

Primäre CSR-Treiber	Verwendete KPI	Ermittlung
Kundenbindung	Net Promoter Score (NPS)	Anzahl Kunden, die das Unternehmen wahrscheinlich weiterempfehlen abzgl. der Kunden, die wahrscheinlich nicht weiterempfehlen
Mitarbeiterbindung	MA-Bindungskoeffizient	$(\emptyset \text{ MA-Zahl in Vollzeitäquivalent abzgl. MA-Kündigungen}) / \emptyset \text{ MA-Zahl (12-Monatsbasis)}$
Mitarbeiter-Engagement	Employee Engagement Index Leadership Trust Index	Mitarbeiterbefragung
Arbeitgeberattraktivität	Externe Arbeitgeber-Ratings Frauenanteil bei Stellenbewerbungen Kosten der Stellensuche und Stellenbesetzungen	Verhältnis von Frauen zu Männern Gebuchte Kosten

**++ Tabelle 1: Wesentliche KPIs für primäre CSR-Treiber sowie ihre Berechnungsbasis**