

Fortschrittsbericht zu den zehn Leitlinien und Leitsätzen der unternehmerischen Verantwortung für Nachhaltigkeit und bei der Organisation und Durchführung von Veranstaltungen

Der Agentur ist die Gender-Thematik bekannt. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit und zur Vereinfachung wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern in diesem Dokument die vorliegende Schreibweise genutzt. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung selbstverständlich für männlich, weiblich und divers. Die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung.

1. STRATEGIE. Nachhaltiges Wirtschaften heißt strategisch handeln, in Führung gehen und heißt Integration in die Unternehmensprozesse.

Thema	Ziele und Maßnahmen	Ergebnisse und Indikatoren	Erklärung bei Nichterfüllung/ Zeitpunkt der Umsetzung	Verweise
Nachhaltigkeitsstrategie im Unternehmen	Das Thema Nachhaltigkeit wird im Unternehmen aktiv vorangetrieben.	Ein Nachhaltigkeitsbeauftragter wurde ernannt.	seit 2017	

2. Nachhaltigkeit wird vor allem als CHANCE verstanden, zur Lösung von Auswirkungen unternehmerischen Handelns in der Zukunft und zum Nutzen aller.

Thema	Ziele und Maßnahmen	Ergebnisse und Indikatoren	Erklärung bei Nichterfüllung/ Zeitpunkt der Umsetzung	Verweise
Beschaffung	Unterstützung regionaler Lieferanten und Dienstleister.	Um die regionale Wirtschaft zu unterstützen, arbeiten wir mit regionalen Gewerken, wie einer Druckerei, einer Tischlerei und einer Brauerei, zusammen.	seit 1991	Bsp.: Dithmarscher Brauerei, Wrigge Druckerei, Tischlerei Knoblauch
	Flyer, Werbung und Plakate werden auf recyceltem Papier gedruckt.	Zum langfristigen Schutz der natürlichen Ressourcen drucken wir unsere Werbung auf recyceltem Papier.	seit 2010	

Lokale Crew	Die Nutzung einer regionalen Crew soll stärker ausgebaut werden.	Die Unterstützung zur Vor- und Nachbereitung von Veranstaltungen erfolgt durch eine lokale Crew, die mit den Gegebenheiten im Lager vertraut ist.	seit 2000	
Wahl von Veranstaltungsorten und -zeiten	Die Veranstaltungsorte und die -zeiten werden unter Berücksichtigung der öffentlichen Verkehrsmittel gewählt.	Die Besucher sollen dazu angehalten werden, die öffentlichen Verkehrsmittel zu nutzen, um auf das Auto zu verzichten.	seit 1991	
Mobilität	Wir sorgen für ausreichend Parkplätze, erstellen kurzzeitige Parkleitsysteme und sorgen durch eine Parkraumsplittung für die optimale Nutzung.	Durch ausreichende Parkplätze wird dem unkontrollierten Parken vor- bzw. entgegengewirkt. Zusätzlich sind die Wege zu unseren Fahrzeugen kurzgehalten. Die Besucher haben eine zentrale Anlaufstelle für Parkplätze.	seit 1991	
	Die Parkplätze sind kostenpflichtig, um eine Überwachung zu gewährleisten.	<i>Parkraumüberwachung</i> Mit Parkeinweisern auf Parkplätzen, die von uns für die Veranstaltung ausgeschrieben sind, können wir eine optimale Nutzung des Parkraums gewährleisten. Zusätzlich kann während der Veranstaltung ermittelt werden, wie voll der Parkraum ist.	seit 1991	
Fahrräder	Auf einigen Veranstaltungen stellen wir Fahrradgarderoben bzw. Fahrradparkplätze, um zusätzliche Angebote zu schaffen, die Veranstaltung mit dem Fahrrad zu besuchen.	Da die Abstelloptionen für Fahrräder teilweise stark begrenzt sind, wollen wir durch die Garderoben bzw. Parkplätze dem entgegenwirken und zusätzliche Parkmöglichkeiten erstellen.	seit 2015	
Abfallmanagement	Wir achten darauf, dass wir auf den Veranstaltungen immer ausreichend Mülleimer zur Verfügung stellen.	Viele Mülleimer auf der Veranstaltung und eine breite Aufstellung sorgen dafür, dass weniger Müll auf dem Boden geschmissen wird.	seit 2005	
	Bei großen Veranstaltungen organisieren wir eine eigene Müllabfuhr.	Als "nachhaltiger Unternehmer" ist es in unserem Interesse, dass der verursachte Müll sachgerecht entsorgt wird.	seit 2005	

3. Der "nachhaltige Unternehmer" erfüllt seine Verantwortung in der Region zur Steigerung des GEMEINWOHLS.

[illegible]

		<p>Moin Morgen</p> <p>Wir unterstützen Büsum bei der Planung und Durchführung der Veranstaltung "Moin Morgen gemeinsam. achtsam. leben". Während der Veranstaltung wird die Stadt Büsum als Fairtrade-Gemeinde ausgezeichnet. Wir verzichten auf Stromaggregate und nutzen die vorhandenen Trafohäuschen. Die Künstler kommen entweder aus Schleswig-Holstein oder Hamburg, um große Anfahrtswege zu vermeiden. Den Künstlern liegt das Thema Nachhaltigkeit ebenso am Herzen, wie uns. Die Aussteller des Marktes sind vorwiegend Nationalparkpartner aus der Umgebung und greifen das Thema kindgerecht auf. Das Thema Nachhaltigkeit wird auch beim Catering aufgegriffen. Daraus folgt ein regionales Angebot und Wasser von Viva Con Aqua. Die Banner werden ohne Jahreszahlen produziert, damit diese auch bei den nächsten Veranstaltungen übernommen werden können. Anstelle von Pyrotechnik, wie bspw. Feuerwerk oder Konfetti, gibt es ein Laser Mapping auf dem Hochhaus.</p>	2021	https://www.buesum.de/fileadmin/events/210810-programm-mm-lm-pdf.pdf
--	--	--	------	---

		<p>Gottorfer Landmarkt</p> <p>Wir führen einmal im Jahr den Gottorfer Landmarkt durch. Der Gottorfer Landmarkt ist ein überregionaler Markt, auf dem Produkte und Dienstleistungen angeboten werden, die ausschließlich nach ökologisch nachhaltigen und ökofairen Bedingungen hergestellt worden sind. Der Markt hat sich im Laufe der Jahre zu einer Bio-Leitmesse des Nordens entwickelt. Alle Waren, die auf dem Markt angeboten werden, sind ökozertifiziert, und zwar mit dem Öko-Siegel Bioland, Biopark, Naturland, Demeter, Ecovin, Biokreis und dem EU-Öko-Siegel.</p>	seit 2016	http://gottorferlandmarkt.de/home/
Verantwortung	Wir weisen unsere Kunden auf das Thema Nachhaltigkeit hin.	Bei jahresübergreifenden und regelmäßig stattfindenden Veranstaltungen weisen wir unsere Kunden darauf hin, die Signalisation, wie bspw. Banner, oder ähnliches nachhaltig und langfristig produzieren zu lassen, damit diese auch in den folgenden Veranstaltungen genutzt werden können.	seit 2017	
	Wir streben an, zusammen mit unseren Kunden, nachhaltige Konzepte zu erstellen und umzusetzen.	Wir wollen uns mehr für die Durchführung nachhaltiger Veranstaltungen in Kooperation mit unseren Kunden einsetzen, um auch bei Veranstaltungen ein klares Zeichen für das Thema zu setzen.	seit 2020	SWK, Sporthilfe, NDR-Feste, Veranstaltungen in Büsum
	Zur Vermeidung von Autofahrten für Absprachen mit dem Kunden durch Telefon- und Videokonferenzen.	Finale Absprachen oder Ähnliche werden mit unseren nicht regionalen Kunden vermehrt über Telefon- und Videokonferenzen getroffen. Grund dafür ist außerdem die Covid-19-Pandemie.	seit 2018	
	Vermehrte Anfrage nachhaltiger und regionaler Gewerke und Aussteller.	Gemeinsam mit unseren Kunden setzen wir uns für die Anfrage regionaler und nachhaltiger Aussteller, Gewerke und Lieferanten ein.	seit 2018	SWK, Sporthilfe, NDR-Feste, Veranstaltungen in Büsum

4. ÖKONOMIE in Ausgewogenheit mit Ökologie und sozialen Aspekten sind gleichberechtigte Anliegen für eine langfristige Stabilität des Unternehmens.

Thema	Ziele und Maßnahmen	Ergebnisse und Indikatoren	Erklärung bei Nichterfüllung/ Zeitpunkt der Umsetzung	Verweise
Nachhaltigkeit im Unternehmen	Wir streben einen möglichst papierlosen Büroalltag an. Die Unterlagen werden elektronisch auf dem Server gespeichert und Unterlagen werden digitalisiert.	Büropapier wird gespart Papierlose Buchhaltung	seit 2010 seit 2015	
	nachhaltiger Kaffee	Beim Kauf von Kaffee achten wir auf das Fairtrade Logo.	seit 2015	
	nachhaltiges Toilettenpapier	Toilettenpapier von Goldeimer bzw. mit PEFC-Siegel	seit 2019	
	Kopierpapier mit FSC-Siegel	Wir achten beim Kauf von Kopierpapier auf ein FSC-Siegel.	seit 2012	

5. Verantwortlicher Umgang mit RESSOURCEN UND ENERGIE heißt 1. vermeiden, 2. vermindern und 3. regenerierbar ersetzen

Thema	Ziele und Maßnahmen	Ergebnisse und Indikatoren	Erklärung bei Nichterfüllung/ Zeitpunkt der Umsetzung	Verweise
Umweltbewusster Umgang mit den Ressourcen	<i>Müllentsorgung</i> Wir sind darauf bedacht, so wenig Abfall wie möglich zu produzieren. Restmüll und Altpapier werden getrennt. Auch für leere Batterien, defekte Akkus, leere Druckerpatronen, sowie für defekte Energiesparlampen, Leuchtmittel und Elektrogeräte stehen Behälter bereit.	Um einen erneuten Einsatz von Materialien zu gewährleisten, liegt es uns sehr am Herzen, den von uns verursachten Müll im Lager bzw. im Büro fachgerecht zu trennen und zu entsorgen.	seit 1997	

	<i>Drucker</i> Unser Standarddrucker ist ein Schwarz-Weiß Drucker. Für Farbdrucke muss ein anderer Drucker ausgewählt werden. Wir achten darauf, dass möglichst doppelseitig gedruckt wird.	Wir haben einen Servicevertrag mit dem Vertreter unseres Standarddruckers. Im Vertrag sind eine bestimmte Anzahl an Freikopien in Farbe und Schwarz-Weiß enthalten. Farbkopien würden nach dem Vertrag mehr kosten. Des Weiteren benötigen wir im Schwarz-Weiß-Druck-Modus weniger verschiedene Tintenpatronen.	seit 2010	
	<i>Wasser und Abwasser</i> Auf den Veranstaltungen haben wir extra Toilettenwagen. Diese haben eine Start-Stop-Spülung, um so viel Wasser wie möglich zu sparen.	Für eine weitere Schonung der Ressourcen kann bei den Toilettenwagen manuell der Wasserzulauf gestoppt werden.	seit 2005	
Spülmaschine	Die Spülmaschine läuft im Eco-Modus.	Zur Verminderung weiterer Ressourcen, wie Wasser und Strom, läuft unsere Spülmaschine im Eco-Modus.	seit 2021	
Energie	Computer und Drucker gehen automatisch in den Ruhemodus. Wir achten darauf, dass wir nach Feierabend die technischen Geräte ausschalten und nicht im Ruhemodus bzw. Stand-By lassen.	Damit weiterhin Strom gespart wird, achten wir auf das Ausschalten der technischen Arbeitsgeräte beim Feierabend. Weiterhin schalten sich unsere Geräte in den Ruhemodus.	seit 2000	
	Ausstattung vom Lager und Büro mit LED-Beleuchtung	Unsere Büros und das Techniklager wurden mit LED - Beleuchtung ausgestattet.	seit 2020	
	Auf unseren Veranstaltungen beziehen wir, insofern es möglich ist, Strom, der durch erneuerbare Energien hergestellt wurde.	Wir wollen Energie so nachhaltig wie möglich verwenden. Da wir viel Energie auf den Veranstaltungen benötigen, ist es unser Ziel, die Energie aus erneuerbaren Quellen zu nutzen.	seit 2015	
	Während der Veranstaltung und im Büro nutzen wir anstelle von Batterien wiederaufladbare Akkus.	Auf den Veranstaltungen erleichtert der Einsatz der Akkus die Arbeit und ist deutlich effizienter, da die Akkus vor jedem Einsatz geladen werden können und nicht jedes Mal neu gekauft werden müssen. Im Lager und im Büro sind wir dabei, anstelle von Batterien auf Akkus zu wechseln, damit wird auch im Lager und im Büro effizienter handeln.	seit ca. 2015 Wir sind dabei, dieses Ziel umzusetzen. Auf den Veranstaltungen überwiegt das Nutzen von Akkus. Im Büroalltag werden wir es mehr integrieren.	

Energie / Arbeitseffizienz	Den Mitarbeitern wurden neue und schnellere Arbeitsmittel / Laptops zur Verfügung gestellt.	Durch die schnelleren Arbeitsmittel wird ein schnelleres und entspannteres Arbeiten ermöglicht.	seit 2010	
Fuhrpark	Unsere LKW entsprechen der Euronorm 6 und werden mit AdBlue betrieben.	/	seit 2015	
Fahrtwege zur Arbeit	Reduzierung von Autofahrten	Unsere Mitarbeiter kommen bei gutem Wetter zu Fuß oder mit dem Fahrrad ins Büro.	seit 2019	
Gebäude	Neubau / Ausbau des Bürogebäude Marne		seit 2006	
	Ausbau des Bürogebäudes Marne	Zwei neue Büroräume, ein Konferenzraum und ein Aufenthaltsraum	seit 2019	
	Standortwechsel Büro Hamburg (die Lage der Mitarbeiter wurde berücksichtigt.)	Durch den Standortwechsel haben die Mitarbeiter in Hamburg einen kürzeren Arbeitsweg.	seit 2020	
Home-Office	Unsere Mitarbeiter haben die Möglichkeit, im Home-Office zu arbeiten.	Minimierung einer möglichen Ansteckung mit dem Covid-19 Virus.	seit 2020	
Spezial Effekte	Auf Veranstaltungen nutzten wir nach Möglichkeit ökologisch Abbaubare Spezial Effekte.	Bei Veranstaltungen, bei denen die Spezial Effekte von uns gestellt werden, achten wir auf den ökologischen Abbau. Dabei fragen wir unsere Wünsche bei Feuerwerkdepot Nord an.	seit 2016	Feuerwerkdepot Nord (Mirco Lorkowski)

6. Der "nachhaltige Unternehmer" erfüllt eine anspruchsvolle SOZIALKOMPETENZ gegenüber seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, steigert deren Qualifikation und sichert die Beschäftigung.

Thema	Ziele und Maßnahmen	Ergebnisse und Indikatoren	Erklärung bei Nichterfüllung/ Zeitpunkt der Umsetzung	Verweise
Förderung und Unterstützung der Arbeitnehmer	Regelmäßige Schulungen helfen uns, unsere Arbeitsabläufe und unsere Kompetenzen stetig zu verbessern, sowie die Motivation zu halten und zu steigern.	<ul style="list-style-type: none"> - Weiterbildung zum Hygiene-Beauftragten - Weiterbildung zum zertifizierten Testhelfer - Weiterbildung Ersthelfer und Brandschutzhelfer - Gabelstaplerführerschein /-auffrischung - Weiterbildung zur Veranstaltungsleitung - Weiterbildung Sackkundiger für Schallpegelmessung - Weiterbildung Veranstaltungsleitung 	seit 2000 2021 2021 2021 2021 2021 2022 2022	
	<i>Praktikumsplätze</i> Wir geben dem Nachwuchs die Möglichkeit, erste Berufserfahrungen zu sammeln, indem wir regelmäßig Praktikumsplätze vergeben.	Aufgrund der Praktikumsplätze kann der Nachwuchs erste und relevante Berufserfahrungen sammeln. Zusätzlich können wir uns zukünftige Ausbildungs- oder Studienplätze sichern.	seit 1991	
	<i>Ausbildungs- und Studienplätze</i> Wir geben dem Nachwuchs die Möglichkeit, bei uns eine Ausbildung in 2 Berufen zu absolvieren, als auch die Möglichkeit eines dualen Studiums.	Im Zuge der Ausbildung bzw. des Studiums erfüllt der 'nachhaltige Unternehmer' nicht nur seine Sozialkompetenz, sondern sichert sich auch langfristig Arbeitsplätze.	seit 2000	
	Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit, sich bei der Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln durch den Arbeitgeber unterstützen zu lassen.	Der Arbeitgeber stellt die Möglichkeit auf eine Bahn-Card 50 bzw. auf ein HHV-Abo.	Bahn-Card seit 2010 HHV-Abo seit 2000	
	Wir verhalten uns rechtmäßig, freundlich und fair einander gegenüber. Eine offene Kommunikation zwischen Führungs- und Mitarbeiterebene wird gewährleistet, nicht zuletzt durch ein wöchentliches Meeting.	Im wöchentlichen Meeting werden offen Probleme und Schwierigkeiten angesprochen, um diese schnellstmöglich aus der Welt zu bringen.	seit 1991	

	Stärkung der Gemeinschaft Mindestens zweimal im Jahr kommen wir alle zusammen, um durch gemeinsame Unternehmungen unsere Gemeinschaft zu stärken.	Gemeinschaftliche Unternehmungen außerhalb der Arbeitszeit sorgen für mehr Vertrauen und ein besseres Zusammenarbeiten während der Arbeitszeit.	seit 1991	
Beziehung Arbeitnehmer und Arbeitgeber	Einmal im Jahr finden Mitarbeitergespräche statt.	Durch die Mitarbeitergespräche wird das Vertrauen und der Zusammenhalt zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer gestärkt und ausgebaut.	seit 1991	
Getränkeversorgung der Mitarbeiter	Der Arbeitgeber stellt kostenfreie Getränke für alle Mitarbeiter zur Verfügung. Um einen dauerhaften Wassertransport zu verringern, stellt der Arbeitgeber wiederverwendbare Flaschen zur Verfügung.	Getränkeversorgung der Mitarbeiter Zur weiteren Minimierung des Plastikverbrauchs stellt der Arbeitgeber auf Wunsch wiederverwendbare Flaschen, die für einen SodaStream genutzt werden können. Dadurch entfällt die Trinkwasserversorgung mit Pfandflaschen.	seit 1991 seit 2021	
	Nachhaltiger Einsatz von Lebensmitteln	Die Mitarbeiter in Hamburg sind von Kuhmilch auf Mandel- bzw. Hafermilch umgestiegen.	seit 2021	

7. Aus RESPEKT vor den Menschen setzt sich der "nachhaltige Unternehmer" für die Einhaltung der Menschenrechte ein und richtet sich gegen jede Form von Diskriminierung und Korruption.

Thema	Ziele und Maßnahmen	Ergebnisse und Indikatoren	Erklärung bei Nichterfüllung/ Zeitpunkt der Umsetzung	Verweise
Unsere Mitarbeiter	Wir verhalten uns freundlich, rechtmäßig und fair einander gegenüber. Probleme werden offen angesprochen und gemeinsam beseitigt. Die Einhaltung von ethischen Aspekten und aller Gesetzgebungen sind für uns selbstverständlich.	Uns ist es sehr wichtig, dass die Gemeinschaft unter den Kollegen und zwischen den Kollegen dem Arbeitgeber harmonisiert ist. Auch das Verhältnis zu unseren Kunden ist uns sehr wichtig.	seit 1991	

Veranstaltungen	Wir achten darauf, dass von uns geplante Veranstaltungen möglichst Barrierefrei sind und weisen z.B. auf Rollstuhlbereiche mit extra Fahnen hin und buchen Gebärdendolmetscher.	Trotz der physischen oder psychischen Einschränkung einiger Teilnehmer an unseren Veranstaltungen, wollen wir diese nicht von der aktiven Teilnahme ausschließen. Darum sorgen wir für ausreichende Möglichkeiten, die Veranstaltungen Barrierefrei zu gestalten.	seit 2010	
Freelancer	Bei der Zusammenarbeit mit Selbständigen, externen Technikern achten wir stets auf die Einhaltung der Gesetze und Rechte, genauso so, wie wir es bei unseren Mitarbeitern tun.	Uns liegt die enge und langjährige Zusammenarbeit mit den Freelancern sehr am Herzen.	seit 1991	
Rassismus	Wir achten sowohl intern als auch extern darauf, dass niemand aufgrund seines Geschlechtes, seiner Rasse, seiner Religionszugehörigkeit oder seiner politischen Weltanschauung diskriminiert wird.	Sowohl nach innen, als auch nach außen, fungieren wir als eine Gemeinschaft, die jeden neuen Mitarbeiter und Kollegen in der Mitte aufnimmt.	seit 1991	
Gendern	Uns liegen die Gleichberechtigung und die Genderthematik sehr am Herzen und ist uns auch bekannt. Im Alltag achten wir auf eine korrekte Formulierung.	Der "nachhaltige Arbeitgeber" achte darauf, dass es weder intern noch extern zu einer Art von Diskriminierung kommt.	seit 2015 Wir sind bedacht, in allen Konzepten und Anschreiben richtig zu gendern. Bei Konzepten weisen wir im Vorfeld darauf hin, dass wir es aufgrund der besseren Leserlichkeit nicht vollständig machen werden. Die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung.	

8. OFFENHEIT ist eine Einstellung. Transparenz der Maßnahmen für die Nachhaltigkeit ist die Konsequenz.

Thema	Ziele und Maßnahmen	Ergebnisse und Indikatoren	Erklärung bei Nichterfüllung/ Zeitpunkt der Umsetzung	Verweise
Offenheit intern und extern	Grundsätze und Richtlinien werden unter Mitarbeiter, Kunden und Dienstleister bekannt gegeben.	Die nach Transparenz innen und außen ist uns sehr wichtig.	seit 1991	
Teilnahme Fairpflichtet	Wir sind Teilnehmer des Nachhaltigkeitskodexes für Veranstaltungen.	Nachhaltigkeit wird von uns als Chance verstanden, etwas für die Umwelt zu tun. Wir sind daran bedacht, uns stetig in dem Thema weiterzubilden und das Thema auch noch mehr in die Veranstaltungen einfließen zu lassen.	seit 2017	Offenlegung der Fortschrittsberichte https://www.fairpflichtet.de/de/details/overview_walter-system-gmbh#

9. Die freiwillige SELBSTVERPFLICHTUNG zur Nachhaltigkeit ist eine Pflicht an sich selbst, die zum Anspruch der Gesellschaft wird.

Thema	Ziele und Maßnahmen	Ergebnisse und Indikatoren	Erklärung bei Nichterfüllung/ Zeitpunkt der Umsetzung	Verweise
Selbstverpflichtung zum Fortschritt	Ziele und Maßnahmen werden gemeinsam erarbeitet und können von allen Mitarbeitern jederzeit eingesehen werden.	Wir erzeugen dadurch zusätzliche Transparenz und setzen uns mehr Anreize, Veranstaltungen nachhaltig zu planen.	seit 2000	

10. Der "nachhaltige Unternehmer" setzt ANREIZE zum Umdenken und Handeln, um Mitarbeiter und Marktpartner in einen ständigen Verbesserungsprozess der Nachhaltigkeit einzubeziehen.

Thema	Ziele und Maßnahmen	Ergebnisse und Indikatoren	Erklärung bei Nichterfüllung/ Zeitpunkt der	Verweise
Erinnerung	Es werden Anreize gegeben, Gewohnheiten, was Wasser- und Papierverbrauch angeht, zu ändern. Das Thema wird bei unseren Meetings regelmäßig angesprochen.	Uns liegt es am Herzen, auch außerhalb der Arbeitszeit nachhaltig zu sein.	seit 2017	
Workshops	Workshop "Fit und Gesund"	/	Frühjahr 2018	

Erläuterungen zum Fortschrittsbericht

Firmierung	Berichtszeitraum	Datum
Walter System GmbH St. Michaelisdonner Straße 14 25709 Marne	01.11.2021 - 31.10.2022	28.10.2022

Verantwortliche Person	E-Mailadresse	Telefonnummer
Nataly Papke	n.papke@walter-system.com	+49 (0) 4851 / 95 60 11