

DIN EN ISO 14063



ICS 13.020.10

Ersatz für
DIN EN ISO 14063:2010-10

**Umweltmanagement –
Umweltkommunikation –
Leitlinien und Beispiele (ISO 14063:2020);
Deutsche Fassung EN ISO 14063:2020**

Environmental management –
Environmental communication –
Guidelines and examples (ISO 14063:2020);
German version EN ISO 14063:2020

Management environnemental –
Communication environnementale –
Lignes directrices et exemples (ISO 14063:2020);
Version allemande EN ISO 14063:2020

Gesamtumfang 50 Seiten

DIN-Normenausschuss Grundlagen des Umweltschutzes (NAGUS)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO 14063:2020) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 207 „Environmental management“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/SS S26 „Umweltmanagement“ erarbeitet, dessen Sekretariat von CCMC gehalten wird.

Das zuständige nationale Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 172-00-02 AA „Umweltmanagement/Umweltaudit“ im DIN-Normenausschuss Grundlagen des Umweltschutzes (NAGUS).

Für die in diesem Dokument zitierten Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 14001:2015	siehe	DIN EN ISO 14001:2015-11
ISO 14004:2016	siehe	DIN EN ISO 14004:2016-08
ISO 14015:2001	siehe	DIN EN ISO 14015:2010-08
ISO 14020:2000	siehe	DIN EN ISO 14020:2002-02
ISO 14021:2016	siehe	DIN EN ISO 14021:2016-07
ISO 14024:2018	siehe	DIN EN ISO 14024:2018-06
ISO 14025:2006	siehe	DIN EN ISO 14025:2011-10
ISO 14026:2017	siehe	DIN EN ISO 14026:2018-12
ISO 14031:2013	siehe	DIN EN ISO 14031:2013-12
ISO 14040:2006	siehe	DIN EN ISO 14040:2009-11
ISO 14044:2006	siehe	DIN EN ISO 14044:2006-10
ISO 14045:2012	siehe	DIN EN ISO 14045:2012-10
ISO 14046:2014	siehe	DIN EN ISO 14046:2016-07
ISO 14050:2009	siehe	DIN EN ISO 14050:2010-08
ISO 14064-1:2018	siehe	DIN EN ISO 14064-1:2019-06
ISO 14064-2:2019	siehe	DIN EN ISO 14064-2:2020-05
ISO 14064-3:2019	siehe	DIN EN ISO 14064-3:2020-05
ISO 14067	siehe	DIN EN ISO 14067
ISO 19011:2018	siehe	DIN EN ISO 19011:2018-10
ISO/TS 14027	siehe	DIN CEN ISO/TS 14027 DIN SPEC 35805

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Änderungen

Gegenüber DIN EN ISO 14063:2010-10 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) die Definition für das Ziel der Umweltkommunikation (3.7) wurde geändert, um mit der Definition des Ziels in ISO 14001:2015 harmonisiert zu werden;
- b) Hinweise auf soziale Medien wurden aufgenommen;
- c) Tabelle A.1 wurde aktualisiert, um den überarbeiteten Normen Rechnung zu tragen;
- d) redaktionelle Überarbeitung der Norm.

Frühere Ausgaben

DIN EN ISO 14063: 2010-10

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN CEN ISO/TS 14027 DIN SPEC 35805, *Umweltkennzeichnungen und –deklarationen — Entwicklung von Produktkategorieregeln*

DIN EN ISO 14001:2015-11, *Umweltmanagementsysteme — Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung (ISO 14001:2015); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14001:2015*

DIN EN ISO 14004:2016-08, *Umweltmanagementsysteme — Allgemeine Leitlinien zur Verwirklichung (ISO 14004:2016); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14004:2016*

DIN EN ISO 14015:2010-08, *Umweltmanagement — Umweltbewertung von Standorten und Organisationen (UBSO) (ISO 14015:2001); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14015:2010*

DIN EN ISO 14020:2002-02, *Umweltkennzeichnungen und –deklarationen — Allgemeine Grundsätze (ISO 14020:2000); Deutsche Fassung EN ISO 14020:2001*

DIN EN ISO 14021:2016-07, *Umweltkennzeichnungen und –deklarationen — Umweltbezogene Anbietererklärungen (Umweltkennzeichnung Typ II) (ISO 14021:2016); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14021:2016*

DIN EN ISO 14024:2018-06, *Umweltkennzeichnungen und -deklarationen — Umweltkennzeichnung Typ I — Grundsätze und Verfahren (ISO 14024:2018); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14024:2018*

DIN EN ISO 14025:2011-10, *Umweltkennzeichnungen und –deklarationen — Typ III Umweltdeklarationen — Grundsätze und Verfahren (ISO 14025:2006); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14025:2011*

DIN EN ISO 14026:2018-12, *Umweltkennzeichnungen und –deklarationen — Grundsätze, Anforderungen und Richtlinien für die Kommunikation von Fußabdruckinformationen (ISO 14026:2017); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14026:2018*

DIN EN ISO 14031:2013-12, *Umweltmanagement — Umweltleistungsbewertung — Leitlinien (ISO 14031:2013); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14031:2013*

DIN EN ISO 14040:2009-11, *Umweltmanagement — Ökobilanz — Grundsätze und Rahmenbedingungen (ISO 14040:2006); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14040:2006*

DIN EN ISO 14044:2006-10, *Umweltmanagement — Ökobilanz — Anforderungen und Anleitungen (ISO 14044:2006); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14044:2006*

DIN EN ISO 14045:2012-10, *Umweltmanagement — Ökoeffizienzbewertung von Produktsystemen — Prinzipien, Anforderungen und Leitlinien (ISO 14045:2012); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14045:2012*

DIN EN ISO 14046:2016-07, *Umweltmanagement — Wasser-Fußabdruck — Grundsätze, Anforderungen und Leitlinien (ISO 14046:2014); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14046:2016*

DIN EN ISO 14050:2010-08, *Umweltmanagement — Begriffe (ISO 14050:2009); Dreisprachige Fassung EN ISO 14050:2010*

DIN EN ISO 14064-1:2019-06, *Treibhausgase — Teil 1: Spezifikation mit Anleitung zur quantitativen Bestimmung und Berichterstattung von Treibhausgasemissionen und Entzug von Treibhausgasen auf Organisationsebene (ISO 14064-1:2018); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14064-1:2018*

DIN EN ISO 14064-2:2020-05, *Treibhausgase — Teil 2: Spezifikation mit Anleitung zur quantitativen Bestimmung, Überwachung und Berichterstattung von Reduktionen der Treibhausgasemissionen oder Steigerungen des Entzugs von Treibhausgasen auf Projektebene (ISO 14064-2:2019); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14064-2:2019*

DIN EN ISO 14064-3:2020-05, *Treibhausgase — Teil 3: Spezifikation mit Anleitung zur Validierung und Verifizierung von Erklärungen über Treibhausgase (ISO 14064-3:2019); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14064-3:2019*

DIN EN ISO 14067, *Treibhausgase — Carbon Footprint von Produkten — Anforderungen an und Leitlinien für Quantifizierung*

DIN EN ISO 19011:2018-10, *Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen (ISO 19011:2018); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 19011:2018*

Deutsche Fassung

Umweltmanagement —
Umweltkommunikation —
Leitlinien und Beispiele (ISO 14063:2020)

Environmental management —
Environmental communication —
Guidelines and examples (ISO 14063:2020)

Management environnemental —
Communication environnementale —
Lignes directrices et exemples (ISO 14063:2020)

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 16. April 2019 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim CEN-CENELEC-Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, der Republik Nordmazedonien, Rumänien, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

CEN-CENELEC Management-Zentrum: Rue de la Science 23, B-1040 Brüssel

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	4
Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	9
2 Normative Verweisungen	9
3 Begriffe	9
4 Grundsätze der Umweltkommunikation	10
4.1 Allgemeines	10
4.2 Grundsätze	11
4.2.1 Transparenz	11
4.2.2 Angemessenheit	11
4.2.3 Glaubwürdigkeit	11
4.2.4 Klarheit	11
4.2.5 Regionalität	11
5 Politik der Umweltkommunikation	11
5.1 Verpflichtung der Leitung	11
5.2 Entwicklung der Politik	12
6 Strategie der Umweltkommunikation	13
6.1 Grundlegende Überlegungen	13
6.2 Integration der Umweltkommunikation in den allgemeinen Kommunikationsprozess der Organisation	14
6.3 Ressourceneffizienz	15
6.4 Festlegen der Ziele der Umweltkommunikation	16
6.5 Identifizieren interessierter Parteien	17
7 Tätigkeiten im Bereich der Umweltkommunikation	18
7.1 Planung von Tätigkeiten im Bereich der Umweltkommunikation	18
7.1.1 Allgemeines	18
7.1.2 Situationsanalyse	19
7.1.3 Festlegen der Ziele der Umweltkommunikation	20
7.1.4 Identifizieren von Zielgruppen	21
7.1.5 Definieren des geographischen Geltungsbereiches	21
7.1.6 Identifizieren von Umweltinformationen	22
7.2 Auswahl von Inhalt, Methoden und Instrumenten der Umweltkommunikation	24
7.2.1 Allgemeines	24
7.2.2 Festlegen von Verantwortlichkeiten und Mitwirkungen (intern und extern)	34
7.2.3 Verfolgen der Eingaben von interessierten Parteien	34
7.2.4 Planung von Tätigkeiten im Bereich der Umweltkommunikation im Fall von Umweltkrisen und Notfällen	35
7.2.5 Erstellen eines Kommunikationsplans	37
7.3 Durchführung einer Tätigkeit im Bereich der Umweltkommunikation	37
7.3.1 Erfassung und Bewertung von Daten	37
7.3.2 Umsetzung von Tätigkeiten im Bereich der Umweltkommunikation	37
7.3.3 Aufzeichnen von und Reagieren auf Rückmeldungen	39
7.4 Bewertung der Umweltkommunikation	39

7.5	Durchführung einer Managementbewertung und Planen von Überarbeitungen	41
	Anhang A (informativ) Umweltkommunikation innerhalb der Normenfamilie ISO 14000	42
	Literaturhinweise.....	45

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO 14063:2020) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 207 „Environmental management“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/SS S26 „Umweltmanagement“ erarbeitet, dessen Sekretariat von CCMC gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis Oktober 2020, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis Oktober 2020 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Dieses Dokument ersetzt EN ISO 14063:2010.

Dieses Dokument wurde im Rahmen eines Mandats erarbeitet, das die Europäische Kommission und die Europäische Freihandelsassoziation CEN erteilt haben.

Entsprechend der CEN-CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, die Republik Nordmazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO 14063:2020 wurde von CEN als EN ISO 14063:2020 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Normungsthemen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Für eine Erläuterung des freiwilligen Charakters von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO, en: World Trade Organization) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT, en: Technical Barriers to Trade) berücksichtigt, siehe www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 207, *Environmental management*, Unterkomitee SC 4, *Environmental performance evaluation*, in Zusammenarbeit mit dem Europäischen Komitee für Normung (CEN) und dessen Technischem Komitee CEN/SS S26, *Umweltmanagement*, in Übereinstimmung mit der Vereinbarung zur technischen Zusammenarbeit zwischen ISO und CEN (Wiener Vereinbarung) erarbeitet.

Diese zweite Ausgabe ersetzt die erste Ausgabe (ISO 14063:2006), die technisch überarbeitet wurde. Die wesentlichen Änderungen im Vergleich zur Vorgängerausgabe sind folgende:

- die Definition des Ziels der Umweltkommunikation (3.7) wurde geändert, um sie an die Definition des Ziels in ISO 14001:2015 anzugleichen;
- Verweisungen auf soziale Medien wurden aufgenommen;
- Tabelle A.1 wurde aktualisiert, um die überarbeiteten Normen widerzuspiegeln.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Auflistung dieser Institute ist unter www.iso.org/members.html zu finden.

Einleitung

In der heutigen globalen Wirtschaft ist die Kommunikation über umweltbezogene Werte und Maßnahmen sowie die Umweltleistung aufgrund sowohl wachsender öffentlicher Belange und wachsenden öffentlichen Interesses als auch staatlichen Engagements im Umweltbereich zu einer wichtigen Aufgabe von Organisationen geworden. Weltweit sind Organisationen immer stärker mit der Anforderung konfrontiert, Informationen zur Unterstützung politischer Positionen und Maßnahmen bereitzustellen und die ökologischen Auswirkungen ihrer Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen offenzulegen und zu erläutern. Darüber hinaus wird es zunehmend erforderlich, interessierte Parteien anzuhören und deren Ansichten und Anforderungen als Teil der Umweltkommunikation aufzugreifen.

Organisationen sind aufgefordert, Informationen über Umweltthemen, -belange und -programme zu beschaffen, bereitzustellen und auf diese entsprechend zu reagieren. Mit der allgemeinen Verfügbarkeit von Geräten, wie z. B. Smartphones und Tablets, erfolgt die Kommunikation zudem nahezu umgehend, was erfordert, dass die Organisation in der Lage ist, auf alle Sachverhalte oder Informationsanfragen zeitnah zu reagieren. Die mitzuteilenden Informationen werden durch Faktoren wie den geographischen Standort und die Struktur der Organisation, den Umfang und die Arten der Tätigkeiten der Organisation beeinflusst. Beweggründe für eine Kommunikation umfassen Folgendes:

- das Interesse einer Organisation am Informationsaustausch über ihre Umweltpraktiken;
- eine Informationsanfrage von Mitarbeitenden oder Investoren, einer staatlichen Behörde, einer lokalen Gemeinschaft, von Kunden oder Lieferanten oder von anderen interessierten Parteien;
- den Bedarf, mit interessierten Parteien, insbesondere mit Zielgruppen, eine bevorstehende Maßnahme der Organisation zu diskutieren, wie z. B. die Erweiterung einer existierenden Anlage oder die Standortauswahl für eine neue Anlage oder die Einführung eines neuen Produktes oder einer neuen Dienstleistung;
- umweltbezogenes Risikomanagement;
- Anforderungen einer bindenden Verpflichtung;
- Reaktion auf (negative oder positive) Vorschläge von interessierten Parteien;
- Reaktion auf falsche und/oder böswillige Anschuldigungen aufgrund von Umweltvergehen durch Parteien, die beabsichtigen, die Organisation herabzusetzen, um ihre eigene Agenda zu fördern;
- die steigende Bedeutung, sich Umweltthemen zu widmen.

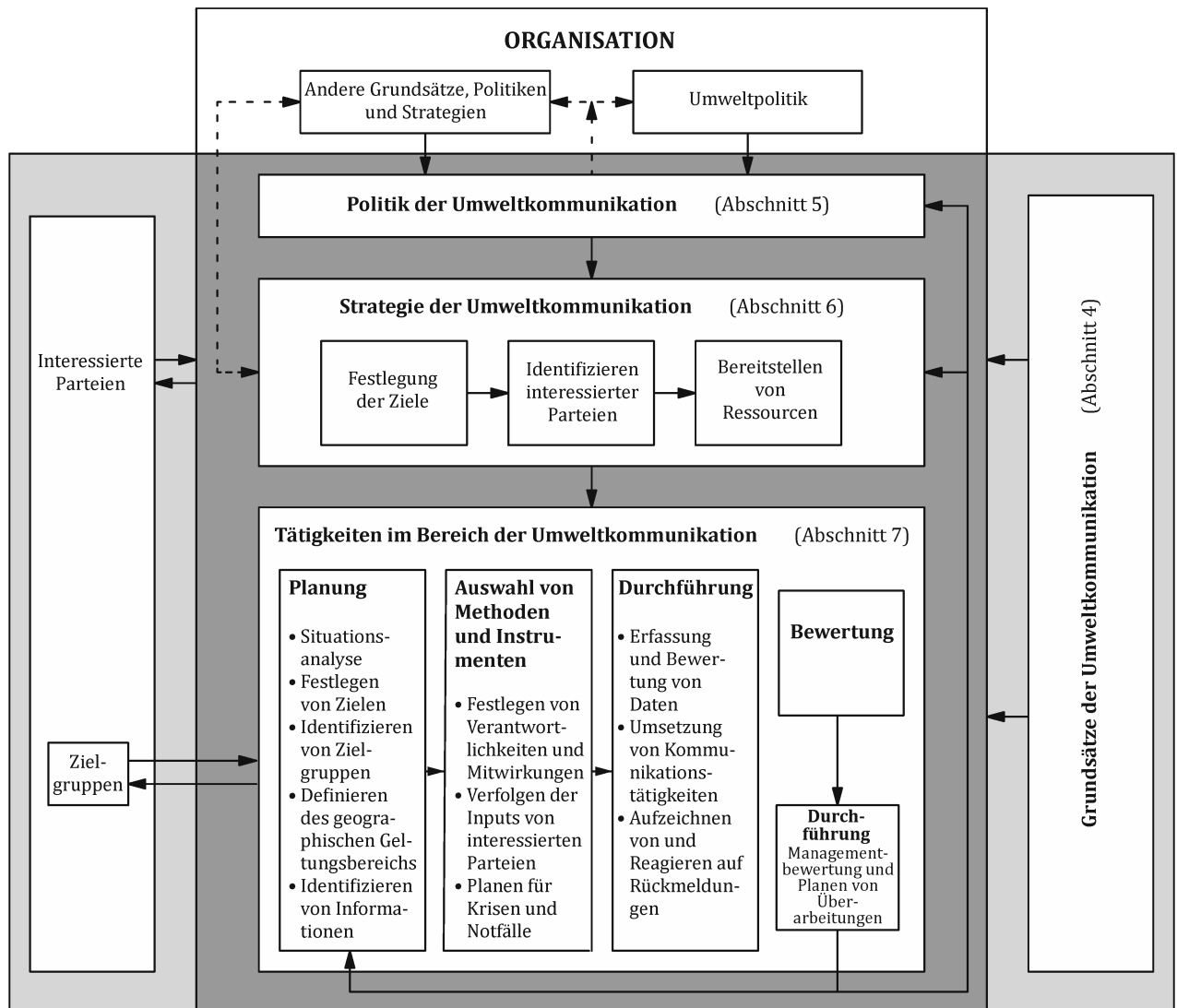
Umweltkommunikation ist der Prozess des Teilens von Informationen, um Vertrauen, Glaubwürdigkeit und Partnerschaften aufzubauen, um das Bewusstsein zu steigern und um diese Informationen für Entscheidungen zu nutzen. Die verwendeten Prozesse und Inhalte der Umweltkommunikation werden sich je nach Zielen und Rahmenbedingungen der Organisation unterscheiden und können auf stichhaltigen Informationen aufbauen.

Umweltkommunikation ist weiter gefasst als Umweltberichterstattung. Sie erfüllt viele Zwecke und nimmt viele Formen an. Umweltkommunikation kann ad hoc stattfinden oder geplant sein. Ein Beispiel für eine Ad-hoc-Kommunikation ist, wenn ein Standortleiter an einer Gemeindeveranstaltung teilnimmt und Fragen beantwortet. Eine geplante Kommunikation umfasst die begrenzte bis hin zur vollständigen Beteiligung interessierter Parteien, z. B.:

- a) Einseitige Kommunikation findet statt, wenn die Organisation Informationen ohne eine Möglichkeit für Fragen oder Diskussionen verteilt, z. B. bei der Herausgabe eines Umweltberichts der Organisation.
- b) Wechselseitige Kommunikation findet bei einem Austausch von Informationen und Ideen zwischen der Organisation und den interessierten Parteien statt.
- c) Bei partizipativen Entscheidungsfindungen, einschließlich der wirksamen Rückmeldung, die die Organisation und/oder die lokale Gemeinde betrifft, arbeitet eine Organisation mit interessierten Parteien zusammen.

Durch den Dialog mit interessierten Parteien ergibt sich für die Organisation die Möglichkeit, deren Fragen und Belange kennen zu lernen. Das kann dazu führen, dass das Wissen auf beiden Seiten erweitert wird und Meinungen als auch Wahrnehmungen beeinflusst werden. Richtig angewendet, kann jeder Ansatz erfolgreich sein und die Bedürfnisse der Organisation und der interessierten Parteien erfüllen. Das Verstehen des Kommunikationsmusters/-verhaltens jeder interessierten Partei (oder jeder Zielgruppe) kann in der Umweltkommunikation wichtig sein. Der wirksamste Umweltkommunikationsprozess beinhaltet den fortlaufenden Kontakt der Organisation zu internen und externen interessierten Parteien als Teil der gesamten Kommunikationsstrategie der Organisation.

Bild 1 stellt die Zusammenhänge und den Fluss der Umweltkommunikation dar.



ANMERKUNG 1 Fettgedruckte und nummerierte Überschriften beziehen sich auf die Abschnitte in diesem Dokument.

ANMERKUNG 2 Gestrichelte Pfeile kennzeichnen die Beziehung des Umweltkommunikationssystems mit anderen Elementen der Organisation. Durchgezogene Pfeile kennzeichnen die Zusammenhänge im Umweltkommunikationssystem selbst.

ANMERKUNG 3 Schattierungen kennzeichnen den Anwendungsbereich des Umweltkommunikationssystems. Eine dunklere Schattierung kennzeichnet die Überlappung des Umweltkommunikationssystems mit der Organisation.

Bild 1 — Umweltkommunikation

Umweltkommunikation führt oft zu vielfältigen Vorteilen, wie z. B.:

- Unterstützung von interessierten Parteien, die umweltbezogene Zusagen, die Umweltpolitik und die Umweltleistung einer Organisation zu verstehen;
- Bereitstellung von Beiträgen/Vorschlägen zur Verbesserung der Umweltleistung von Tätigkeiten, Produkten und Dienstleistungen einer Organisation und zum Fortschritt hinsichtlich der Nachhaltigkeit;
- Verbesserung des Verständnisses für Ansprüche und Belange von interessierten Parteien, um das Vertrauen und den Dialog zu fördern;
- Förderung von Umweltreferenzen, Umwelterfolgen und der Umweltleistung einer Organisation;
- Erhöhung der Wichtigkeit und des Niveaus des Umweltbewusstseins, um eine umweltverantwortliche Kultur und entsprechende Werte in der Organisation zu fördern;
- Behandeln der Belange und Bedenken interessierter Parteien bezüglich der Umweltgefahren sowohl aus dem laufenden Betrieb als auch in Folge von Notfällen;
- Verbesserung der Wahrnehmung der Organisation durch interessierte Parteien;
- Erhöhung des geschäftlichen Rückhalts und des Vertrauens der Anteilseigner.

Umweltkommunikation ist eines der Schlüsselthemen, mit dem sich jede Organisation, mit oder ohne eingeführtem Umweltmanagementsystem, beschäftigen muss. Dabei ist Umweltkommunikation aber nicht nur eine Frage der Organisation und des Managements, sondern auch der Werte einer Organisation. Für die Sicherstellung eines erfolgreichen Kommunikationsprozesses ist es für die Organisation wichtig, sich selbst als einen verantwortlichen Partner in der Gesellschaft zu betrachten und die umweltbezogenen Erwartungen der interessierten Parteien ernst zu nehmen.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument bietet Organisationen Leitlinien zu den allgemeinen Grundsätzen, zur Politik und Strategie und zu Tätigkeiten im Zusammenhang mit interner und externer Umweltkommunikation. Es nutzt bewährte und gängige Kommunikationsmethoden, die an die spezifischen Gegebenheiten der Umweltkommunikation angepasst wurden.

Dieses Dokument gilt für alle Organisationen unabhängig von deren Größe, Typ, Standort, Struktur, Tätigkeiten, Produkten und Dienstleistungen, mit oder ohne eingeführtem Umweltmanagementsystem.

Es kann allein oder in Kombination mit anderen Normen der Normenfamilie ISO 14000 angewendet werden.

ANMERKUNG 1 Eine Referenztafel zu der Normenfamilie ISO 14000 ist in Anhang A angeführt.

ANMERKUNG 2 ISO 14020, ISO 14021, ISO 14024, ISO 14025 und ISO 14026 stellen spezielle Instrumente und Anleitungen für die Umweltkommunikation in Bezug auf Produktkennzeichnungen und -deklarationen zur Verfügung.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>

3.1

Umweltkommunikation

Prozess, den eine *Organisation* (3.4) durchführt, um Informationen zu beschaffen und bereitzustellen und in einen Dialog mit internen und externen *interessierten Parteien* (3.5) zu treten, um ein gemeinsames Verständnis von Umweltthemen, Umweltaspekten und Umweltleistung zu fördern

3.2

Politik der Umweltkommunikation

Gesamtheit der Vorhaben und Ausrichtungen einer *Organisation* (3.4) hinsichtlich ihrer *Umweltkommunikation* (3.1), die von der obersten Leitung formell zum Ausdruck gebracht werden

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Politik der Umweltkommunikation kann als einzelne Politik oder als Teil von anderen Politiken einer Organisation gestaltet werden.

3.3

Strategie der Umweltkommunikation

Rahmen einer *Organisation* (3.4) für die Einführung ihrer *Politik der Umweltkommunikation* (3.2) und die Festlegung der *Ziele der Umweltkommunikation* (3.7)

3.4

Organisation

Person oder Personengruppe, die eigene Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff Organisation umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Behörde, Handelsgesellschaft, Wohltätigkeitsorganisation, Institution oder Teile oder eine Kombination der genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

[QUELLE: ISO 14001:2015, 3.1.4]

3.5

interessierte Partei

Person oder *Organisation* (3.4), die eine Entscheidung oder Tätigkeit beeinflussen kann, die davon beeinflusst sein kann oder die sich davon beeinflusst fühlen kann

BEISPIEL Kunden, Gemeinden, Lieferanten, Aufsichtsbehörden, Nichtregierungsorganisationen, Investoren und Mitarbeiter.

Anmerkung 1 zum Begriff: „Sich beeinflusst fühlen“ bedeutet, dass die Empfindung der Organisation gegenüber bekannt gemacht wurde.

Anmerkung 2 zum Begriff: Interessierte Parteien können auf lokaler, regionaler oder internationaler Ebene vorhanden sein.

[QUELLE: ISO 14001:2015, 3.1.6, modifiziert — Anmerkung 2 zum Begriff wurde ergänzt.]

3.6

Zielgruppe

ausgewählte *interessierte Partei(en)* (3.5), die im Fokus der Tätigkeit im Bereich der *Umweltkommunikation* (3.1) einer *Organisation* (3.4) steht (stehen)

3.7

Ziel der Umweltkommunikation

mit der *Politik der Umweltkommunikation* (3.2) abgestimmtes Ergebnis, das sich eine *Organisation* (3.4) als Teil ihrer Umweltstrategie selbst setzt

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff „Einzelziel der Umweltkommunikation“, der in der vorherigen Ausgabe dieses Dokuments verwendet wurde, wird in dieser neuen Ausgabe nicht verwendet, um eine Harmonisierung mit ISO 14015:2001 zu erreichen, in der „Einzelziel“ nicht verwendet wird. Die Organisation kann jedoch weiterhin zwei Zielebenen verwenden, wie in 7.1.3, Praktische Hilfe Nr. 7, beschrieben.

3.8

soziale Medien

Online-Technologien und -Praktiken, die Menschen nutzen, um Meinungen, Erkenntnisse, Erfahrungen und Sichtweisen miteinander zu teilen, wobei die traditionellen Eins-zu-Vielen-(1:n)-Interaktionen in Viele-zu-Vielen-(n:n)-Interaktionen umgewandelt werden

[QUELLE: ISO 20252:2019, 3.95]

4 Grundsätze der Umweltkommunikation

4.1 Allgemeines

Die Anwendung dieser Grundsätze der Umweltkommunikation obliegt den Organisationen, wobei die Identifizierung interessierter Parteien sowie deren Erfordernisse und Erwartungen zu berücksichtigen sind.

4.2 Grundsätze

4.2.1 Transparenz

Die in der Umweltkommunikation verwendeten Prozesse, Verfahren, Methoden, Datenquellen und Annahmen stehen allen interessierten Parteien zur Verfügung, wobei, falls erforderlich, die Vertraulichkeit von Informationen beachtet wird. Interessierte Parteien werden über ihre Rolle in der Umweltkommunikation informiert.

4.2.2 Angemessenheit

Im Rahmen der Umweltkommunikation bereitgestellte Informationen sind für interessierte Parteien relevant, wobei Formate, Sprache und Medien den Interessen und Bedürfnissen interessierter Parteien entsprechen und eine uneingeschränkte Teilnahme ermöglichen. Die Kommunikation berücksichtigt Vielfalt, Inklusion und Geschlecht der interessierten Parteien.

4.2.3 Glaubwürdigkeit

Umweltkommunikation wird in einer ehrlichen und aufrichtigen Weise durchgeführt. Es werden Informationen bereitgestellt, die wahrheitsgetreu, genau und stichfest sind und interessierte Parteien nicht in die Irre führen. Informationen und Daten werden mithilfe von anerkannten und reproduzierbaren Verfahren und Kennzahlen erarbeitet.

Die Umweltkommunikation ist offen für die Erfordernisse interessierter Parteien. Auf Fragen und Anliegen interessierter Parteien wird umfassend und zeitnah reagiert. Interessierte Parteien können nachvollziehen, wie ihre Fragen und Anliegen behandelt worden sind.

Da die Nutzung von sozialen Medien eine sofortige Kommunikation ermöglicht, wird die Geschwindigkeit, mit der Anfragen gestellt und beantwortet werden, geregelt.

4.2.4 Klarheit

Methoden und Sprache der Umweltkommunikation sind für interessierte Parteien verständlich, um Unklarheiten auf ein Mindestmaß zu verringern.

4.2.5 Regionalität

Umweltkommunikation berücksichtigt den lokalen oder regionalen Umweltkontext, der für den Bereich relevant ist, in dem die entsprechenden Umweltauswirkungen auftreten.

Siehe ISO 14026:2017, 5.5.

5 Politik der Umweltkommunikation

5.1 Verpflichtung der Leitung

Die oberste Leitung einer Organisation sollte die Politik der Umweltkommunikation festlegen, ihre Verpflichtung zu dieser Politik zum Ausdruck bringen und diese Politik fördern. Die Politik sollte auf die Grundsätze in Abschnitt 4 abgestimmt sein und zu Folgendem klare Aussagen enthalten:

- a) Verpflichtung, in einen Dialog mit interessierten Parteien zu treten;
- b) Verpflichtung, Informationen zur Umweltleistung der Organisation offenzulegen;
- c) Bedeutung von interner und externer Umweltkommunikation in der Organisation;