser verstehen. Aus diesem Gedanken heraus haben wir ein neues Format im Unternehmen eingerichtet – die **Hospitationen**. Dabei erhalten Bereiche und Abteilungen Einblick in die Arbeit der anderen. So war es für unsere Führungskräfte ein aufschlussreiches Erlebnis, im TWL-Kundenzentrum zu hospitieren und unseren Mitarbeitern über die Schulter zu schauen.

Was denkt der andere? Was ist ihm wichtig? Oder was stört ihn? Mit welchen Fragen kommen Kunden zu uns? Welche Probleme haben unsere Kunden? Für alle Beteiligten waren diese Hospitationen interessant und lehrreich und haben uns geholfen, gegenseitiges Verständnis aufzubauen.

KEINE KOMPROMISSE

Wir sind als kommunales Unternehmen hauptsächlich regional und über Tochtergesellschaften bundesweit tätig. Ebenso achten wir darauf, dass wir nach Möglichkeit Produkte aus lokaler Produktion einkaufen. Bei Leistungen und Produkten, die wir einkaufen, stellen wir sicher, dass in der Lieferkette die Bestimmungen des United Nations Global Compact eingehalten werden.

Das Landesgesetz zur Gewährleistung von Tarifreue und Mindestentgelt bei öffentlichen Auftragsvergaben (Landestariftreuegesetz Rheinland-Pfalz) macht verschiedene Vorgaben. Als öffentlicher Auftraggeber fallen wir unter die Anwendungspflicht

dieses Gesetzes. Aufträge ab 20.000 Euro vergeben wir nur, wenn der Auftragnehmer schriftlich zusichert, dass er beziehungsweise seine Nachunternehmer die gesetzlichen Vorgaben einhalten. So muss zum Beispiel sichergestellt werden, dass er den **Mindestlohn** an seine Arbeitnehmer zahlt. TWL weist darauf hin, dass nur Waren geliefert werden, die entsprechend den Mindestanforderungen der **ILO-Kernarbeitsnormen** gewonnen oder hergestellt werden.



FÜR DIE STADT UND DIE REGION

Als kommunaler Energieversorger sind wir dafür verantwortlich, Haushalte, Gewerbe und Industriebetriebe in Ludwigshafen umweltfreundlich und klimaschonend mit Energie, Wärme, Gas und Wasser zu versorgen. Gleichzeitig sind wir aber auch ein familienbewusster Arbeitgeber und ein wichtiger Auftraggeber in der Region – ein kommunaler Partner, der dazu beiträgt, dass sich die Menschen in der Stadt und der Umgebung von Ludwigshafen wohlfühlen.

Deswegen unterstützen wir in dem Maß, in dem es uns möglich ist, auch das kulturelle Leben in Ludwigshafen. So fördern wir Veranstaltungen der Stadt, die allen Bürgerinnen und Bürgern und der Weiterentwicklung der Attraktivität des kulturellen Lebens zugutekommen. Ebenso unterstützen wir

bereits seit 2006 die **Handballmannschaft „Die Eulen Ludwigshafen“**, um Sportbegeisterten in der Stadt und der Region die Möglichkeit zu geben, attraktive Spiele live zu verfolgen.

Verlässliche und langfristige Partnerschaft

Im Jahr 2017 stiegen „die Eulen“ vom TSG Ludwigshafen-Friesenheim in die erste Handball-Bundesliga auf und lieferten Handballfans in ganz Deutschland eine mehr als spannende und packende Saison, gekrönt von einem grandiosen Abschluss – dem Klassenerhalt. „Die Eulen“ spielten daher auch in der zweiten Jahreshälfte 2018 weiter in der ersten Liga und sorgten mit bundesweiter Präsenz in den Medien dafür, Ludwigshafen und TWL als Hauptsponsor national bekannter zu machen.

Ein guter Grund für TWL, das Engagement für die Handballer zu verlängern und auf weitere drei Jahre auszulegen. Denn der Verein spielt nicht nur mit Leidenschaft Handball, sondern fördert auch den Nachwuchs und junge Talente. Erstmals unterzeichneten TWL und „die Eulen“ einen Vertrag mit einer Laufzeit von drei Jahren anstelle der bisherigen Saisonverträge. Damit geben wir dem Verein langfristig Rückhalt und Planungssicherheit, um weiterhin Spitzensport und packende Spiele in Ludwigshafen zeigen zu können, egal ob in der ersten oder zweiten Bundesliga.

SPORT, KULTUR UND SPASS – TWL IST DABEI

Sport

„Die Eulen“ vom **TSG Ludwigshafen-Friesenheim** begeistern uns mit ihrer Leidenschaft und ihrem Engagement. Aber auch die verschiedenen Wasserballmannschaften vom **Wassersportverein WSV Vorwärts** zeigen immer wieder beeindruckende Leistungen, insbesondere in den Jugendklassen. Deswegen fördern wir den Verein seit vielen Jahren.

Neben Spitzensport gilt unser Engagement dem traditionsreichen **Stadtlauf** in Ludwigshafen, den wir als Hauptsponsor unterstützen. 2018 fand er bereits zum 23. Mal statt und bot wie immer ein tolles, abwechslungsreiches Programm, bei dem der Spaß am Sport im Mittelpunkt stand.

Kultur

Spielen, Schauen, Ausprobieren, das ist das **Schultheatercamp** in Ludwigshafen. Zahlreiche Schultheatergruppen präsentieren sich auf dem Festival auf mehreren Bühnen mit ihrem eigenen Theaterstück. In den Probemonaten vor dem Festival werden die unter allen Bewerbern ausgewählten Schultheatergruppen von Theaterprofis künstlerisch begleitet. Dabei geht es nicht nur um Theater, sondern auch um Musik- oder Tanzdarbietungen bis hin zu Zirkus oder Pantomime. Genauso gerne fördern wir das Kulturfestival auf der Parkinsel, den **Inselsummer**.

Nach wie vor eines der Highlights im Veranstaltungskalender ist das **„Festival des Deutschen Films Ludwigshafen am Rhein“**, das jedes Jahr aufs Neue Filmschaffende aus ganz Deutschland und Filmliebhaber auf die Parkinsel lockt und mit seiner besonderen Atmosphäre verzaubert.



Unsere Sponsoring-Projekte 2018

- TSG Ludwigshafen-Friesenheim
„Die Eulen Ludwigshafen“
- WSV Wassersportverein
- Ludwigshafener Stadtlauf
- Schultheaterwochen
- Stadtranderholung
- Inselsummer
- Festival des Deutschen Films
Ludwigshafen am Rhein
- Hafenfest Ludwigshafen
- Kunstverein Ludwigshafen
- TWL-Lichterzauber Ludwigshafen
- Trinkwasserflaschen für Erstklässler
und Klimaschutz an Schulen

Unsere Spenden-Projekte:

- Mitarbeiter-Weihnachtsspende an
verschiedene Institutionen
- Reiterhof Kinderhilfe e. V.

Verzauberte Weihnachtszeit

Verzaubert von Ludwigshafen sind die Besucher auch im Winter. Dann nämlich, wenn beim **TWL Lichterzauber** mehr als 300.000 Lichtpunkte die Innenstadt zur Weihnachtszeit in ein Lichtermeer verwandeln. Glanzlicht der Saison 2018/19 war der größte und noch dazu begehbare Lichterschlitten Deutschlands, ein neues spektakuläres Lichtelement, das am Kopfende des Ludwigsplatzes installiert wurde. Die einzigartige Installation mit knapp 10.000 Lichtpunkten zeigte sich als echter Publikumsmagnet. Sie diente vielen Besuchern als willkommene Sitzgelegenheit, erschien aber genauso auf zahlreichen Fotos und Videos im Internet.

Auch an anderen Stellen des TWL Lichterzaubers gab es Neues zu bestaunen. Ein neues, wechselndes Farbkonzept ließ den Ludwigsplatz in abgewandelter Form erstrahlen. Neue Lichtakzente an den Bäumen entlang der Heny-Roos-Passage schufen eine gelungene



optische Verbindung zwischen den Installationen der Innenstadt und denen entlang der Uferpromenade mit ihren interaktiven Lichtelementen in den Baumkronen und der begehbaren Christbaumkugel.

Wie groß der Anklang ist, den der TWL Lichterzauber Jahr für Jahr bei den Besuchern und Bürgerinnen und Bürgern der Stadt findet, zeigte die Bewerbung Ludwigshafens beim bundesweiten Wettbewerb „Best Christmas City“. Mit großem Vorsprung landete Ludwigshafen auf dem dritten Platz beim Publikumspreis. Für uns eine große Bestätigung unseres Engagements als Hauptsponsor des TWL Lichterzaubers.

NEUER STAR AUF DEM REITERHOF KINDERHILFE E. V.

Jedes Jahr spendet TWL anstelle von Weihnachtsgeschenken für Geschäftspartner Geld an eine soziale Einrichtung in Ludwigshafen. 2018 ging die Spende erneut an den Reiterhof Kinderhilfe e. V. Der Verein bietet therapeutisches Reiten vor allem für Kinder und Jugendliche. Bereits 2016 hatte sich TWL mit einer Spende für den Reiterhof engagiert, denn durch die sogenannte Hippotherapie, heilpädagogisches Reiten und Voltigieren, kann Menschen mit Erkrankungen des zentralen Nervensystems sowie des Stütz- und Bewegungsapparates geholfen werden.

Der Reiterhof Kinderhilfe e. V. hatte im Sommer 2018 überraschend ein Reitpferd aufgrund einer Infektion verloren. Mit der Spende von TWL konnte ein neues, dringend benötigtes Therapiepferd gekauft werden. Happy, ein sechsjähriger Welsh Araber Wallach, wurde schnell zum neuen Star auf dem Reiterhof und von den Kindern geadelt – der Hengst wurde von ihnen in „Sir Henry“ umbenannt.





Die unzähligen energiesparenden LEDs des Lichterzaubers werden von TWL mit Ökostrom versorgt.

Spaß

Besonders am Herzen liegen uns auch Veranstaltungen der Stadt Ludwigshafen, die Familien und insbesondere Kindern besondere Erlebnisse bieten und viel Spaß machen. Deswegen unterstützen wir gerne die **Stadtranderholung**. Während der Sommerferien werden hier Kinder tagsüber betreut und können nach Herzenslust neue Talente beim Theaterspielen, Tanzen oder Malen entdecken.



- K19** POLITISCHE EINFLUSSNAHME UND
- K20** GESETZES- UND RICHTLINIENKONFORMES VERHALTEN

ZUKUNFT GESTALTEN ...

Die gesetzlichen Regelungen und Vorgaben zur Energiewende sind für TWL als Energieversorger von vitaler Bedeutung. Das Gleiche gilt für die staatlichen Abgaben über die Strom- und Gasstarife. Um hier Einfluss nehmen zu können, engagiert sich TWL in verschiedenen **Verbänden**. Anders sieht es aus in der Politik – Parteien unterstützen wir weder finanziell noch mit Sachleistungen.

... und verantwortlich handeln

TWL hat sich verpflichtet, private und Unternehmensinteressen strikt zu trennen. Dies ist im **Verhaltenskodex** festgeschrieben, der konsequent beachtet werden muss. Hierfür sensibilisieren wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Führungskräfte in regelmäßigen **Compliance-Schulungen**. So beugen wir eventuellen Verstößen vor. Wenn Mitarbeiter hierzu Fragen haben, können sie sich vertrauensvoll an den Compliance-Beauftragten wenden, ohne Sanktionen vom Vorgesetzten zu erwarten. Der Vorstand erhält regelmäßig Bericht über alle Compliance-Themen.

Im Berichtszeitraum 2018 kam es zu keinerlei Beanstandungen.

Transparenz

Wir tolerieren weder Korruption noch andere Verstöße gegen unsere Compliance-Richtlinien. Das Vieraugenprinzip, die interne Revision sowie ein internes Risikomanagement stellen Transparenz und Kontrolle sicher.



GRI INHALTSINDEX

DNK Kriterium	G4 Indikator	Seitennachweise
Strategie		
Unternehmen, Geschäftstätigkeit und Eigentumsverhältnisse		S. N 8 - N 11
Geschäftszahlen	G4-3-7	Angaben auf S. N 7
K1 Strategie	G4-9	Kennzahlen auf S. N 39
K2 Wesentlichkeit	G4-56	Angaben auf S. N 7, N 9 und N 13
K3 Ziele		Angaben auf S. N 7 und N 10
K4 Wertschöpfungskette		Angaben auf S. N 10
		Angaben auf S. N 10 - N 11
Prozessmanagement		
K5 Verantwortung		S. N 12 - N 21
K6 Regeln und Prozesse		Angaben auf S. N 13
K7 Kontrolle		Angaben auf S. N 15
K8 Anreizsysteme	G4-51a	Angaben auf S. N 16
K9 Beteiligung von Anspruchsgruppen	G4-27	Angaben auf S. N 17
K10 Innovations- und Produktmanagement	G4-EN 6	Angaben auf S. N 18 - N 19
		Angaben auf S. N 20 - N 21
Umwelt		
K11 Inanspruchnahme natürlicher Ressourcen	G4-EN 1	S. N 22 - N 27
		Eigener Verbrauch an Wasser und Energie
		Kennzahlen auf S. N 39
		Angaben auf S. N 23 - N 24 und N 26
		Strommix auf S. N 26
K12 Ressourcenmanagement	G4-EN 8	Angaben auf S. N 25 und Kennzahlen auf S. N 39
Netzcharakteristik	G4-EU 4 / G4-EU 12	Kennzahlen auf S. N 40
K13 Klimarelevante Emissionen		Angaben auf S. N 26 - N 27
Gesellschaft		
Mitarbeiterstruktur		S. N 28 - N 37
K14 Arbeitnehmerrechte	G4-10/G4-11 G4-LA 6	Kennzahlen auf S. N 41
		Angaben auf S. N 29 - N 31 und Kennzahlen auf S. N 41
K15 Chancengleichheit	G4-LA8	Angaben auf S. N 31 - N 32
K16 Qualifizierung	G4-LA 12 G4-HR 3	Kennzahlen auf S. N 41
		Angaben auf S. N 33 - N 34
K17 Menschenrechte	G4-HR 9 - 11	Angaben auf S. N 34
K18 Gemeinwesen	G4-EC1	Angaben auf S. N 35 - N 37 und Kennzahlen auf S. N 41
K19 Politische Einflussnahme	G4-SO 6	Angaben auf S. N 37
K20 Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten	G4-SO 3 G4-SO 5	Angaben auf S. N 37
		Angaben auf S. N 37



NACHHALTIGKEIT IN ZAHLEN

UNSERE VERANTWORTUNG ALS SICHERER UND ZUKUNFTSFÄHIGER ARBEITGEBER

Kennzahl	Einheit	2018	2017
Geschäftszahlen¹			
Umsatzerlös	Mio. €	412,5	362,5
EBIT	Mio. €	17,5	23,9
Ergebnis nach Steuern	Mio. €	6,2	12,5
Personalaufwand ²	Mio. €	47,4	44,7
Eigenkapital TWL-Konzern	Mio. €	138,4	132,2
Eigenkapitalquote	Prozent	33,3	34,2
Verbindlichkeiten TWL-Konzern	Mio. €	248,3	228,3

Kennzahl	Einheit	2018	2017
Absatzmengen und Service			
Stromabgabe an unsere Kunden ³	Mio. kWh	1.879,7	1.498,9
Selbstverbrauch Strom	Mio. kWh	34,1	33,6
Erdgasabsatz an unsere Kunden	Mio. kWh	1.437,8	1.511,2
Selbstverbrauch Erdgas	Mio. kWh	163,4	157,5
Wärmeabsatz an unsere Kunden	Mio. kWh	276,1	288,6
Selbstverbrauch Wärme ⁴	Mio. kWh	1,5	21,4
Trinkwasserabgabe an unsere Kunden ⁵	Mio. m ³	11,1	11,0
Selbstverbrauch Trinkwasser	Mio. m ³	0,1	0,2
Kunden persönlich im Kundenzentrum beraten	Anzahl	28.005	33.120

1 weitere Kennzahlen finden sich im TWL-Geschäftsbericht

2 inkl. sozialer Abgaben und Vorsorgeaufwendungen

3 inkl. Netzbetreiber

4 seit 2018 erfolgt die Berechnung ohne Verbräuche aus Dienstleistungsverträgen

5 inkl. Weiterverteiler

UNSERE VERANTWORTUNG ALS REGIONALER ENERGIE- UND WASSERVERSORGER

Kennzahl	Einheit	2018	2017
Netzausbau			
Erweiterung Stromnetz	km	-14,0	18,5
Eingebaute und ausgetauschte Stromzähler ⁶	Anzahl	8.191	4.267
Erweiterung Erdgasleitungen	km	0,1	-0,3
Eingebaute oder ausgetauschte Erdgaszähler ⁶	Anzahl	3.093	3.851
Erweiterung der Trinkwasserleitungen	km	0,2	1,4
Eingebaute oder ausgetauschte Trinkwasserzähler ⁶	Anzahl	10.215	8.096
Erweiterung Fernwärmenetz	km	4,7	2,6
Eingebaute oder ausgetauschte Wärmezähler ⁶	Anzahl	1.289	1.002
Netzcharakteristik Strom			
Gesamte Netzlänge ⁷	km	1.580,0	1.593,7
Hochspannungsnetz (110 kV)	km	14,9	14,9
Mittelspannungsnetz (10-30 kV)	km	421,9	421,8
Niederspannungsnetz (0,4 kV) ⁷	km	1.143,2	1.157,0
Hausanschlüsse	Anzahl	30.019	29.930
Zähler	Anzahl	98.995	98.494
Netzcharakteristik Gas			
Gesamte Netzlänge ⁸	km	432,3	432,2
Hochdruckleitungen ⁷	km	51,2	50,8
Mitteldruckleitungen ⁷	km	43,7	43,7
Niederdruckleitungen ⁷	km	337,4	337,7
Niederdruck-Anschlussleitungen ⁹	km	219,1	218,6
Hausanschlüsse	Anzahl	22.195	22.159
Zähler	Anzahl	38.336	38.268

Kennzahl	Einheit	2018	2017
Netzcharakteristik Wärme			
Gesamte Netzlänge	km	88,7	84,0
Wärmeübergabestationen	Anzahl	2.444	2.343
Mit Fernwärme versorgte Gebäude	Anzahl	3.283	3.134
Zähler	Anzahl	6.554	6.448
Netzcharakteristik Trinkwasser			
Gesamte Netzlänge	km	513,6	513,4
Hausanschlüsse	Anzahl	28.114	28.027
Zähler	Anzahl	47.078	47.037
Trinkwasserwerte			
Die aktuelle Trinkwasseranalyse veröffentlichen wir auf unserer Webseite: https://www.twl.de/privatkunden/meine-energie/wasser/trinkwasser/			
Digitale Versorgung			
Kostenlose WLAN-Hotspots in Ludwigshafen	Anzahl	6	6

6 2018 neu eingebaut oder ausgetauscht

7 ohne Hausanschlussleitungen

8 wurde 2017 umgestellt auf Zahlen generell ohne HA

9 mit +1,5 m pro HA



UNSERE VERANTWORTUNG ALS AKTIVER MITGESTALTER DER ENERGIEWENDE

Kennzahl	Einheit	2018	2017
Mitgestaltung der Energiewende			
Anteil erneuerbarer Energien am TWL-Strommix	Prozent	55,7	51,0
– davon nach dem EEG geförderte erneuerbare Energien	Prozent	48,8	42,0
Installierte Leistung aus eigenen Windkraftanlagen	MW	13,2	13,2
Installierte Leistung aus eigenen Solarkraftanlagen ¹⁰	kWp	1.244,3	1.244,3
Installierte Leistung aus eigenen BHKW	MW	2,1	5,0
Installierte Fernwärmeleistung des FHKW	MW	130,0	120,0
Installierte Fernwärmeleistung des FHW Pfingstweide	MW	24,0	24,0
Betreute dezentrale Energieerzeugungsanlagen	Anzahl	136	138
Gebaute oder modernisierte Energieerzeugungsanlagen	Anzahl	4	5
Installierte Ladesäulen in der Region Ludwigshafen	Anzahl	60	15
– davon in eigenem Betrieb	Anzahl	13	6
– an Kunden verkaufte Ladesäulen	Anzahl	47	9

10 zusätzlich ist TWL mit 21,33 % am SKW Barderup beteiligt

UNSERE VERANTWORTUNG ALS PARTNER IN DER REGION

Kennzahl	Einheit	2018	2017
Mitarbeiter			
Mitarbeiter TWL AG	Anzahl	661	647
– davon Auszubildende	Anzahl	75	73
Anteil Frauen und Männer			
Frauen	Prozent	30,5	31,4
Männer	Prozent	69,5	68,6
Durchschnittliches Lebensalter			
Frauen	Jahre	40,3	39,5
Männer	Jahre	43,0	43,3
Insgesamt	Jahre	42,2	42,1
Anteil Schwerbehinderter inkl. Gleichgestellter	Anzahl	41	41
Anteil Frauen in Führungspositionen ¹¹	Prozent	16,7	17,1
In Teilzeit arbeitende Mitarbeiter/innen	Anzahl	91	82
Durchschnittl. Betriebszugehörigkeit	Jahre	18,1	16,0
Personalzugänge	Anzahl	45	42
Personalabgänge	Anzahl	31	23
Austrittsgründe			
Arbeitnehmerkündigung	Anzahl	6	9
Arbeitgeberkündigung	Anzahl	7	4
Ende befristeter Verträge/ Ausbildungsverträge	Anzahl	11	4
Natürliche Fluktuation	Anzahl	7	6
Unfallstatistik			
Meldepflichtige Arbeitsunfälle	Anzahl	10	9
Ausfalltage durch meldepflichtige Arbeitsunfälle	Tage	103	251
Meldepflichtige Wegeunfälle	Anzahl	3	3
Ausfalltage durch meldepflichtige Wegeunfälle	Tage	49	223
Meldepflichtige Unfälle insgesamt	Anzahl	13	12
Ausfalltage durch meldepflichtige Unfälle insgesamt	Tage	152	474
100-Mann-Quote der meldepflichtigen Unfälle	Anzahl	2,0	1,9

11 Zahlen beziehen sich auf die 1. bis 4. Führungsebene



BERICHTSPROFIL

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht 2018 von TWL orientiert sich an den 20 Kriterien des Deutschen Nachhaltigkeitskodex, DNK, sowie einem ausgewählten Indikatorenset aus den Richtlinien der Global Reporting Initiative, GRI, in der Fassung G 4.0. Er gibt gemeinsam mit dem Geschäftsbericht 2018 einen Überblick über die Leistungen, Ergebnisse und Ziele des Unternehmens. Dabei wurden wirtschaftliche, branchenspezifische, ökologische und gesellschaftliche Aspekte analog zu den vier Themenbereichen des DNK – Strategie, Prozessmanagement, Umwelt und Gesellschaft – berücksichtigt.

Der Berichtszeitraum umfasst das Geschäftsjahr 2018, auch die Kennzahlen beziehen sich auf diesen Zeitraum. TWL ist nicht zur Erstellung eines Nachhaltigkeitsberichtes verpflichtet, es handelt sich um eine freiwillige Berichterstattung. Der vorliegende Bericht ist der dritte Nachhaltigkeitsbericht von TWL. Er bezieht sich analog zum Geschäftsbericht auf die TWL AG und zusätzlich in Teilen auf den TWL-Konzern. Es ist beabsichtigt, diesen Bericht in Zukunft jährlich zusammen mit dem Geschäftsbericht zu erstellen.

Die Inhalte dieses Berichts orientieren sich an den für uns festgelegten wesentlichen Bestandteilen unseres Nachhaltigkeitsverständnisses und erheben keinen Anspruch auf eine vollständige Darstellung unserer Unternehmensleistungen. Nur die im Bericht aufgeführten Finanzdaten wurden durch Wirtschaftsprüfer geprüft. Derzeit ist nicht beabsichtigt, weitere Inhalte des Nachhaltigkeitsberichts durch externe Dritte zertifizieren zu lassen.

Bei Rückfragen zu diesem Bericht wenden Sie sich bitte an die TWL Konzernkommunikation unter **konzernkommunikation@twl.de**.



IMPRESSUM:

Herausgeber:

TWL, Technische Werke Ludwigshafen AG
Industriestraße 3
67063 Ludwigshafen am Rhein
www.twl.de

Layout und Produktion:

pr/omotion GmbH, Hannover

Redaktion/Text:

TWL AG; Judith Wensky – Textpower, Mannheim

Fotografie:

Alexander Grüber: N5, N8, N27, N34

Thomas Henne: N11, N12, N14, N15, N17, N20, N23, N28, N33, N36

TWL eigene: N18, N19, N24, N25, N30, N31, N37



Industriestraße 3 | 67063 Ludwigshafen am Rhein
fon 0621-505 0 | fax 0621-505 3000

www.twl.de