

WIR MACHEN DEN UNTERSCHIED

NACHHALTIGKEITS-
BERICHT 2017



CARGLASS®

**WIR BEI CARGLASS® SIND DER AUFFASSUNG,
DASS UNTERNEHMEN HEUTZUTAGE NICHT NUR
GEWINNE ERWIRTSCHAFTEN SOLLEN.**

**DESHALB SEHEN WIR ES AUCH ALS UNSERE
AUFGABE AN, EINEN BEITRAG ZUM WOHLERGEHEN
DER GESELLSCHAFT ZU LEISTEN.**

**WIR NEHMEN DIESE VERANTWORTUNG WAHR.
DABEI BERÜCKSICHTIGEN WIR NEBEN SOZIALEN
AUCH ÖKOLOGISCHE ASPEKTE UND ACHTEN AUF
NACHHALTIGES WIRTSCHAFTEN IN UNSEREM
GESCHÄFTSFELD.**



Sehr geehrte Damen und Herren,

ich freue mich, Ihnen den ersten Nachhaltigkeitsbericht von Carglass® vorstellen zu dürfen. Er kommt genau zum richtigen Zeitpunkt: Denn mit unserer CSR-Strategie „Unsere Verantwortung – wir denken an morgen“ haben wir unsere Aktivitäten in Sachen Nachhaltigkeit erstmals unter einem Dach vereint.

Dabei ist das Thema für Carglass® nicht neu: Als erfolgreiches Unternehmen tragen wir Verantwortung – und nehmen diese seit vielen Jahren konsequent wahr. Bereits 2011 haben wir unser gesellschaftliches Engagement in unserer Stiftung giving back gebündelt. Seitdem helfen wir Menschen nah und fern in einer Vielzahl von Projekten. Getragen wird all das von dem wohl einzigartigen Engagement unserer Mitarbeiter. Durch ihren Einsatz und ihre Motivation können wir Jahr für Jahr mehr Projekte anstoßen, mehr Menschen helfen und zu einem besseren Miteinander in der Gesellschaft beitragen.

Authentisch, partnerschaftlich, motiviert, mit Leidenschaft und Herz – unser gesellschaftliches Engagement ist ein Spiegel der Grundeinstellung, die unsere Arbeit prägt. Wer schon einmal in einem unserer Service-Center war, hat es sicherlich gespürt: Wir kümmern uns um die Probleme unserer Kunden mit echter Hingabe. Das prägt jeden der rund 1,2 Millionen Kundenkontakte, die unsere Mitarbeiter pro Jahr haben. Unsere Kunden schätzen diese Einstellung – und die Stärke und der Erfolg der Marke Carglass® belegen das eindrucksvoll.

„Wir machen den Unterschied“ – das Motto dieses Berichts – ist daher für uns mehr als nur ein Claim. Es ist ein Versprechen, das wir jedem unserer Kunden immer wieder aufs Neue geben. Längst ist nachhaltiges, verantwortungsvolles Handeln ein wichtiger Bestandteil dieses Versprechens. Wir tun alles, um sicherzustellen, dass wir Menschen und Umwelt nicht unnötig belasten, dass unsere Mitarbeiter fair und mit Respekt behandelt werden und in einer sicheren Arbeitsumgebung tätig sind. All das sind Facetten unseres CSR-Engagements, über das wir in diesem Bericht informieren, auch wenn wir gesetzlich nicht dazu verpflichtet sind. Dennoch wollen wir berichten! Denn Transparenz und Offenheit sind uns wichtig, sie sind die Grundlagen für das Vertrauen, das uns unsere Kunden und Partner entgegenbringen.

Dieser Bericht ist ein wichtiger erster Schritt auf unserem Weg zu mehr Nachhaltigkeit – und ein weiterer Meilenstein in der Carglass®-Erfolgsgeschichte.

Ich wünsche Ihnen eine ebenso informative wie anregende Lektüre – und freue mich schon jetzt auf Ihr Feedback!

Ihr

Jean-Pierre Filippini

NACHHALTIGKEIT

RÜCKBLICK 2017



03

- 03 Vorwort
- 05 Inhalt
- 06 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung
- 07 Unser Beitrag
- 09 Unternehmensprofil

10 NACHHALTIGE UNTERNEHMENSFÜHRUNG

- 12 1.1 Corporate Social Responsibility
- 17 1.2 Verantwortungsvolle Unternehmensführung

20 KUNDENSERVICE UND LIEFERKETTE



- 22 2.1 Kundenservice
- 26 2.2 Nachhaltigkeit in der Lieferkette

30 MENSCH



- 32 3.1 Attraktiver Arbeitgeber
- 37 3.2 Ausbildung und Mitarbeiterentwicklung
- 39 3.3 Arbeitssicherheit und Mitarbeitergesundheit

42 UMWELT



- 44 4.1 Umweltmanagement
- 46 4.2 Vorreiter im Ressourcenschutz
- 49 4.3 Engagement im Klimaschutz
- 53 4.4 Sensibilisierung für den Umweltschutz

54 GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT



- 56 5.1 Wir geben der Welt Gutes zurück
- 59 5.2 Unsere Highlights im Jahr 2017

62

- 62 Über diesen Bericht
- 64 Kennzahlenanhang
- 68 GRI-Inhaltsindex

17 ZIELE FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG

Im September 2015 haben die Mitgliedsstaaten der Vereinten Nationen 17 Ziele für eine nachhaltige Entwicklung beschlossen. Diese ambitionierten Ziele sind bis zum Jahr 2030 zu erreichen, um Armut zu beenden, den Planeten zu schützen und Wohlstand für alle zu sichern.



UNSER BEITRAG

Wir wollen unseren Beitrag zu diesen globalen Nachhaltigkeitszielen leisten. Unser neu etabliertes CSR-Board hat geprüft, wo wir dies besonders effektiv tun können. Im Ergebnis konzentrieren wir uns auf vier Ziele. Diese berücksichtigen wir mit besonderem Augenmerk in unserer CSR-Strategie. Im Jahr 2017 konnten wir bereits spürbare Ergebnisse erzielen.



• **Sichere Arbeitsplätze:** Rund 96 % unserer Mitarbeiter befinden sich in unbefristeten Arbeitsverhältnissen. ➔ S. 32f

• **Eigene Qualifizierung zum Service-Monteur:** Damit bieten wir Arbeitsplätze für Menschen auf verschiedenen Einstiegsleveln. ➔ S. 37

• **Inklusion:** Über Praktikumsplätze ermöglichen wir Menschen mit Behinderung den Weg in unser Unternehmen. ➔ S. 35f



• **Nutzung regenerativer Energien:** Wo es möglich ist, beziehen wir für unsere Standorte Strom aus erneuerbaren Energiequellen. ➔ S. 50

• **Kontinuierliche Reduktion unserer Emissionen:** Bis zum Jahr 2022 möchten wir den Energieverbrauch unserer Flotte um 20 % reduzieren, indem wir auf elektrisch betriebene Fahrzeuge und alternative Mobilitätskonzepte setzen. ➔ S. 51f

• **Kompensation:** Etwa die Hälfte unserer Emissionen gleichen wir durch Investitionen in zertifizierte Klimaschutzprojekte aus. ➔ S. 50



• **„Repair First“:** Indem wir eine Glasscheibe wann immer möglich reparieren, statt sie auszutauschen, sparen wir Energie und Rohstoffe. ➔ S. 46

• **Sparsamer Materialeinsatz:** Wir messen den Materialverbrauch in unseren Service-Centern und zeichnen besonders ressourcenschonende Stationen aus. ➔ S.46



• **Reparatur für die Natur:** Zusammen mit ausgewählten Versicherungspartnern investieren wir in Aufforstungsprojekte, die dem Klimaschutz zugute kommen. ➔ S.12

• **Chancengleichheit und Bildung:** Durch die Zusammenarbeit mit Vereinen und Initiativen wie der Caritas, Joblinge oder Afrika Tikkun fördern wir über unsere Stiftung giving back berufliche Perspektiven für Menschen mit geringeren Bildungschancen. ➔ S. 59ff



UNTERNEHMENS- PROFIL

Wir bei Carglass® sind Deutschlands natürliche Wahl für die Reparatur und den Neueinbau von Fahrzeugglas. Das erreichen wir, indem wir auf außergewöhnlich guten Kundenservice, Erreichbarkeit und Kundennähe, nachhaltiges Denken und Arbeiten sowie höchste Sicherheitsstandards setzen.

Über Carglass®

Als Spezialist für die Reparatur und den Neueinbau von Fahrzeugglas ist Carglass® marktführend in Deutschland. Wir beschäftigen insgesamt rund 2.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, mehr als 1.600 von ihnen sind speziell geschulte Carglass®-Monteure. Rund 300 Mitarbeiter arbeiten in der Hauptverwaltung in Köln, rund 200 Mitarbeiter sind im Customer Contact Center beschäftigt.

An unseren rund 350 Standorten und unterwegs mit unseren 380 mobilen Einheiten helfen wir Autofahrern in ganz Deutschland und bearbeiten rund 1,2 Millionen Kundenkontakte pro Jahr. Im Endkundengeschäft (Business to Customer) bedienen wir Privatpersonen, mit Geschäftskunden (Business to Business) arbeiten wir im Mietfahrzeug-, Leasing- und Flottengeschäft zusammen. Unser umfangreiches Partnernetzwerk im Versicherungsbereich ermöglicht eine schnelle und unkomplizierte Auftragsabwicklung für unsere Kunden.

Carglass® gehört seit 1990 zur internationalen Belron®-Familie und firmiert seit 1993 als Carglass GmbH. Unternehmenssitz ist die Hauptverwaltung in Köln.

Über Belron®

Belron International Ltd ist weltweit das größte auf die Behebung von Fahrzeugglasschäden spezialisierte Unternehmen. Die Gruppe beschäftigt weltweit etwa 29.000 Mitarbeiter, von denen mehr als die Hälfte hochqualifizierte Monteure sind, und ist in mehr als 30 Ländern auf fünf Kontinenten aktiv. 1897 als Familienunternehmen in Südafrika gegründet wird Belron® heute von Gary Lubner, dem Neffen des Unternehmensgründers, am Hauptunternehmenssitz in Großbritannien geleitet.

Im Jahr 2017 erzielte das Unternehmen mit 11,7 Millionen Reparaturen und Neueinbauten von Fahrzeugglas weltweit einen Umsatz von rund 3,5 Milliarden Euro. Hauptanteilseigner an Belron® ist mit 54,85 % die belgische Unternehmensgruppe D'leteren SA. Zu Beginn des Jahres 2018 erwarb Clayton, Dubilier & Rice (CD&R) einen 40%igen Anteil an Belron® und wurde damit zum zweitgrößten Anteilseigner.



NACHHALTIGE UNTERNEHMENSFÜHRUNG

1. KAPITEL

-
- 1.1 Corporate Social Responsibility
 - 1.2 Verantwortungsvolle Unternehmensführung
-

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

1.1

Als Unternehmen sehen wir uns in der Verantwortung, den ökonomischen Erfolg von Carglass® mit sozialen und ökologischen Ansprüchen in Einklang zu bringen. Diese Sichtweise haben wir auch in unserem Unternehmensziel verankert, denn so sichern wir langfristig die Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens.

Corporate Social Responsibility, also das verantwortungsvolle unternehmerische Handeln, prägt bereits seit vielen Jahren unser Unternehmen, etwa wenn es um unsere Umweltaktivitäten oder unsere Stiftung giving back geht. Unser Engagement basiert dabei auf unseren Unternehmenswerten Integrität, Respekt und Vertrauen.

UNSERE WERTE

Integrität

Wir bauen durch unsere Aussagen und unser Handeln Vertrauen auf.

Respekt

Wir nehmen Rücksicht aufeinander und auf unsere Umwelt.

Vertrauen

Wir sind jederzeit konsequent in unseren Handlungen, unserer Moral und unseren Methoden.

Im Jahr 2017 haben wir mit der Formulierung unserer CSR-Strategie eine neue Etappe auf dem Weg zu mehr Nachhaltigkeit begonnen. Unter dem Motto „Unsere Verantwortung – wir denken an morgen“ wollen wir im gesamten Unternehmen ein einheitliches Verständnis schaffen

und unsere Initiativen noch strategischer ausrichten und umsetzen. Auch externe Entwicklungen wie die Verabschiedung der Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen und des CSR-Richtlinien-Umsetzungsgesetzes in Deutschland haben uns motiviert, CSR bei Carglass® noch stärker zu betonen.

Bei der Formulierung der CSR-Strategie haben wir uns an der Unternehmensstrategie sowie am Nachhaltigkeitsengagement unserer Muttergesellschaft Belron® orientiert. Auf diese Art haben wir unseren Anspruch „Wir machen den Unterschied, indem wir Probleme von Menschen mit echter Hingabe lösen“ ebenso aufgegriffen wie die Unternehmenswerte.

Seit 2011 überprüft die Bewertungsplattform EcoVadis regelmäßig den Entwicklungsstand unserer Nachhaltigkeitsaktivitäten. Damit verschaffen wir uns kontinuierlich einen Überblick über unsere Nachhaltigkeitsleistung und nutzen die Ergebnisse unter anderem zur Information unserer Stakeholder und für den Vergleich mit anderen Ländergesellschaften der Belron® Group.

Im Ranking „Nachhaltiges Engagement 2017“, das die Analyse- und Beratungsgesellschaft ServiceValue in Kooperation mit „Deutschland TEST“ und der Zeitschrift „Focus-Money“ durchführte, erreichten wir den ersten Platz in der Kategorie Autoglasreparatur.

Ausgezeichnet – unser CSR-Management



Die Nachhaltigkeitsleistung von Carglass® wurde im November 2017 von EcoVadis zum zweiten Mal in Folge mit dem Gold-Status bewertet.



Für das Projekt „Reparatur für die Natur“ erhielten wir im Juni 2017 den Umweltpreis des Unternehmens Partslife. Mit der DEVK Versicherung konnten wir den ersten Partner hierfür gewinnen.

CSR-Strategie: „Unsere Verantwortung – wir denken an morgen.“



Vier Schwerpunkte für unser Handeln

Entsprechend unserer Unternehmenskultur haben diejenigen Fachbereiche unsere CSR-Strategie gemeinsam erarbeitet, die inhaltlich die meisten Berührungspunkte mit den entsprechenden Themen haben und wesentlich zur Strategieumsetzung beitragen. Um die künftigen Schwerpunkte unseres Handelns zu definieren, haben wir unsere bisherigen Initiativen reflektiert und den Anspruch an unser zukünftiges CSR-Engagement zugrunde gelegt. Das Ergebnis dieser Analyse sind vier strategische Handlungsfelder, die den Kern unserer Strategie bilden.



Kundenservice & Lieferkette: Transparenz, Ehrlichkeit und ethisch korrektes Handeln prägen unsere Kundenbeziehungen. Die Einhaltung unserer Werte erwarten wir auch von unseren Lieferanten. Mit unserer „Repair First“-Strategie verbinden wir ökologisches Handeln mit unmittelbarem Kundennutzen. Bevor eine Windschutzscheibe durch eine neue ausgetauscht wird, prüfen wir zuerst, ob eine Reparatur möglich ist.



Mensch: Unsere Mitarbeiter machen den Unterschied – mit Engagement, Fachwissen und handwerklichem Können. Ihnen gegenüber sehen wir uns in einer besonderen Verantwortung. Unsere hohen Sozialstandards sowie der faire und gemeinschaftliche Umgang miteinander zeigen, dass unser Fokus ganz klar auf den Menschen im Unternehmen liegt. So bedeutet Nachhaltigkeit für uns auch, qualifizierte Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten.



Umwelt: Nachhaltig zu wirtschaften heißt für uns nicht nur „Repair First“, sondern auch, im Rahmen unseres Umweltmanagements den schonenden Umgang mit der Umwelt und den vorhandenen Ressourcen zu fördern sowie das Klima zu schützen.



Gesellschaftliches Engagement: Unser Anspruch, die Gesellschaft an unserem Erfolg teilhaben zu lassen, indem wir etwas an sie zurückgeben, ist tief in unserer DNA verwurzelt und prägt unsere Unternehmenskultur. Seit dem Jahr 2011 bündeln wir unser gesellschaftliches Engagement mit dem Fokus auf Kinder und Jugendliche in der Stiftung giving back.



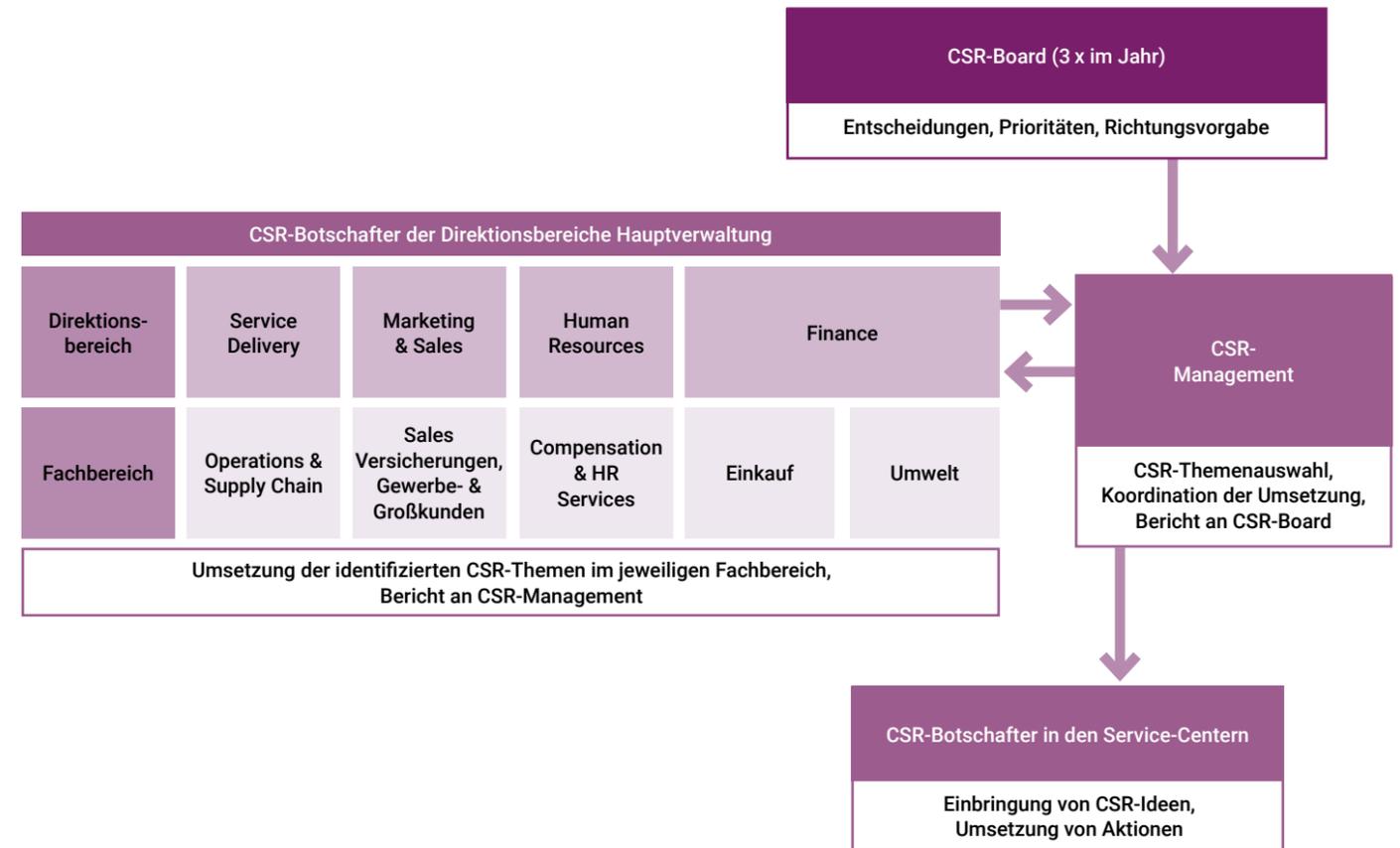
Zur Bestimmung der strategischen Inhalte unserer vier Handlungsfelder haben wir mit Unterstützung einer externen Strategieberatung relevante CSR-Themen evaluiert und in internen Gremien diskutiert. Auch die Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen und die Prinzipien des Global Compact sind in den Prozess eingeflossen. Dabei haben

wir überprüft, inwiefern die Themen zu Carglass® passen, welchen Beitrag wir leisten können und inwieweit wir uns damit vom Markt abheben. Die so definierten Schwerpunktthemen sind richtungsweisend für unser zukünftiges CSR-Engagement. Wir unterscheiden diese in drei Bereiche, abhängig von der Intensität unseres Engagements.

Schwerpunktthemen von Carglass® im Überblick



Die CSR-Struktur bei Carglass®



Klare Verantwortlichkeiten für CSR

Im Anschluss an die Strategiebestimmung haben wir auch die CSR-Organisation von Carglass® weiterentwickelt. Corporate Social Responsibility ist bei Carglass® organisatorisch in der Unternehmenskommunikation verortet und gehört damit zum Unternehmensbereich Sales & Marketing. Seit 2016 wird das CSR-Management von einer Referentin verantwortet. Zu ihren Aufgaben zählen unter anderem die Erarbeitung der CSR-Strategie und die Koordination der Umsetzung.

Richtungsweisende Entscheidungen trifft das CSR-Board, das wir 2017 neu gegründet haben. Es besteht aus Mitglie-

dern der Geschäftsleitung und aus Führungskräften relevanter Fachbereiche. Sechs CSR-Botschafter aus verschiedenen Abteilungen treiben das Bewusstsein für CSR in der Kölner Unternehmenszentrale voran. Sie stehen in kontinuierlichem Austausch mit dem CSR-Management. Daneben kann sich jeder unserer Mitarbeiter, unabhängig von seiner regulären Tätigkeit, für CSR bei Carglass® einsetzen und so selbst zum Botschafter in Sachen Nachhaltigkeit werden. Diese regionalen CSR-Botschafter leisten einen wertvollen Beitrag zum CSR-Management, indem sie eigene Ideen einbringen und bei der Umsetzung von Aktionen unterstützen, beispielsweise in unseren Filialen.

Stakeholder	Dialogformate	Beispielhafte Inhalte im Jahr 2017
Anwohner	Lokale Aktionen in unseren Service-Centern, Platzierung von Themen in lokalen und regionalen Medien	Technik und Service, giving back/ Charity-Aktionen
Konsumenten	Persönlicher Kontakt in unseren Service-Centern, Kundenbefragungen	Kundenzufriedenheit
B2B-Kunden (unter anderem Versicherungen, Flottenkunden)	Persönliche Kundengespräche, Anzeigen, Foren, Kundenmagazin „LOOK!“	Mobilität der Zukunft, Digitalisierung, CSR- und Service-Themen
Lieferanten	Überwiegend persönlicher Kontakt, zum Beispiel im Rahmen von Bestellungen	Einkaufsbedingungen
Mitarbeiter	Schulungen, Mitarbeiterbefragungen, Mitarbeitermagazin „KRACK“, Intranet, Newsletter, interne Veranstaltungen (zum Beispiel Best of Belron®, Jahresauftaktveranstaltung)	Technik- und Servicethemen, CSR-Themen (giving-back-Aktionen, Aktionswochen etc.), Personalthemen (zum Beispiel individuelle Entwicklung, Vergütung/Nebenleistungen)
Nichtregierungsorganisationen	Round Tables, Einladung zu Vorträgen	CSR-/giving-back-Themen

Dialog mit unseren Anspruchsgruppen

Carglass® pflegt den kontinuierlichen Austausch mit den relevanten Anspruchsgruppen. Das sind all jene, die ein Interesse an unserer Geschäftstätigkeit haben, zum Beispiel Kunden, Kooperations- und Geschäftspartner, Mitarbeiter sowie Medien. Je nach Art der Verbindung zu unseren Stakeholdern gibt es unterschiedliche Formen des Dialogs und entsprechend ausgewählte thematisierte Inhalte.

Gemeinsame Weiterentwicklung

Der offene Dialog mit unseren Anspruchsgruppen und Transparenz bezüglich unserer Aktivitäten sind entscheidend für unseren Erfolg. Dies gilt in besonderer Weise für unsere Mitarbeiter, die wir mit umfangreichen Maßnahmen für das Thema CSR sensibilisieren und denen wir zudem eine Vielzahl an Möglichkeiten bieten, sich am

Carglass®-Engagement zu beteiligen, beispielsweise bei den Aktivitäten unserer Stiftung giving back. Diesen Weg setzen wir auch im Jahr 2018 fort. Gleichzeitig wollen wir externe Anspruchsgruppen stärker in unsere Strategie einbinden. Dazu planen wir, über unsere Handlungsfelder und CSR-Themen mit unseren Anspruchsgruppen in Dialog zu treten und die Rückmeldungen in eine Materialitätsmatrix einfließen zu lassen. Unser Magazin für Geschäftskunden wird ab 2018 zudem eine feste CSR-Rubrik enthalten, um unsere Aktivitäten für unsere Kunden noch transparenter zu machen.

Um zu gewährleisten, dass unsere CSR-Strategie im ganzen Unternehmen aktiv vorangetrieben und laufend mit neuen Inhalten gefüllt wird, überprüfen wir sie jährlich. Weiterhin sollen konkrete und messbare Ziele für ausgewählte Themen festgelegt werden, etwa im Umweltmanagement.

VERANTWORTUNGSVOLLE UNTERNEHMENSFÜHRUNG

1.2

Eine verantwortungsvolle Unternehmensführung unter Beachtung der Kernprinzipien Integrität, Respekt und Vertrauen vereint alle Mitglieder der Belron®-Gruppe. Unsere Werte bilden die Grundlage unserer Entscheidungen und unseres täglichen Handelns, sie prägen unsere Reputation und bestimmen unseren unternehmerischen Erfolg.

Gruppenweite Ethikrichtlinie

Die gruppenweite Ethikrichtlinie „Our Way of Working“ definiert die Grundlagen des respektvollen Miteinanders unter Kollegen, Partnern und gegenüber unseren Kunden. Umfassend formuliert und verständlich aufbereitet, informiert die Richtlinie Mitarbeiter und Geschäftspartner über unsere Unternehmensgrundsätze und sensibilisiert sie für ethische Fragestellungen.

Die Konzern-Ethikrichtlinie hat globale Relevanz, jede Ländergesellschaft wendet sie an. Um den jeweiligen Rahmenbedingungen und speziellen Anforderungen in einzelnen Ländern noch besser Rechnung zu tragen, ist zukünftig eine Anpassung der Richtlinie in den einzelnen Belron®-Ländern möglich.

Wir sind überzeugt: Jeder kann durch die Art und Weise, wie er seine Arbeit verrichtet, in seinem eigenen Verantwortungsbereich positive Veränderungen bewirken. Damit jeder Mitarbeiter ethisch und konsequent zu handeln weiß, integrieren wir die Unternehmenswerte und ethischen Grundsätze in den beruflichen Alltag und halten sie im Bewusstsein unserer Mitarbeiter präsent.

Wer neu zu Carglass® kommt, erhält in einem Basistraining alle Informationen zur Bedeutung unserer Werte und zur Ethikrichtlinie. Hinzu kommt ein neu geschaffenes E-Learning mit abschließendem Test zum Thema Ethik, das sich ebenfalls an neue Mitarbeiter wendet. Allein im Jahr 2017 absolvierten 235 neue Mitarbeiter das Basistraining, das E-Learning wurde bisher von 65 Mitarbeitern genutzt. In den jährlichen Mitarbeitergesprächen werden neben fachlichen Entwicklungszielen auch individuelle Verhaltensziele für das tägliche Miteinander vereinbart,

etwa als Führungskraft oder für die Zusammenarbeit mit Kollegen aus anderen Fachbereichen. Im Alltag thematisieren wir Werte und Richtlinien unter anderem im Intranet sowie bei internen Veranstaltungen und Aktivitäten.



„Speak-Up“! Konsequente Meldung von Verdachtsfällen

Bei der Verletzung unserer Ethikrichtlinie – auch im Verdachtsfall – sind unsere Mitarbeiter angehalten, die Belron®-„Speak-Up“-Hotline zum Melden des Verstoßes zu nutzen. Das telefonische System ist bei jeder Konzernmarke in der jeweiligen Landessprache verfügbar und wird von externem Fachpersonal betreut. Die Anrufe werden auf Wunsch anonym aufgenommen und von den Experten inhaltlich geprüft. Der Mitarbeiter erhält in der Regel innerhalb von vier Wochen eine Antwort. Besteht begründeter Verdacht auf einen Verstoß, wird der Sachverhalt an entsprechende Instanzen der Geschäftsführung weitergeleitet.



Durch Schulungen, Einzelgespräche und Vorträge zu unserer Ethikrichtlinie wird sichergestellt, dass jeder Mitarbeiter bei Carglass® sich stets ethisch einwandfrei zu verhalten weiß.

Robuste Präventionsarbeit

Die Integrität unseres Handelns ist eine wesentliche Voraussetzung für nachhaltig erfolgreiches Wirtschaften. Deshalb verpflichtet sich Carglass® zur strikten Einhaltung der Gesetze und zu einem ethisch einwandfreien Verhalten bei allen Geschäftstätigkeiten. Dass sie diesem Grundsatz folgen, erwarten wir von jedem unserer Mitarbeiter und allen unseren Geschäftspartnern.

Um unserem hohen Anspruch in Sachen Compliance gerecht zu werden, arbeiten wir kontinuierlich daran, Risiken für mögliche Verstöße vor allem durch Prävention zu minimieren. Wettbewerbswidrigem Verhalten unserer Führungskräfte beugen wir auf Konzernebene durch Präsenzschulungen, Einzelgespräche, Vorträge, Policies und Guidelines sowie Online-Trainings im Kartellrecht vor. Organisatorisch ist das Thema Compliance bei Carglass® in der Geschäftsführung durch den Finanzdirektor vertreten. In direkter Berichtslinie sind vier Mitarbeiter inhaltlich für das Thema verantwortlich, die zudem eng mit der Rechtsabteilung zusammenarbeiten. Darüber hinaus verstärken wir derzeit den Bereich Revision in der Hauptverwaltung personell, um hier noch handlungsfähiger zu sein.

Alle Funktions- und Geschäftsbereiche berichten der Geschäftsführung regelmäßig über die Entwicklung und eventuelle Risiken in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich. Ausgewählte Risikobereiche werden durch die Abteilung Revision überwacht.

Konsequent gehen wir zudem gegen Korruption und Bestechung vor, insbesondere in den Funktionsbereichen Einkauf und Vertrieb. So enthält unsere Compliance-Richtlinie konkrete Vorgaben in Bezug auf Zuwendungen und zum Umgang mit Geschäftspartnern. Sie bildet damit die Handlungsgrundlage für alle Carglass®-Mitarbeiter.

Im Rahmen des gruppenweiten Programms Internal Financial Controls (IFC) haben wir im Jahr 2017 weitere Prüfungen zur internen Finanzkontrolle durchgeführt. Für 2018 ist die Fortsetzung dieses Programms in Form einer externen Auditierung geplant.

Auch die Wahrung der Menschenrechte ist Bestandteil der Ethikrichtlinie. Carglass® folgt den internationalen Standards der Europäischen Menschenrechtskonvention und der Erklärung der Internationalen Arbeitsorganisation über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit. Das Risiko für den Verstoß von Menschenrechten im Kontext unserer Geschäftstätigkeit stufen wir als extrem niedrig ein. Zur Meldung etwaiger Menschenrechtsverstöße steht die „Speak-Up“-Hotline zur Verfügung.



Vom Customer Contact Center zu den Service-Centern – Datensicherheit wird bei Carglass® groß geschrieben.

Regelmäßige Prüfungen und Hilfestellungen

Bei Carglass® verstehen wir Compliance als einen kontinuierlichen Prozess, wobei ein besonderer Fokus auf der Beziehung zu unseren Kunden liegt. Durch die regelmäßige Überprüfung und Auditierung unserer Aktivitäten und internen Standards sowie die umfassende Schulung unserer Mitarbeiter stellen wir sicher, dass unser Verhalten stets den höchsten Ansprüchen genügt – und wir das Vertrauen unserer Kunden immer wieder aufs Neue verdienen.

Im Jahr 2017 führten wir rund 200 interne Audits durch, davon 191 in den Service-Centern und acht in der Hauptverwaltung. Zusätzlich wurden vom TÜV Rheinland insgesamt 32 Überwachungsaudits an verschiedenen Standorten durchgeführt. 2017 haben wir zudem unsere Compliance-Richtlinie auf Änderungsbedarf hin überprüft und darüber hinaus eine Richtlinie zur internen Revision verabschiedet.

Als Marktführer stehen wir im besonderen Fokus der Öffentlichkeit. Da wir jegliche Compliance-Vorfälle als relevant erachten, ist es uns ein Anliegen, diese vollständig zu vermeiden. Im Jahr 2017 wurden wir diesem Anspruch einmal mehr gerecht: Carglass® sind weder signifikante Verstöße gegen unsere Ethikrichtlinie noch gegen geltendes Recht oder Verordnungen bekannt geworden. Weiterhin wurden keine Bußgelder oder nicht monetäre Strafen gegen unser Unternehmen verhängt.

Datenschutz kontinuierlich gewährleisten

Unsere Kunden vertrauen uns – auch wenn es um den verantwortlichen Umgang mit ihren Daten geht. Neben der Verpflichtung, die personenbezogenen Daten unserer Kunden und Mitarbeiter nur gesetzeskonform zu verarbeiten, trägt Carglass® damit eine ethische Verantwortung. Auch unsere Geschäftspartner stellen an uns hohe Anforderungen in diesem Bereich. Dabei kommt dem Datentransfer zu bzw. von den Versicherern eine besondere Bedeutung zu. Und nicht zuletzt dient es dem Schutz unserer Marke und unserer Unternehmenswerte, dass wir beim Thema Datenschutz besonders sensibel sind – und entsprechend handeln. So kam es im Berichtszeitraum zu keinen Vorfällen in Hinblick auf den Verlust oder Diebstahl von Kundendaten.

Über einen entsprechenden Prozess ist bei Carglass® sichergestellt, dass bei neuen Projekten der Datenschutzbeauftragte oder die Rechtsabteilung hinsichtlich datenschutzrechtlicher Implikationen frühzeitig eingebunden wird. Um auf Herausforderungen im Bereich Datenschutz vorbereitet zu sein, haben wir im Jahr 2017 eine neue Stabsstelle für das Business Continuity Management etabliert, auch die Funktion eines IT Security Officers wird aktuell implementiert. Darüber hinaus unterstützen uns spezialisierte Fachunternehmen im Bereich der IT-Sicherheit.

Derzeit überarbeiten wir unsere aktuellen Leitlinien für IT-Sicherheit nach der Sicherheitsnorm ISO 27001. Für das Jahr 2018 sind zusätzliche Schritte und Schulungen im Hinblick auf die Norm geplant.

KUNDENSERVICE UND LIEFERKETTE

2. KAPITEL



2.1 Kundenservice

2.2 Nachhaltigkeit in der Lieferkette

KUNDENSERVICE

2.1

Unseren Kunden ein positives Service-Erlebnis zu bieten ist unser tägliches Ziel. Unser Anspruch lautet: „Wir machen den Unterschied, indem wir Probleme von Menschen mit echter Hingabe lösen.“ Mit innovativen Produkten, erstklassig geschulten Mitarbeitern sowie einer optimalen Kundenbetreuung setzen wir dies jeden Tag aufs Neue um.

Wir wollen unseren Kunden ein erstklassiges Erlebnis in der Auftragsabwicklung bieten – von der Werbung über den Erstkontakt, die Auftragsannahme, die Bearbeitung bis hin zum Auftragsabschluss. Alle unsere Mitarbeiter mit Kundenkontakt werden geschult, diesen Prozess so angenehm und kundenorientiert wie möglich zu gestalten.

Unser Motto bei der Auftragsausführung lautet: „Repair First.“ Wo immer möglich, ziehen wir die Reparatur einer Scheibe einem Austausch vor. Dieser Ansatz lohnt sich für alle Beteiligten: Der Kunde wie auch Carglass® profitieren von der Zeitersparnis, die Kosten bleiben niedrig und negative Umweltauswirkungen, zum Beispiel CO₂-Emissionen und der Ressourcenverbrauch, können reduziert werden.

Zufriedene Kunden

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist unsere wichtigste Währung. Wir sind stets an ihrem Feedback interessiert und bitten sie, unseren Service zu bewerten. Die Kundenbefragungen helfen uns dabei zu erkennen, in welchen Bereichen wir uns verbessern können und womit wir die Ansprüche unserer Kunden bereits erfüllen.

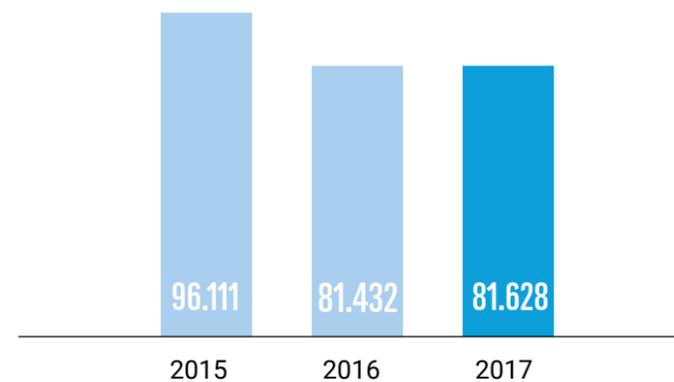
Seit 2009 erheben wir im Rahmen dieser wöchentlichen Kundenbefragungen den Net Promoter Score (NPS), der die Wahrscheinlichkeit angibt, mit der Kunden unseren Service weiterempfehlen würden. Die Weiterempfehlungsrate von Carglass® Deutschland liegt seit Jahren im überdurchschnittlichen Bereich – das ist Ansporn und Bestätigung für unsere Arbeit. Die Ergebnisse haben auch gezeigt: Das

Nachhaltigkeitsengagement von Carglass® hat den NPS sowohl bei Carglass® als auch bei Versicherungspartnern leicht gesteigert.

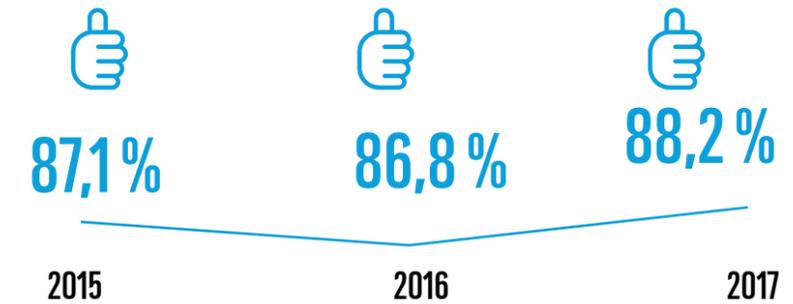
Neben Privatkunden befragen wir seit 2017 auch Großkunden aus Leasing, Flotte und Autovermietung. Damit wollen wir sicherstellen, dass aus dem NPS-Wert abgeleitete Service-Optimierungen in Zukunft noch besser den Wünschen der gesamten Kundenlandschaft entsprechen.

Darüber hinaus beinhaltet die Befragung nun zusätzliche Fragen an Beschwerde-Kunden. Dadurch erhalten wir qualifiziertes Feedback zum Umgang mit Beschwerden bei Carglass®.

Anzahl der Kundenbefragungen



Weiterempfehlungsrate – Net Promoter Score



Ausgezeichnet – unser Kundenservice

Neben dem NPS bestätigen uns zahlreiche externe Einschätzungen den Erfolg unserer Aktivitäten in Sachen Kundenorientierung. So konnten wir uns im Berichtsjahr über die folgenden Auszeichnungen freuen:

- **„Service-Champion“** und damit Branchensieger sowie branchenübergreifend unter den Top Ten der kundenfreundlichsten Unternehmen in Deutschland im Ranking der Tageszeitung „Die Welt“ in Zusammenarbeit mit der Goethe-Universität Frankfurt am Main
- **„Höchstes Kundenvertrauen“** im „Kundenvertrauens-Ranking 2017“ der „WirtschaftsWoche“
- **„Höchste Weiterempfehlung“** und zugleich Branchen- und Kategoriensieger in einer Studie von „Focus-Money“ in Zusammenarbeit mit ServiceValue und „Deutschland TEST“
- **„Sehr gut“** in Bezug auf **„Kundenzufriedenheit im Service“** nach einer Bewertung des TÜV Süd
- **„Servicestarker Schadendienstleister“** nach Einschätzung von hnw consulting



Die Sicherheit und die Zufriedenheit der Kunden haben bei Carglass® oberste Priorität.

Servicequalität und Kundensicherheit

Wir stellen höchste Qualitätsansprüche an unsere Arbeit, denn Qualität verstehen wir als Grundvoraussetzung für die Zufriedenheit unserer Kunden. Durch sorgfältiges Arbeiten leisten wir einen Beitrag zur Sicherheit der Autoinsassen. Denn eine ordnungsgemäß verklebte Windschutzscheibe kann bei einem Unfall bis zu 30 % der Aufprallkraft aufnehmen und das Dach bei einem Überschlag zusätzlich stabilisieren. Zudem unterstützt eine intakte Windschutzscheibe die richtige Funktion des Beifahrerairbags, da sich dieser nach einem Aufprall an der Scheibe abstützt, bevor er sich in Richtung des Beifahrers öffnet.

Essenziell für die Carglass®-Servicequalität und Sicherheit sind die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter. Durch ein intensives Basistraining für alle neuen Mitarbeiter und die regelmäßige Überprüfung ihres Wissensstands in technischen Assessments gewährleisten wir höchste Servicequalität bei der täglichen Arbeit.

➔ S. 37, Ausbildung und Mitarbeiterentwicklung

Um die hohe Qualität der von Carglass® erbrachten Dienstleistungen zu sichern, sind alle unsere Standorte im Rahmen einer Verbundzertifizierung nach den Qualitätsmanagementnormen DIN EN ISO 9001 sowie 14001:2015 zertifiziert. Neben den gesetzlichen Anforderungen – etwa den sicherheitsbedingten Grenzen der Reparatur (gemäß §§19 ff. StVZO) – sind Qualität und Sicherheit wesentliche Bestandteile zahlreicher interner Richtlinien und Arbeitsanweisungen, zum Beispiel des Belron® Way of Fitting, unseres gruppenweit standardisierten Reparaturprozesses.

Im Berichtszeitraum wurden uns weder Verstöße im Zusammenhang mit den Gesundheits- und Sicherheitsauswirkungen noch bezüglich unserer Produkt- und Dienstleistungsinformationen oder der Kennzeichnung unserer Produkte und Services bekannt.



Anwendung des ADAS – Fahrerassistenzsystems

Innovative Serviceleistungen

Für die Weiterentwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen beobachten wir kontinuierlich die Entwicklungen in unserer Branche. Indem wir aktuelle Trends und Themen identifizieren, erkennen wir neue Herausforderungen rechtzeitig und können sie als Chance nutzen, indem wir unsere Produkte darauf ausrichten.

Ideen und Vorschläge zur Verbesserung oder Weiterentwicklung unseres Angebots evaluieren wir mit unserer Muttergesellschaft Belron®. Die Forschungs- und Entwicklungsabteilung Belron® Technical setzt mit ihrer Arbeit weltweit Branchenstandards und verbessert unsere Werkzeuge, Produkte und Dienstleistungen kontinuierlich.

Aktuell sind besonders die Digitalisierung und die damit einhergehenden Entwicklungen in der Automobilindustrie von Relevanz, zum Beispiel in Form von Fahrerassistenzsystemen (Advanced Driver Assistance Systems; kurz ADAS). So wird die Windschutzscheibe zu einem Hightech-Produkt. Mit integrierten Sensoren und Kameras ist die Scheibe Technologieträger für Spurhalteassistenten, Notbremssysteme, Regensensoren und Temperaturregler. Sensoren für ADAS werden mit hauchdünnen Spezialklebern an exakt bestimmten Punkten der Windschutzscheiben angebracht und müssen über eine technische Feinabstimmung eingemessen werden, damit die Technik

sicher funktioniert. Drei Viertel aller Autobauer fordern eine solche Kalibrierung nach einem Scheibenneueinbau. Den Trend zu ADAS haben wir früh erkannt und aufgegriffen, indem wir unsere Mitarbeiter für den Umgang mit ihnen geschult und unsere Standorte mit geeigneter Hard- und Software ausgestattet haben. So kalibrieren wir Fahrerassistenzsysteme aller Hersteller flächendeckend in ganz Deutschland.

Eine der Belron®-Eigenentwicklungen ist das sogenannte Ezi-Wire-System, das die Kraft, die für das Heraustrennen von geklebten Scheiben notwendig ist, erheblich reduziert. So können unsere Service-Monteur einfacher und sicherer arbeiten. Die Implementierung unserer neuen Advanced-Repair-Technologie trägt dazu bei, die Qualität von Stein Schlagreparaturen zu verbessern, indem die Injektion des Reparaturharzes in die Schadstelle nicht mehr von Hand, sondern automatisiert gesteuert wird.

Die Vorteile der Digitalisierung nutzen wir auch für unsere internen Prozesse. So haben wir unser Technikerhandbuch in Zusammenarbeit mit Belron® in eine App überführt. Unsere Monteur nutzen es nun auf den Smartphones, die sie bereits bei der Auftragsabwicklung verwenden. Das digitale Handbuch bietet allgemeine und fahrzeugspezifische Informationen, Schulungsvideos sowie eine Feedback-Funktion.

NACHHALTIGKEIT IN DER LIEFERKETTE

2.2

Nachhaltiges Handeln gehört zu unserem Leistungsversprechen. Um diesem auch über unsere eigene Geschäftstätigkeit hinaus gerecht zu werden, beziehen wir Nachhaltigkeitsaspekte immer stärker in unsere Einkaufsentscheidungen ein.

Von der Verbundglasscheibe bis zum Kugelschreiber

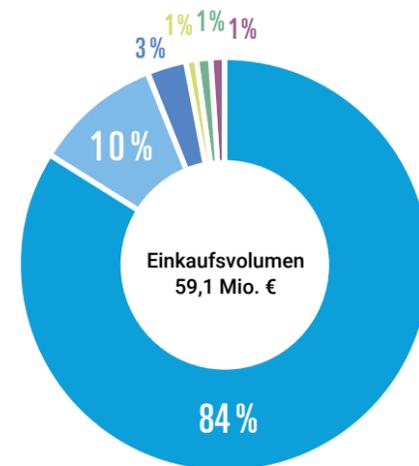
Carglass® bezieht Materialien von mehr als 7.600 Lieferanten aus der gesamten Welt. Dabei unterscheiden wir zwischen direktem und indirektem Material. Direktes Material wird unmittelbar für den Austausch oder die Reparatur von Scheiben benötigt. Dieses bestellen wir überwiegend beim zentralen Einkauf unserer Konzernmutter Belron®. Das indirekte Material wird dagegen von Carglass® Deutschland selbst eingekauft. Dazu gehören viele unterschiedliche Produktgruppen, unter anderem Werkzeuge, Arbeitskleidung oder Büromaterialien.

Um die Nachhaltigkeit in so vielfältigen und komplexen Lieferketten sicherzustellen, fördert ein CSR-Botschafter im Einkauf die Integration von Nachhaltigkeitsthemen in unsere Einkaufsprozesse. Eine CSR-Botschafterin im Bereich Logistik und Supply Chain unterstützt unter anderem dabei, die Kollegen für Nachhaltigkeitsthemen zu sensibilisieren. Im Jahr 2017 thematisierten wir Nachhaltigkeitsaspekte auch mit unseren Lieferanten, um die Carglass®-Lieferkette noch nachhaltiger zu gestalten.

Ausgangspunkt für die Steuerung der Nachhaltigkeitsauswirkungen ist die Kenntnis potenzieller Nachhaltigkeitsrisiken innerhalb der unterschiedlichen Lieferketten. Diese hat Carglass® Deutschland in Zusammenarbeit mit der Muttergesellschaft Belron® für jede Warengruppe individuell ermittelt. Den mit Abstand größten Anteil an unserem Einkaufsvolumen haben Glasscheiben. Bei der Verarbeitung von Quarzsand zu Flachglas ist ein hoher Energieeinsatz notwendig – ein Beispiel für eine wesentliche

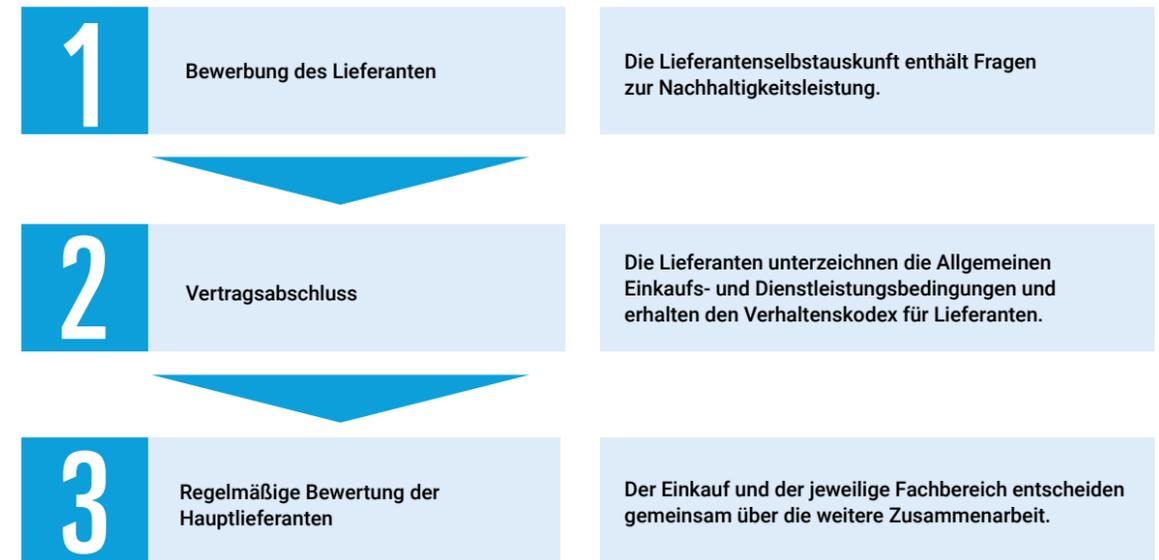
Umweltauswirkung, die bei unzureichendem Management ein Nachhaltigkeitsrisiko darstellt. Die Kenntnis dieser potenziellen Nachhaltigkeitsrisiken hilft, bei der Auswahl der Lieferanten die richtigen Fragen zu stellen. Um ein noch besseres Verständnis zu erlangen, führen wir im Jahr 2018 eine Lebenszyklusanalyse einer Windschutzscheibe durch. Inhalt der Lebenszyklusanalyse sind Auswirkungen auf Mensch und Umwelt entlang der gesamten Wertschöpfungskette, etwa bedingt durch den Ressourcenverbrauch bei der Herstellung.

Einkaufsvolumen direktes Material 2017



- Glasscheiben
- Zubehör (Leisten, Klammern etc.)
- Carglass®-Shop-Artikel
- Reparaturharz
- Verbrauchsartikel Werkstatt
- Sonstiges direktes Material

Lieferantenbewertung bei Carglass®



Lieferanten objektiv bewerten und gezielt auswählen

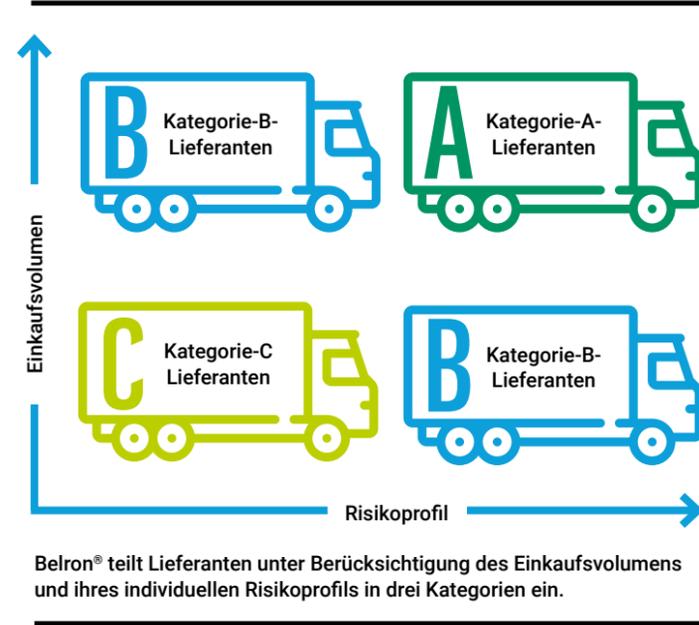
Seit dem Jahr 2011 gehören zu unseren Einkaufskriterien Qualität, Preis, Leistung/Lieferperformance, Prozesse, Innovation/Technik und Service. Aspekte wie ein gutes Umweltmanagement, hohe Arbeitssicherheitsstandards oder Programme zur Weiterentwicklung von Mitarbeitern sind besonders dann entscheidend, wenn wir von mehreren Lieferanten gleichwertige Angebote erhalten. In der Lieferantenbewertung und -auswahl folgt Carglass® einem dreistufigen Prozess.

Unser Prozess für die Zulassung von neuen Lieferanten beginnt mit einer Lieferantenselbstauskunft, in der potenzielle Partner Angaben zu Umwelt-, Qualitäts- und Risikomanagementsystemen machen. Kommt es zum Vertragsabschluss, werden unsere Allgemeinen Einkaufs- und Dienstleistungsbedingungen (AEDs) unterzeichnet. Damit verpflichten sich unsere Lieferanten zur Einhaltung geltender Gesetze und weiterer Vorschriften, insbesondere zum Umwelt- und Arbeitsschutz, sowie zur Anwendung eines Qualitätssicherungssystems nach dem neuesten Stand der Technik, zum Beispiel nach DIN ISO 9000:2008. Außerdem verpflichten sich unsere Lieferanten auf unseren Verhaltenskodex für Lieferanten, der die Carglass®-Ansprüche an ethische Geschäftspraktiken beschreibt. Im Verhaltenskodex für Lieferanten wird unter anderem

auf die Themen aktive Bekämpfung von Korruption und Bestechung, die Achtung grundlegender Mitarbeiterrechte wie Chancengleichheit und angemessene Entlohnung, einen vorsorgenden Arbeitssicherheitsschutz sowie die konstante Verbesserung des Umweltschutzes eingegangen. Falls unsere Lieferanten keine eigenen Ethikrichtlinien aufgestellt haben, regen wir dies – wo sinnvoll – im Zuge der Etablierung der Geschäftsbeziehung an.

Für unsere Hauptlieferanten ist zusätzlich eine Bewertung durch den Einkauf vorgesehen. Im Berichtszeitraum haben wir 63 von 71 unserer Hauptlieferanten bewertet (89 %). Ab 2018 werden wir erste Audits bei Lieferanten durchführen, bei denen auch die Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards geprüft wird. Ziel dieser Audits ist es, sicherzustellen, dass die Carglass®-Verhaltensgrundsätze stets befolgt werden. Wo immer dies nicht der Fall ist, werden wir entsprechende Abhilfemaßnahmen einfordern.

Im Jahr 2018 wollen wir weitere Schritte auf dem Weg zu einer nachhaltigeren Lieferkette unternehmen. Neben den erstmalig eigenen Auditierungen von Lieferanten ist das erste Life-Cycle-Assessment für Autoglasscheiben geplant. Dadurch möchten wir Erkenntnisse zu Schlüsselbereichen für eine nachhaltigere Lieferkette gewinnen.



Lieferantenbewertung und -auswahl bei Belron®

Da die Beschaffung unseres direkten Materials hauptsächlich über Belron® abgewickelt wird, sind auch die Auswahl- und Bewertungsprozesse unseres Mutterkonzerns für uns relevant. Voraussetzung für die Zulassung von Lieferanten bei Belron® ist, dass diese bereits Original Equipment Manufacturer (OEM), also Automobilproduzenten, beliefern. Damit gewährleisten wir, dass unsere Autoglasscheiben den Qualitätsstandards der Industrie entsprechen und grenzen das Risiko für Regelverstöße ein.

Bei der Bewertung von Lieferanten liegt der Fokus von Belron® auf der Sicherstellung der Lieferfähigkeit, der Identifizierung und dem Management von Risiken, der Vermeidung von Reputationsschäden sowie der Einhaltung der konzerneigenen CSR-Standards. Dementsprechend werden potenzielle und bestehende Lieferanten in diesen vier Bereichen bewertet.

Für die Bewertung von Lieferanten nutzt Belron® elektronische Selbstauskünfte, Online-Assessments spezialisierter Dienstleister sowie Vor-Ort-Audits. Um zu entscheiden, welche Art der Prüfung für die jeweiligen Zulieferer am besten geeignet ist, kategorisiert der Einkauf sie unter Betrachtung des Einkaufsvolumens und ihres individuellen Risikoprofils in drei Lieferantenkategorien.

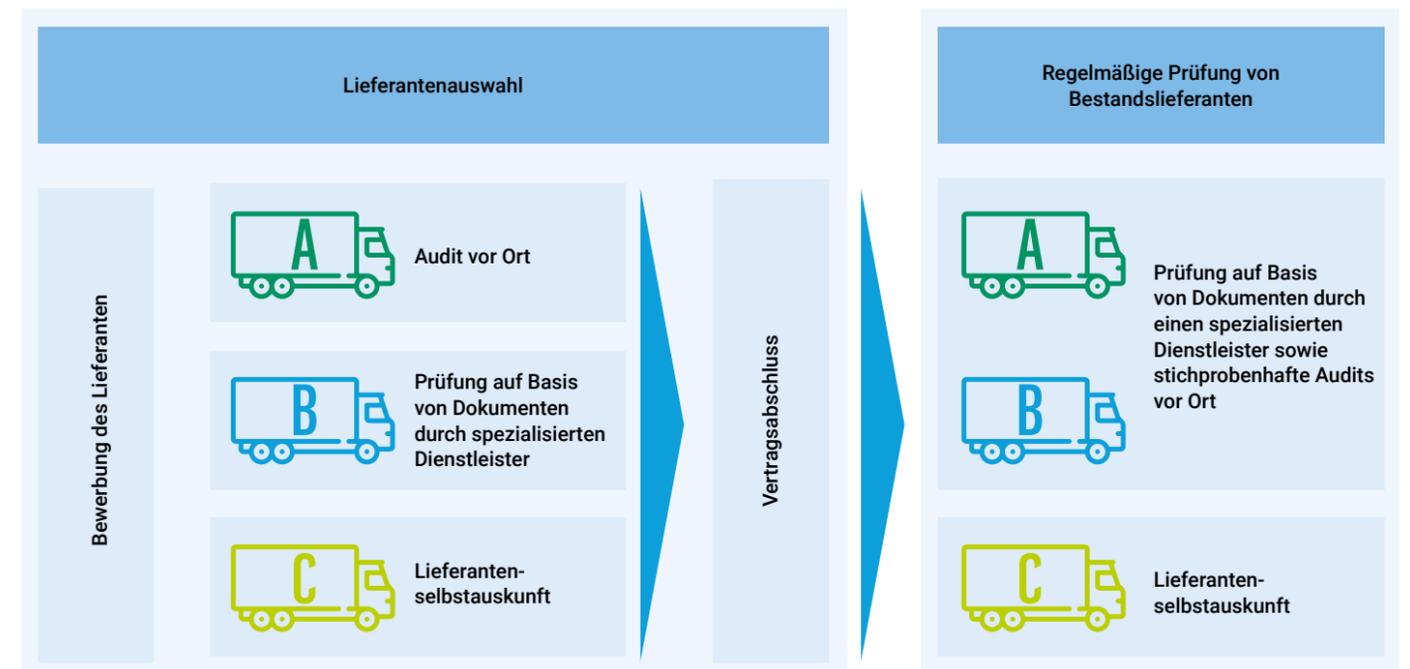
Entspricht die Bewertung den Mindestanforderungen des Einkaufs, verpflichten sich die Lieferanten bei Vertragsabschluss nicht nur auf die Allgemeinen Einkaufs- und Dienstleistungsbedingungen und den Lieferantenverhaltenskodex, sondern ggf. auch auf einen Entwicklungsplan mit Optimierungsmaßnahmen, dessen Einhaltung nachverfolgt wird. So wird sichergestellt, dass in der Lieferkette ebenfalls kontinuierlich nach Verbesserung gestrebt wird.

Derzeit prüft Belron® jährlich rund 15% der Lieferanten nach einem rollierendem System vor Ort an ihren Standorten. Der Fokus liegt dabei auf Lieferanten, deren kurzfristiger Ausfall ein besonderes Risiko für die Stabilität der Lieferkette darstellen würde. Im Berichtsjahr wurden 75% des Einkaufsvolumens von Lieferanten bezogen, die bereits vor Ort auditiert wurden. Werden signifikante Verstöße gegen die Einkaufsanforderungen von Belron® festgestellt, ist ein Eskalationsprozess definiert. Im Jahr 2017 gab es keine signifikanten Verstöße gegen die Belron®-Standards.



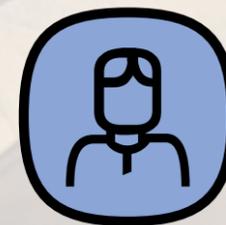
Rund 250.000 Autoglasscheiben sind bei Carglass® permanent auf Lager.

Lieferantenbewertung bei Belron®



MENSCH

3. KAPITEL



3.1 Attraktiver Arbeitgeber

3.2 Ausbildung und Mitarbeiterentwicklung

3.3 Arbeitssicherheit und Mitarbeitergesundheit

ATTRAKTIVER ARBEITGEBER

3.1

Carglass® ist ein stark wertorientiertes Unternehmen. Wir nehmen unsere unternehmerische Verantwortung sehr ernst und sehen es als unsere Aufgabe an, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft und zum Leben unserer Mitarbeiter zu leisten.

Mit dem Erfolg von Carglass® wächst auch die Zahl unserer Beschäftigten. Zum Jahresende 2017 beschäftigten wir rund 2.100 Mitarbeiter, davon 96 % in unbefristeten Arbeitsverhältnissen. Leiharbeiter setzen wir nur sehr begrenzt und insbesondere in unserem Customer Contact Center ein. So können wir Auftragsspitzen in Hochphasen abdecken. Wir streben es an, Leiharbeiter, die länger im Einsatz sind, gute Leistungen bringen und den Carglass®-Spirit leben, zu übernehmen.

Im Berichtszeitraum haben wir die Lagerung von Autoglasscheiben, Wischern und Zubehör vollständig an einen externen Logistikdienstleister übergeben. So können wir

Ressourcen künftig flexibel und kosteneffizient an den tatsächlichen Bedarf anpassen und dabei unsere hohen Standards im Kundenservice aufrechterhalten. Wir haben großen Wert darauf gelegt, die Veränderung für die 20 betroffenen Mitarbeiter fair zu gestalten und ihnen nach Möglichkeit eine berufliche Perspektive zu bieten. So fanden neun Mitarbeiter eine neue Beschäftigung bei Carglass®, drei wurden von dem externen Logistiker übernommen.

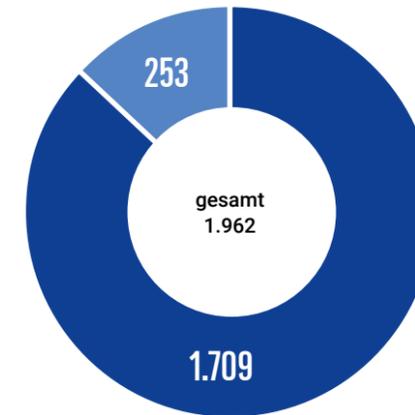
Die Interessen unserer Angestellten werden unter anderem von unserem Betriebsrat vertreten, der aus 19 Mitgliedern besteht, fünf sind für diese Aufgabe freigestellt.



Ausgezeichnete Mitarbeiter!

Im Jahr 2017 wurden erstmalig Mitarbeiter mit dem „Belron® Exceptional People Award“ ausgezeichnet. In den drei Kategorien „Kollegiales Verhalten“, „Kundenorientiertes Verhalten“ und „Außergewöhnliche berufliche Situation“ wurden auf nationaler Ebene 80 außergewöhnliche Carglass®-Persönlichkeiten nominiert. National ausgezeichnete Mitarbeiter bekommen zudem die Chance, als Einzelsieger oder Gewinnerteam die konzernweite Auszeichnung von Belron® zu erhalten. Neben Ehre und Wertschätzung, die mit der Auszeichnung einhergehen, erhielten die Gewinner Spendenschecks, die sie für gemeinnützige Organisationen ihrer Wahl einsetzen können.

Anzahl der Mitarbeiter (in Köpfen) 2017*

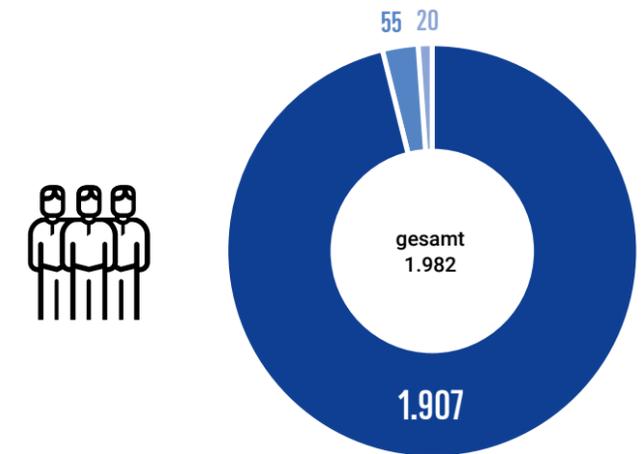


Mitarbeiter in Vollzeit- und Teilzeitarbeit

- Vollzeit
- Teilzeit

*Exklusive Leiharbeiter, Aushilfskräfte und Minijobber

Anzahl der Arbeitsverhältnisse 2017*



Mitarbeiter mit befristeten und unbefristeten Arbeitsverträgen

- Unbefristeter Arbeitsvertrag
- Befristeter Arbeitsvertrag
- Leiharbeiter

*Exklusive Aushilfskräfte und Minijobber

Der Carglass®-Spirit

Carglass® ist ein attraktiver Arbeitgeber. Das bestätigen uns immer wieder auch externe Rankings und Auszeichnungen, wie wir sie 2017 zum Beispiel vom Top Employers Institute erhielten.

Der besondere Carglass®-Spirit ist gekennzeichnet durch Authentizität, Zusammenarbeit, Fürsorge und ein gemeinsames Erfolgsdenken. Bei Carglass® steht der Mensch im Mittelpunkt. Wir wollen, dass sich unsere Mitarbeiter so wohl wie möglich an ihrem Arbeitsplatz fühlen. Jeden Monat erfassen wir die Mitarbeiterzufriedenheit mit einer Kurzbefragung. Der Turnus ist so gewählt, dass jeder Mitarbeiter mindestens zweimal im Jahr Feedback geben kann. Anhand der Befragungsergebnisse werden Maßnahmen auf Abteilungs-, Regions- und Unternehmensebene umgesetzt.

Seit 2017 verbessert ein neu eingeführtes Videoformat, der regelmäßig stattfindende MTalk (Management Talk), die interne Kommunikation von der Geschäftsleitung über alle Hierarchieebenen hinweg.

Im Berichtsjahr führten wir außerdem eine umfangreiche Befragung unserer Belegschaft in Zusammenarbeit mit dem Forschungs- und Beratungsinstitut Great Place to Work® durch. Im Gesamtergebnis bewerteten 70 % der befragten Mitarbeiter ihren Arbeitsplatz als „sehr gut“. Als „überdurchschnittlich gut“ wurden unsere Willkommenskultur und die langfristige berufliche Perspektive bewertet. Die detaillierten Ergebnisse haben wir an die Führungskräfte aller Bereiche kommuniziert, um Optimierungsmaßnahmen zügig umsetzen zu können. In der Personalabteilung arbeiten wir daran, die Beteiligung der Mitarbeiter an künftigen Befragungen zu erhöhen, um die Zufriedenheit und Wünsche der Belegschaft noch besser abzubilden.

Die hohe Zufriedenheit unserer Mitarbeiter und ihre Identifikation mit Carglass® wird auch durch ihren Einsatz in unserer Kommunikation deutlich: Sie werden in TV- und Radiowerbung zu Markenbotschaftern, weil sie die Begeisterung für unseren Service am besten transportieren.



Auf der Suche nach dem besten Service-Monteur der Welt

Alle zwei Jahre ermittelt Belron beim internationalen „Best of Belron“-Wettbewerb den weltbesten Fahrzeugglasmonteur. Hier zeigen unsere Monteure ihre Kompetenz im Umgang mit neuen Technologien, aktuellen Qualitätsstandards und Sicherheitsaspekten. Carglass® kürte im Januar 2018 den nationalen Gewinner, der Deutschland im Juni 2018 beim internationalen Finale in Frankfurt am Main als einer von 30 Ländervertretern repräsentieren darf.

Nicht quatschen, machen

Im Berichtsjahr überarbeiteten wir das betriebliche Vorschlagswesen „Nicht quatschen, machen“, mit dem wir unsere Belegschaft aktiv an der Weiterentwicklung von Carglass® teilhaben lassen. Jeweils zwei Monate lang können dabei Ideen eingereicht werden, über die zunächst im Intranet von Kollegen abgestimmt wird, bevor die fünf besten Vorschläge zur Bewertung an die Fachabteilungen gehen und der Prozess von Neuem beginnt.



39 IDEEN wurden seit Beginn des Programms im Jahr 2014 erfolgreich umgesetzt.

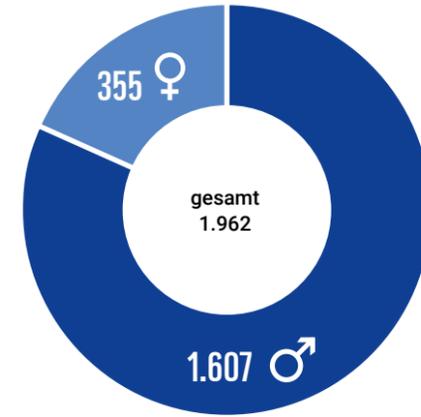
Faire Vergütung und attraktive Nebenleistungen

Wir bezahlen alle unsere Mitarbeiter geschlechtsunabhängig und fair gemäß ihrer Leistung. Die Vergütung orientiert sich an den marktüblichen Gehältern, die von dem Bereich „Vergütung & Zusatzleistungen“ regelmäßig eruiert werden. Um eine bessere Marktvergleichbarkeit haben zu können, orientieren wir uns an den jeweiligen Einstufungen in unserem Carglass-Grading-System.

Zusätzlich bieten wir unseren Mitarbeitern attraktive Nebenleistungen wie Jubiläumsszuwendungen, vermögenswirksame Leistungen, betriebliche Altersvorsorge und Angebote im Bereich Gesundheit. Im Jahr 2016 führten wir eine Weihnachtsprämie für Service-Monteure und Sachbearbeiter ein. Zu Beginn des Jahres 2018 trat unsere neue betriebliche Krankenzusatzversicherung in Kraft, die den Mitarbeitern Zusatzleistungen bei Naturheilverfahren, Sehhilfen und Zahnbehandlungen bietet. Die Versicherung wird zu zwei Dritteln von Carglass® finanziert, ein Drittel trägt der Mitarbeiter selbst.

Verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln schließt bei Carglass® die Unterstützung von in Not geratenen Mitarbeitern ein. Seit dem Jahr 2009 besteht unser Notfallfonds „Kollegen helfen Kollegen“, um Mitarbeitern und ihren Familien in außergewöhnlichen Notlagen finanzielle Hilfe zu leisten. Der Fonds wird durch Spenden unserer Mitarbeiter finanziert. Voraussetzung, um davon zu profitieren, ist eine durch ein besonderes Ereignis ausgelöste, nicht selbst verschuldete Notsituation.

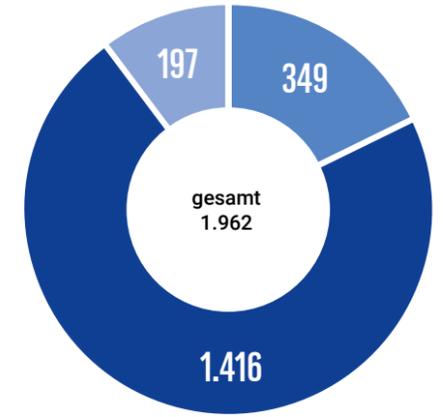
Anzahl der Mitarbeiter nach Geschlecht und Altersgruppe 2017*



Nach Geschlecht

- Männer
- Frauen

*Exklusive Aushilfskräfte und Minijobber



Nach Altersgruppe

- < 30 Jahre
- 30-50 Jahre
- > 50 Jahre

Vielfalt macht uns stark

Vielfalt in der Belegschaft wird bei Carglass® als Mehrwert verstanden, der zu Innovation, modernem Denken und zur Berücksichtigung aller Interessen beiträgt. Es zählt allein die richtige Einstellung, unabhängig von Vorbildung, Geschlecht, ethnischem Hintergrund, Religion, Weltanschauung oder Neigung. Daher werden auch in unserem Bewerbungsprozess fehlende Angaben zu Alter, Geschlecht oder Bildungsstand nicht negativ gewertet. Unsere Grundsätze für eine vielfältige Belegschaft und den fairen Umgang mit unseren Mitarbeitern sind in der Belron®-Ethikrichtlinie „Our Way of Working“ festgehalten.

Unter einer vielfältigen Belegschaft versteht Carglass® auch die Einbindung von Menschen mit Behinderungen im Unternehmen. Ihre Interessen werden von einem Mitarbeiter mit Schwerbehinderung im Betriebsrat vertreten.

30 NATIONALITÄTEN waren im Jahr 2017 in unserer Belegschaft vertreten.

charta der vielfalt

Seit 2011 arbeitet Carglass® eng mit dem Caritasverband Köln zusammen, denn wir wollen mehr Menschen mit Behinderung einstellen und ihnen eine sinnvolle und erfüllende Tätigkeit bieten. So leisten wir einen Beitrag zur Integration von Menschen mit Behinderung in unserer Gesellschaft. Diesen Anspruch verfolgen wir auch im Rahmen der Unternehmensinitiative „Charta der Vielfalt“, die sich für Diversität in der Arbeitswelt einsetzt.



Am Diversity Tag überreichte die Caritas Köln ein eigens gestaltetes Bild zum Thema Vielfalt an Carglass®

Perspektiven schaffen – für alle

In den Jahren 2017 und 2018 beteiligte sich Carglass® am deutschen Diversity-Tag. An diesem Tag nahmen Menschen mit Behinderung die Möglichkeit wahr, Schnupperpraktika in Carglass®-Service-Centern in Köln, Berlin und München zu machen. Einigen konnten wir daraufhin einen längerfristigen Praktikumsplatz bzw. einen Arbeitsvertrag anbieten – ein Ansatz, den wir auch künftig weiterverfolgen werden.



AUSBILDUNG UND MITARBEITERENTWICKLUNG

3.2

Die gezielte Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter sehen wir als Schlüssel zum Erfolg unseres Unternehmens. Über unsere unternehmenseigene Qualifizierung zum Spezialisten für Autoglasreparatur und -austausch und unsere vielfältigen Weiterbildungsprogramme können unsere Mitarbeiter gemeinsam mit uns wachsen.

Zukunft entsteht, wo gute Ideen und Knowhow zusammentreffen. Deshalb ist es unser Ziel, die Entwicklung jedes einzelnen Mitarbeiters voranzutreiben. Denn gezielte Aus- und Weiterbildung ist für Carglass® der Schlüssel zum Erfolg – und ein zentraler Bestandteil der Verantwortung für unsere Mitarbeiter.

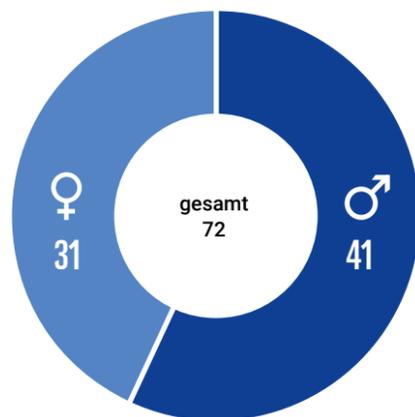
Jeder im Unternehmen kann sich weiterentwickeln, seine fachliche Basis sichern und sein Wissen ausbauen. Unterstützt werden unsere Mitarbeiter dabei von ihren Führungskräften, die sie fördern und fordern sollen. Zur selbstständigen Weiterbildung steht allen unseren Mitarbeitern die Carglass®-Academy mit individuellen Entwicklungsangeboten und eigenen Trainern zur Verfügung. Hier können sich die Mitarbeiter direkt zu Seminaren anmelden und so ihren individuellen Weiterbildungsbedarf decken. Zusätzlich zu den Präsenzveranstaltungen werden E-Learnings angeboten. Diese werden entweder von der Carglass®-Academy entwickelt, zum Beispiel für den Bereich Technik, oder von externen Partnern angeboten, etwa Sprachkurse. Durch die Implementierung weitreichender Lern- und Entwicklungsprozesse ist Carglass® eine zukunftsorientierte, kompetente und lernende Organisation.

Um den Schulungs- und Weiterbildungsbedarf zu planen, nutzen wir unsere Mitarbeiterentwicklungsgespräche „Progress Together“, die zweimal jährlich stattfinden. Dabei werden auch individuelle, fachliche und persönlichkeitsbezogene Ziele vereinbart, die in einem Entwicklungsplan festgehalten werden. Die Entwicklungsgespräche sind für alle Mitarbeiter außer die Monteure verpflichtend. Die Monteure haben die Möglichkeit diese auf freiwilliger Basis

durchzuführen. Bei einigen Mitarbeitern, zum Beispiel Führungskräften und Fachexperten, fließt die Beurteilung in variable Vergütungskomponenten ein.

Neben den individuellen Zielvereinbarungen definieren die „Winning Behaviours“ das Verhalten, das wir von unseren Mitarbeitern erwarten. Sie bilden die Grundlage für das Miteinander im Unternehmen sowie für die kundenorientierte Umsetzung unserer Dienstleistungen.

Anzahl der Mitarbeiter in Elternzeit 2017*



Elternzeit

- Männer
- Frauen

*Exklusive Aushilfskräfte und Minijobber

Familie und Beruf in Balance

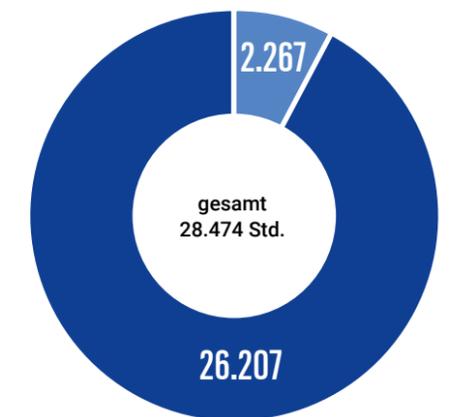
Ob in der Hauptverwaltung oder in den Service-Centern – wir wollen unseren Mitarbeitern größtmögliche Flexibilität bieten, um Beruf und Privatleben in Balance zu halten. Wo immer möglich bieten wir Mitarbeitern Home-Office-Arbeitsplätze sowie flexible Arbeitszeitmodelle an. Im Berichtsjahr haben wir neue Arbeitszeitregelungen eingeführt.

Über den PME-Familienservice unterstützen wir zudem bei der Kinderbetreuung oder der Organisation in familiären Notsituationen.

➔ S. 40, Erfolgreich mit gesunden Mitarbeitern

Nicht zuletzt erarbeiteten wir im Jahr 2017 ein Sabbatical-Programm, das Mitarbeitern eine befristete Auszeit ermöglicht. Das Programm wird im Sommer 2018 eingeführt.

Anzahl der Weiterbildungsstunden 2017



Weiterbildungsstunden

- Mittleres und oberes Management
- Alle weiteren Mitarbeiter

Mit Carglass® zur Qualifizierung als Autoglasler

Der Beruf des Autoglasers ist kein anerkannter Ausbildungsberuf. Die interne Ausbildung beginnt mit einem Basis-training in unserem Carglass®-Trainingscenter in Siegen. Danach wird der Mitarbeiter in einem unserer Ausbildungs-Service-Center vor Ort geschult. Dort geben der Leiter des Service-Centers und besonders geschulte Monteure ihr Knowhow an die angehenden Service-Monteure weiter. Unterstützung bieten außerdem unsere Technical Coaches. Sie haben die Aufgabe, den Mitarbeitern in der Einarbeitungszeit und darüber hinaus mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Im Jahr 2017 wurden 120 Service-Monteure über unser eigenes Trainingsprogramm ausgebildet. Zusätzlich bieten wir unseren operativen Mitarbeitern die Möglichkeit, sich über eine Zertifizierung des TÜV Rheinland weiterzuqualifizieren.



Neben dem allgemeinen Weiterbildungsangebot stehen für verschiedene Mitarbeitergruppen spezifische Programme zur Verfügung:

- Das **Persönlichkeitsentwicklungsprogramm (PEP)** richtet sich an Mitarbeiter, die sich langfristig im Unternehmen in Richtung einer Position im mittleren Management bzw. einer Führungs-/Fachposition weiterentwickeln wollen. Innerhalb von 18 bis 24 Monaten können sie dabei sowohl ihr Fachwissen vertiefen als auch persönliche Kompetenzen ausbauen und sich zur Führungskraft qualifizieren.
- Bereits seit 2001 bekommen Monteure in unserem **Führungskräftenachwuchs-Entwicklungs-Programm (FEP)** die Möglichkeit, sich zum Filialleiter (Leiter Service-Center) weiterzubilden. Nach einem erfolgreich bestandenem Assessment warten zwei intensive Schulungswochen auf die angehenden Führungskräfte, um sie gut vorbereitet in ihre neue Aufgabe gehen zu lassen.
- **„Care & Growth“:** Dieses Modell schafft einen Rahmen für unser Führungsverständnis und setzt einen Top-down-Entwicklungsprozess für alle Führungskräfte in Gang. Dadurch werden die Führungskompetenzen sowie die gesamte Führungskultur bei Carglass® weiter verbessert.

Außerdem gibt es folgende Maßnahmen zur Mitarbeiterentwicklung:

- **„On-the-Job“-Trainings:** Diese Möglichkeit der Weiterentwicklung ist vor allem für die Mitarbeiter aus dem gewerblichen Bereich gedacht. Hier stehen Technical Coaches zur Verfügung, die den Mitarbeitern vor Ort technischen Support geben und ihnen beim Austausch und bei der Reparatur von Autoglas unterstützend zur Seite stehen.
- **Talentpools:** Mitarbeiter haben die Möglichkeit, sich für Talentpools zu bewerben. So können sie zusätzliche Fähigkeiten erwerben und sich für den Wechsel in eine höhere Position qualifizieren. Dazu gibt es drei Ebenen: Bronze (Richtung Teamleiter), Silber (= PEP), Gold (Richtung höheres Management).
- **360-Grad-Feedback/Styles & Climate:** Dies ist ein Feedbacktool, das den Führungskräften hilft, sich weiterzuentwickeln. Dabei geben die Mitarbeiter ihrem Vorgesetzten Rückmeldung zu verschiedenen Themen wie Führungsverhalten oder Stimmung im Team.

ARBEITSSICHERHEIT UND MITARBEITERGESUNDHEIT

3.3

Die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter sind uns ausgesprochen wichtig. Ein umfassendes Arbeitsschutzmanagement und unser Gesundheitsmanagement „Fit & Gesund“ tragen zum Wohlbefinden unserer Mitarbeiter bei.

Carglass® bündelt die Arbeitssicherheitsthemen in einer eigenen Abteilung, für die der Manager Arbeitssicherheit verantwortlich zeichnet. Er berichtet an den Technical Manager, den Head of Operations Support sowie die Geschäftsleitung. Vierteljährlich berät der Arbeitsschutzausschuss über die relevanten Themen, diese werden im Unternehmen kommuniziert.

Vorbeugendes Arbeitssicherheitsmanagement

Im Rahmen der regelmäßigen Auditierungen unserer Service-Center werden diese auch hinsichtlich der Arbeitssicherheit geprüft. Grundlage für die Vermeidung von Arbeitsunfällen ist das Arbeitsschutzmanagement-System der Berufsgenossenschaft. Arbeits- und Wegeunfälle werden systematisch erfasst und analysiert, um Erkenntnisse zu Unfallschwerpunkten zu gewinnen. Zusätzlich wird eine Root-Cause-Unfallanalyse für ungewöhnliche Unfälle durchgeführt. Zur Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter am Arbeitsplatz setzen wir auf ergonomische persönliche Schutzausrüstung mit hohem Tragekomfort. Dabei beziehen wir auch die Wünsche und Anregungen unserer Mitarbeiter mit ein. So untersuchten wir 2017 als Reaktion auf Hinweise der Mitarbeiter die eingesetzten Arbeitsschuhe und mögliche Alternativen, die mehr Tragekomfort bieten.

Carglass® ist für alle Standorte nach OHSAS 18001 zertifiziert. Das Sicherheitsbewusstsein der Mitarbeiter wird durch klare Regeln (zum Beispiel Betriebsanweisungen) sowie Seminare und Schulungen durch Leiter der Service-Center und Technical Coaches gefördert.

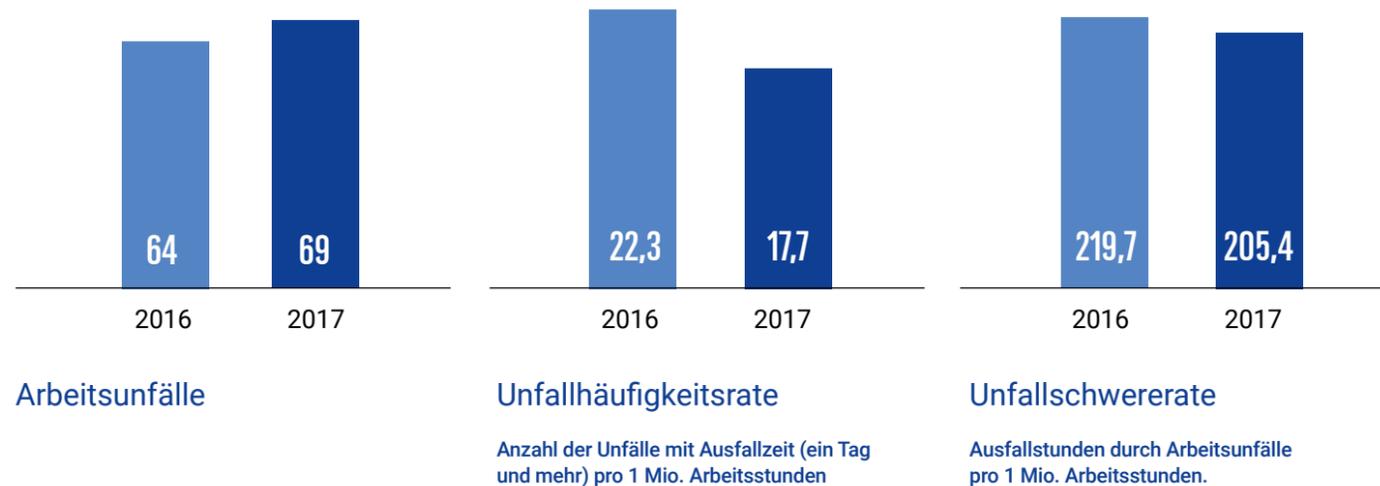
Neue Mitarbeiter werden im Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie im Brandschutz in unserem Trainingscenter Siegen geschult, weiterhin durchlaufen alle Mitarbeiter der Service-Center jährlich ein Sicherheitsprogramm an ihren jeweiligen Standorten. Unsere Mitarbeiter im mobilen Einsatz erhalten die gleichen Trainings und arbeiten unter den gleichen Sicherheitsstandards wie unsere stationären Mitarbeiter. Der Zugriff auf Formulare, Betriebsanweisungen und Sicherheitsdatenblätter für mobil arbeitende Mitarbeiter ist über mobile Endgeräte gesichert.

Alle Führungskräfte nehmen an einem E-Learning zum Arbeits-, Gesundheits- sowie Brandschutz teil. Für die Weitergabe ihrer Kenntnisse an die ihnen unterstellten Mitarbeiter steht ihnen eine entsprechende Unterweisungsvorlage zur Verfügung. Rund 530 Führungskräfte sind in diesen Unterweisungsprozess eingebunden.



Durch die persönliche Schutzausrüstung (PSA) garantiert Carglass® jedem Mitarbeiter höchste Sicherheitsstandards.

Arbeitssicherheitskennzahlen



Unfälle analysieren, Ursachen vermeiden

Unser Ziel ist es, Arbeitsunfälle vollständig zu vermeiden. Auch wenn im Jahr 2017 die Arbeitsunfälle im Verhältnis zu den Mitarbeiterzahlen und den geleisteten Arbeitsstunden gering waren, sehen wir weiteres Verbesserungspotenzial.

Ein erhöhtes Risiko für Arbeitsunfälle bei Carglass® besteht bei der Arbeit mit Schnittwerkzeugen und bei Arbeiten auf Podesten. Hier wollen wir aktuell mit neuen, angenehm zu tragenden, schnittfesten Schutzhandschuhen sowie neuen Podesten mit starren Tritten entgegenwirken. Besonderes Augenmerk legen wir auch auf die Unterweisungskette vom Leiter des Service-Centers bis zum einzelnen Service-Monteur.

Der Umgang mit Gefahrstoffen wird in Sicherheitsunterweisungen gemäß Unfallverhütungsvorschriften und Gefahrstoffverordnung sowie durch die Betriebsanweisungen und Sicherheitsdatenblätter an die Mitarbeiter vermittelt. Jedem Gefahrstoff ist in unserem Gefahrstoffverzeichnis eine persönliche Schutzausrüstung zugeordnet, sodass ein Kontakt durch entsprechende Arbeitsanweisungen weitestgehend ausgeschlossen ist.

Erfolgreich mit gesunden Mitarbeitern

Seit 2013 besteht unser betriebliches Gesundheitsmanagement „Fit & Gesund“, dessen Fokus vor allem auf präventiven Maßnahmen zur Gesundheit und Lebensqualität liegt. So unterstützen wir unsere Belegschaft bei der gesundheitsförderlichen Gestaltung von Berufs- und Privatleben. „Fit & Gesund“ stützt sich auf vier wesentliche Handlungsfelder: Arbeit, Ernährung, Bewegung sowie Familie & Beruf.

Arbeit

Wir wollen den Arbeitsplatz unserer Mitarbeiter so attraktiv wie möglich gestalten, zum Beispiel mit gesundheitsfördernden Maßnahmen zu Ergonomie und zum Stressmanagement. 2017 hatten unsere Mitarbeiter an Büroarbeitsplätzen die Möglichkeit, ihre Büroausstattung von einer ausgebildeten Fachkraft einstellen zu lassen, und bekamen Hilfsmittel zur Verfügung gestellt, die sie bei der Arbeit körperlich entlasten.



Ausblick 2018

Da wir für unsere Kolleginnen und Kollegen, die aus einer Langzeiterkrankung kommen, eine noch intensivere und qualitativ bessere Betreuung bei der Rückkehr an den Arbeitsplatz sichern möchten, beschäftigt uns aktuell vor allem ein neues Konzept zur Umsetzung des betrieblichen Eingliederungsmanagements. Wir versuchen zudem, durch körperliche Tätigkeiten verursachte gesundheitliche Probleme weiter aufzudecken und Entlastungen im Arbeitsalltag zu schaffen. Weiterhin wollen wir neue Maßnahmen im Bereich Bewegung und Fitnessförderung umsetzen.



Bewegung

Wir fördern den aktiven Lebensstil unserer Mitarbeiter, unter anderem über unser Bonusprogramm „Aktiv mit Carglass®“. Durch das 2017 eingeführte Bonusheft regen wir an, dass Mitarbeiter sich frühzeitig und präventiv, etwa im Rahmen von Vorsorgeuntersuchungen oder Sportangeboten, mit dem Thema Gesundheit auseinandersetzen und Handlungsbedarf möglichst frühzeitig erkennen. Regelmäßig nehmen viele unserer Mitarbeiter an Firmenläufen und konzernweiten Großveranstaltungen wie dem „Spirit of Belron® Challenge“-Triathlon in England teil.

Ernährung

Wir sensibilisieren unsere Mitarbeiter für eine gesunde Ernährung. Im Jahr 2017 boten wir erstmals ein Ernährungsseminar mit Fokus auf die psychologischen Hintergründe des Hungers an. Die Inhalte und das Feedback der Teilnehmer haben uns überzeugt, im Jahr 2018 drei weitere Veranstaltungen dieser Art durchzuführen.

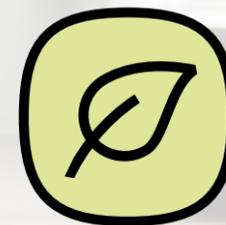
Familie & Beruf

Seit 2011 unterstützt ein externer Dienstleister unsere Mitarbeiter durch kostenlose Angebote dabei, ihr Berufs- und Privatleben ideal miteinander zu verbinden. Dazu zählen zum Beispiel die Vermittlung individueller Betreuungslösungen für Kinder und pflegebedürftige Angehörige, die Krisenberatung bei Burnout, Traumata oder Partnerschaftsproblemen und das Belegplatzangebot in über 60 Kinderbetreuungs- und Bildungseinrichtungen. Hinzu kommen vielfältige Seminare und Fortbildungsveranstaltungen.

Eine besondere Herausforderung für das Gesundheitsmanagement bei Carglass® besteht in der Dezentralität unserer Standorte. Viele der auf dem Markt verfügbaren und potenziell nutzbaren gesundheitsfördernden Maßnahmen sind für Standorte ab etwa 30 Mitarbeiter ausgelegt. Carglass® hat dagegen im Schnitt weniger als fünf Mitarbeiter pro Service-Center. Daher streben wir an, durch eigene Konzepte alle Mitarbeiter zu erreichen. So entwickelten wir zum Beispiel das Carglass®-Bonusheft sowie ein eigenes Programm zur Raucherentwöhnung.

UMWELT

4. KAPITEL



4.1 Umweltmanagement

4.2 Vorreiter im Ressourcenschutz

4.3 Engagement im Klimaschutz

4.4 Sensibilisierung für den Umweltschutz

UMWELTMANAGEMENT

4.1

Wir sind uns bewusst, dass sich alle unsere Aktivitäten auch auf die Umwelt auswirken. Um unserer ökologischen Verantwortung für die jetzige sowie für zukünftige Generationen nachzukommen, minimieren wir über unser Umweltmanagementsystem kontinuierlich unsere Umweltauswirkungen.

Zertifiziertes Umweltmanagementsystem

Die Einhaltung der in Deutschland durch nationale, regionale und branchenspezifische Gesetze vorgegebenen Verpflichtung zum Schutz der Umwelt ist für Carglass® selbstverständlich. Gleichzeitig setzen wir eigene Standards, um unserer ökologischen Verantwortung auch für zukünftige Generationen nachzukommen. Dazu haben wir ein umfassendes Umweltmanagement zur Prozesssteuerung ins Leben gerufen, um Ressourcen bestmöglich zu schonen und jegliche Umweltauswirkungen unserer Geschäftstätigkeit zu minimieren.



Die Verantwortung für das Handlungsfeld Umwelt liegt im Fachbereich Risk & Compliance der Abteilung Finance. Das Umweltmanagementsystem (UMS) entspricht der international anerkannten Managementnorm DIN EN ISO 14001:2015 und wird gemeinsam mit dem Qualitätsmanagement alle drei Jahre vom TÜV Rheinland zertifiziert sowie jährlich in sogenannten Überwachungsaudits geprüft. Die Zertifizierung unserer Managementsysteme umfasst alle Standorte. Unser Ansatz eines integrierten Managementsystems stellt sicher, dass das Umweltmanagement im ständigen Austausch mit den Bereichen Arbeitssicherheit und Qualitätsmanagement steht.

Die Verantwortung für das Handlungsfeld Umwelt liegt im Fachbereich Risk & Compliance der Abteilung Finance. Das Umweltmanagementsystem (UMS) entspricht der international anerkannten Managementnorm DIN EN ISO 14001:2015 und wird gemeinsam mit dem Qualitätsmanagement alle drei Jahre vom TÜV Rheinland zertifiziert sowie jährlich in sogenannten Überwachungsaudits geprüft. Die Zertifizierung unserer Managementsysteme umfasst alle Standorte. Unser Ansatz eines integrierten Managementsystems stellt sicher, dass das Umweltmanagement im ständigen Austausch mit den Bereichen Arbeitssicherheit und Qualitätsmanagement steht.

Gesetzlich geforderte Energie-Audits führen extern akkreditierte Unternehmen nach der europäischen Norm DIN EN 16247 durch. Die für Carglass® bindenden umweltrechtlichen Verpflichtungen sind in einem onlinebasierten Rechtskataster (Legal Compliance der Firma Ecolntense GmbH) zusammengefasst und werden mit Unterstützung des Dienstleisters eco Compliance regelmäßig überprüft und ergänzt. Um die Einhaltung der Vorschriften zu gewähr-

leisten, informieren wir die Fachabteilungen und stellen Handlungsempfehlungen in Form von Verfahrens- und Arbeitsanweisungen im Intranet zur Verfügung. Im Rahmen unserer regelmäßigen internen Audits überprüfen wir diese Prozesse. Unser Auditkatalog umfasst alle Themen und Prozesse des integrierten Managementsystems und deckt damit auch die für Carglass® wesentlichen Umweltaspekte bzw. Umweltauswirkungen ab. Wir konnten für das Jahr 2017 ein Auditergebnis von 94,1 % für den Bereich Umwelt erreichen. Durch die kontinuierliche Eigenüberprüfung können wir Mitarbeiter gezielt trainieren und Verbesserungen aufzeigen.

Im Berichtszeitraum wurden Carglass® weder Beschwerden hinsichtlich ökologischer Auswirkungen noch Verstöße gegen Umweltgesetze und -vorschriften bekannt.

Motto der Umweltleitlinie



VERMEIDEN vor **VERMINDERN** vor **VERWERTEN**

Ausgangspunkt für unser Engagement ist die Carglass®-Umweltleitlinie. Sie dient unseren Mitarbeitern als Leitfaden zum nachhaltigen Handeln und zeigt die Wichtigkeit des Umweltschutzes für unser Unternehmen.



Die Carglass®-Umweltstrategie: Wir denken an morgen

„WIR ACHTEN AUF UNSERE UMWELT, BEI ALLEN TÄTIGKEITEN, JEDEN TAG.“



Strategisches Umweltmanagement

Ressourcenschonung und Klimaschutz bilden den Rahmen unserer Umweltstrategie. Für die Praxis untermauert unsere „Repair-First“-Strategie den formulierten Anspruch: Der Austausch von Scheiben sollte immer nur dann erfolgen, wenn eine Reparatur gesetzlich nicht erlaubt ist. So werden Ressourcen geschont, Energie eingespart und Emissionen vermindert.

Die Carglass®-Umweltstrategie definiert unsere Handlungsschwerpunkte. Diese sind in fünf Kernbereiche unterteilt und werden von den Themen Klima- und Ressourcenschutz eingerahmt. Die Umweltstrategie enthält harte und weiche Themen. Harte Themen sind solche, bei denen wir durch Messen und Evaluieren von Kennzahlen nachverfolgen können, ob wir die angestrebten Ziele erreichen. Dazu

gehören der Materialverbrauch (zum Beispiel Putzmittel und Papier), die Abfallverwertung (zum Beispiel Mülltrennung und Recyclinganteil) sowie der Energieverbrauch (zum Beispiel Energieträger wie Strom und Gas). Zu den weichen Themen zählen nachhaltiger Konsum und Umweltbildung. Sie fördern das unternehmensinterne Umweltbewusstsein und tragen zur Glaubwürdigkeit unserer Umweltstrategie bei.

Um den kontinuierlichen Fortschritt in jedem der fünf Kernbereiche langfristig sicherzustellen, entwickeln wir Ziele und Maßnahmen des Umweltmanagements gemeinsam mit den Fachabteilungen weiter. Im kommenden Jahr werden wir unter anderem damit beginnen, bindende Kennzahlen einzuführen.

VORREITER IM RESSOURCENSCHUTZ

4.2

Jeden Tag kommen bei Carglass® Materialien zum Einsatz, ohne die wir den Service für unsere Kunden nicht durchführen könnten. Einige davon enthalten Rohstoffe, die weltweit nur begrenzt verfügbar sind. Daher berücksichtigen wir Beschaffungsmöglichkeiten und die Ressourcensituation bei unseren Einkaufsentscheidungen und suchen, wo immer möglich, nach nachhaltigen Alternativen.

Materialverbrauch und nachhaltiger Konsum

Ressourcenschutz ist ein Fokusthema unserer Umweltstrategie, bei dem wir zum Vorreiter innerhalb der Belron®-Gruppe werden möchten. Daher arbeiten wir am sparsamen Umgang mit unseren Materialien und streben an, nachhaltige Produkte einzusetzen. Je nach Einsatzbereich können das wiederverwendbare, recycelte, recyclingfähige oder umweltschonende Alternativen sein.

Beispielhaft für diese Haltung ist unsere Strategie „Repair First“. Dabei prüfen wir vor jedem Austausch einer Windschutzscheibe, ob nicht eine Reparatur, die sogenannte GlassMedic®, möglich ist. Auch wenn sich nicht jeder Steinschlag auf diese Weise reparieren lässt: Das Einsparpotenzial bei den Ressourcen ist enorm und das kommt der Umwelt zugute.

3.273 T GLAS lassen sich jährlich durch unsere „Repair-First“-Strategie einsparen.



Um unseren Materialeinsatz zu optimieren und dadurch Ressourcen zu schonen, hat Carglass® im Sommer 2017 einen internen Wettbewerb, die „Eco Fox Challenge“, ins Leben gerufen. Ziel war und ist es, Mitarbeiter dazu zu bringen, den Materialverbrauch bei Reparatur und Austausch von Scheiben so weit wie möglich zu reduzieren, ohne Servicequalität einzubüßen. Jeder Mitarbeiter kann mit seinem Engagement dazu beitragen, den Einsatz von Putzpapier, Klebeband und Einwegwerkzeug zu minimieren und nur so viel Material zu benutzen, wie nötig ist. Einmal pro Quartal werden diejenigen Service-Center prämiert, die den Materialverbrauch am effizientesten senken konnten. Die „Eco Fox Challenge“ wurde im Jahr 2017 mit dem internen „Belron Virtus Award“ ausgezeichnet. Dieser wird von unserer Muttergesellschaft Belron® für herausragende fachübergreifende Projekte vergeben, die im Einklang mit den Unternehmenswerten stehen. Die Aufnahme zusätzlicher Materialien in die „Eco Fox Challenge“ ist bereits in Planung, um die Ressourcenschonung weiter voranzutreiben.



Materialverbrauch 2017

VERBUNDGLASSCHEIBEN
6.092,9 T



PUTZPAPIER
97,5 T



GUMMIRAHMEN
2.259 STK.



KLEBSTOFFE
166.509,6 L



WISCHER
126.597 STK.



SCHEIBENREINIGER
72.325 L

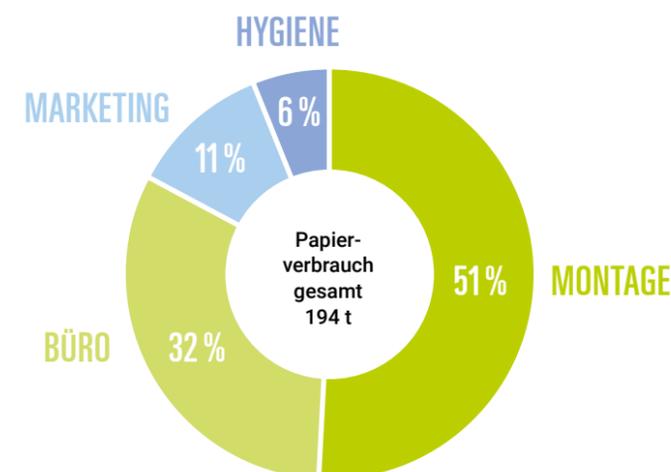


LEISTEN
456.313 STK.

Papierverbrauch reduzieren

Seit November 2017 gilt bei Carglass® eine eigene Papierrichtlinie, unsere „Paper Policy“. Ziel ist es, unseren Papierverbrauch, insbesondere an Papier aus Frischfasern, zu reduzieren. Schließlich verwenden wir pro Jahr mehr als 194 t Papier, überwiegend Putzpapier für die Scheibenreinigung und Rechnungspapier. Wo möglich möchten wir Recyclingpapier oder zertifiziertes Papier aus nachhaltiger Forstwirtschaft einsetzen. Schon heute wird Recyclingpapier als Kopierpapier sowie im Hygienebereich verwendet. Zudem produzieren wir unsere Mitarbeiter- und Kundenzeitschriften auf nachhaltigerem Papier. Unsere Service-Center setzen seit dem Jahr 2017 wiederverwendbare Fußraumwischer für den Einsatz in Kundenfahrzeugen ein statt wie bisher Einwegauflagen. Parallel prüfen wir derzeit, ob für die Reinigung von Scheiben an allen Standorten wiederverwendbare Putztücher benutzt werden können.

Papierverbrauch nach Verwendungszweck 2017



Wasserverbrauch senken

Bei Scheibenreparaturen und beim Austausch von Scheiben wird kein Wasser eingesetzt. In unseren Service-Centern kommt Wasser genau wie an unserer Hauptverwaltung und dem Customer Contact Center ausschließlich in den Küchen- und Sanitärbereichen zum Einsatz. Das dabei entstehende Abwasser kann daher ohne Vorbehandlung in die Kanalisation eingeleitet werden.

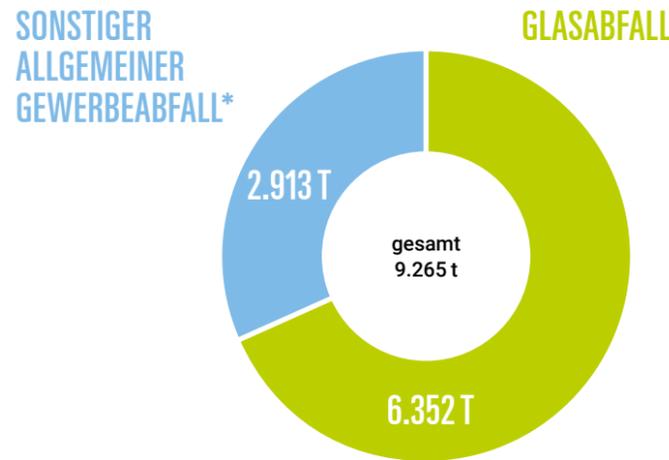
Obwohl wir bei Carglass® Wasser nur in haushaltsüblichen Mengen verbrauchen, wollen wir auch in diesem Bereich verantwortungsvoll handeln. So haben wir in unserer Hauptverwaltung Wasserperlatoren angebracht, um den Verbrauch von Frischwasser zu reduzieren. Um unseren Bedarf an Trinkwasser zu optimieren, überprüfen wir derzeit die Umstellung von den bislang in den Service-Centern verwendeten Trinkwassergalonen auf gefiltertes Leitungswasser.

Nachhaltigen Konsum fördern

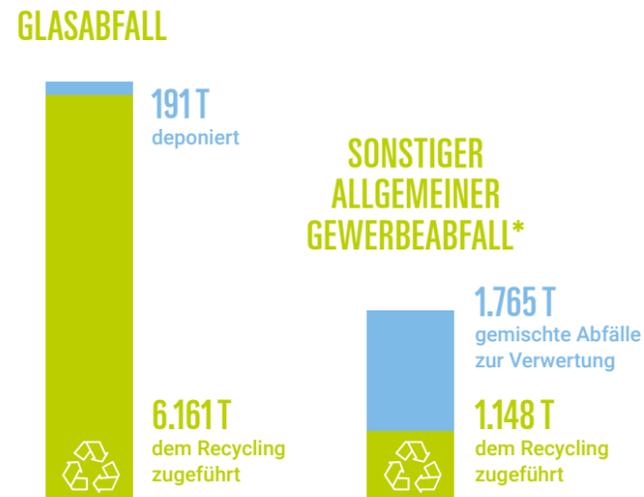
Auch bei alltäglichen Materialien, die unabhängig von unseren Dienstleistungen verbraucht werden, setzen wir auf nachhaltigen Konsum. Beispielsweise haben wir in unserer Hauptverwaltung einen fair gehandelten Biokaffee eingeführt und jedem Mitarbeiter einen eigenen Mehrwegbecher aus Bioplastik zur Verfügung gestellt, um unnötigen Abfall zu vermeiden. Auch unsere Service-Center werden wir etappenweise auf biologischen Fairtrade-Kaffee anstelle von Kapseln umstellen. Diese Veränderungen sind für jeden Kunden und Mitarbeiter sofort sichtbar – so tragen sie zur Sensibilisierung für Umweltschutz und zum nachhaltigen Konsum bei.

➔ S. 53, Sensibilisierung für den Umweltschutz

Abfall in Gewicht 2017



Abfall nach Entsorgungsmethode 2017



* Folien, Kunststoffe, Glas, Holz, Papier, Pappe, Kartonagen, Papier aus Aktenvernichtung, gemischte Bau- und Abbruchabfälle

HINWEIS: Die Werte beinhalten die Angaben unserer Entsorgungsdienstleister Remondis (deutsche Standorte) und EDC (European Distribution Center).

> 78,9 % der Abfälle wurden dem Recycling zugeführt.

Verantwortungsvolle Abfallverwertung

Wir streben einen sauberen und effizienten Recyclingprozess und die kontinuierliche Verbesserung unserer Recyclingquote an. An allen unseren Standorten wird sachgerecht getrennt, um geltende nationale wie lokale Gesetze und Anforderungen einzuhalten. Um dies zu gewährleisten, arbeiten wir deutschlandweit mit unserem Partner Remondis zusammen, zudem erfolgt die Entsorgung über Städte, Gemeinden oder Kommunen. Wir sind außerdem bestrebt, jedem Mitarbeiter direkt an seinem Arbeitsplatz eine Mülltrennung zu ermöglichen.

Glas macht mit 68,6 % den höchsten Anteil an unserem Abfallaufkommen aus. Darauf folgen gemischte Verpackungen, Folien und Papier. Aufgrund des hohen Anteils an Verbundglasabfall ist es für uns besonders wichtig, diesen sachgemäß zu recyceln. Wir erreichen hier eine Recyclingquote von 97 %. Rund 60 unserer Standorte sind an ein Reverse-Logistics-System unseres europäischen Zentralagers Hasselt in Belgien angeschlossen. Die weiteren Standorte führen ihre Glasabfälle lokal über Remondis dem Recycling zu. Im Moment evaluieren wir die Vor- und Nachteile des Reverse-Logistics-Systems, um die für uns beste Entsorgungsmethode für Glasabfälle festzulegen.

Abfälle, die nicht recycelt werden können, lassen wir fachgerecht entsorgen.

Nicht mehr benötigte IT-Geräte übergeben wir dem gemeinnützigen Unternehmen AfB social & green IT (Arbeit für Menschen mit Behinderung). Es ist darauf spezialisiert, Daten auf ausgemusterter IT-Hardware zertifiziert zu löschen und die Hardware für die Wiederverwendung aufzubereiten. So werden nicht nur natürliche Ressourcen geschont und Emissionen reduziert, sondern auch Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderung gesichert.

Im Jahr 2017 setzten wir Neuerungen aus der Gewerbeabfallordnung um. Dazu prüften wir die Trennung der einzelnen Abfallfraktionen an unseren Standorten und verbesserten die interne Dokumentation. Einzelne Mitarbeiter erhielten entsprechende Schulungen. Um uns kontinuierlich zu verbessern, ließen wir zu Beginn des Jahres 2018 unsere Entsorgungs- und Recyclingabläufe extern überprüfen. Aufgrund der Ergebnisse werden wir Maßnahmen zur Optimierung unseres Abfallmanagements ableiten und umsetzen. Die Vermeidung unnötiger Verpackungsabfälle stellt eine fortlaufende Bestrebung dar.

ENGAGEMENT IM KLIMASCHUTZ

4.3

Wir sehen es als unsere Verantwortung an, einen Beitrag zum globalen Klimaschutz zu leisten. Zusammen mit dem Ressourcenschutz bildet der Klimaschutz daher den Rahmen unserer Umweltstrategie. Das Klima schützen wir unter anderem durch unsere „Repair-First“-Strategie: Denn bei einer Reparatur werden im Vergleich zu einem Austausch knapp zwei Drittel der CO₂-Emissionen eingespart.

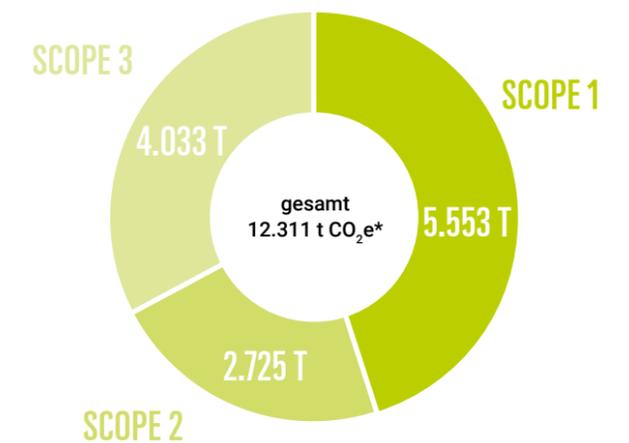
Unsere Klimabilanz

Nur wenn wir unsere Klimaauswirkungen kennen, können wir unsere Prozesse zielgerichtet verbessern. Daher erfassen wir jährlich unsere Energieverbräuche und analysieren unsere Treibhausgasemissionen mithilfe der Nachhaltigkeitssoftware SoFi.

Im Jahr 2017 hat unser direkter CO₂e-Ausstoß durch die Verbrennung von Gas in Heizungen sowie Diesel im Fuhrpark ca. 5.553 t (Scope 1) betragen. Auf die Herstellung des von uns eingekauften Stroms entfallen ca. 2.725 t CO₂e (Scope 2)**. Zusätzlich erfassen wir ausgewählte Kategorien von Scope-3-Emissionen, beispielsweise Fahrten von Subkontraktoren oder Geschäftsreisen.

Im Jahr 2017 haben wir darüber hinaus den CO₂-Fußabdruck unserer Dienstleistungen ermittelt, den „Product Carbon Footprint“ für den Austausch sowie für die Reparatur der Frontscheibe. Er bezieht sich auf die Treibhausgasemissionen entlang aller Stufen der Wertschöpfungskette, also vom Ursprung der Rohmaterialien bis zur Entsorgung. Erste Ergebnisse zeigen, dass etwa 80 % der produktbezogenen Emissionen außerhalb unserer eigenen Geschäftstätigkeit, im sogenannten Scope 3, erzeugt werden. Im Jahr 2018 werden wir erstmals Kennzahlen zum Product Carbon Footprint veröffentlichen.

Bei den geplanten Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung des Klimaschutzes bei Carglass® steht die Erarbeitung einer eigenen Klimastrategie zur Vermeidung, Verminderung und Kompensation von Energieverbräuchen an.

CO₂-Fußabdruck 2017**
(in t CO₂e)

Bei der Erhebung und Berichterstattung von Treibhausgasemissionen wird häufig zwischen drei Scopes unterschieden.

Scope 1: Emissionen, die direkt aus der Tätigkeit des Unternehmens entstehen; zum Beispiel durch das Verbrennen fossiler Energieträger (direkte Emissionen).

Scope 2: Emissionen, die extern für die Gewinnung von Energie, die das Unternehmen bezieht, entstehen (indirekte Emissionen).

Scope 3: Emissionen, die in vor- und nachgelagerten Schritten der Wertschöpfungskette entstehen (indirekte Emissionen).

* CO₂-Äquivalent: Die Erwärmungswirkung verschiedener Treibhausgase, gemessen in der Vergleichsgröße CO₂.

** Berechnung der Emissionswerte durch Belron® auf Basis des „location-based“ Ansatzes, das heißt unter Nutzung des Durchschnittswerts für Deutschland ohne Einbezug anbieter- bzw. produktspezifischer Emissionsfaktoren. Über 75 % des bezogenen Stroms stammt aus regenerativen Energien. Carglass® erfasst derzeit nur ausgewählte Kategorien von Scope-3-Emissionen.

Carglass® kompensiert Emissionen

Treibhausgase wie CO₂ entfalten ihre Wirkung global, unabhängig von ihrer Entstehungsquelle. Daher können sie durch die Förderung von Umwelt- und Klimaschutzprojekten an anderer Stelle ausgeglichen werden. Im Jahr 2017 kompensierte Carglass® 6.870 t CO₂, was mehr als der Hälfte unserer verursachten Emissionen entsprach. Wegen der afrikanischen Wurzeln unseres Mutterkonzerns Belron® wählten wir ein Aufforstungsprojekt in Äthiopien und ein Energieeffizienzprojekt in Ghana. Die Projekte tragen den „Gold Standard“ – den höchsten Qualitätsstandard bei Kompensationsprojekten. Dieser garantiert neben dem Ausgleich von CO₂ einen Beitrag zur nachhaltigen ökologischen und sozialen Entwicklung im Projektumfeld.

Gold Standard



Effizienter Energieeinsatz

Carglass® Deutschland hat bundesweit rund 350 Standorte. Sie unterscheiden sich in ihren baulichen Eigenschaften und dem Modernisierungsgrad, sodass sich unterschiedliche Voraussetzungen für die Einführung und Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen ergeben. Kern unserer Geschäftstätigkeit sind Dienstleistungen. Daher bilden unser Strom- und Gasverbrauch sowie der Dieserverbrauch unseres Fuhrparks die Hauptemissionsquellen für klimarelevante Gase in unserem direkten Einflussbereich (das heißt Scope 1 und Scope 2). Fahrzeuge, Gasheizungen, Klimaanlage, Beleuchtung und IT-Equipment sind die Hauptverursacher.

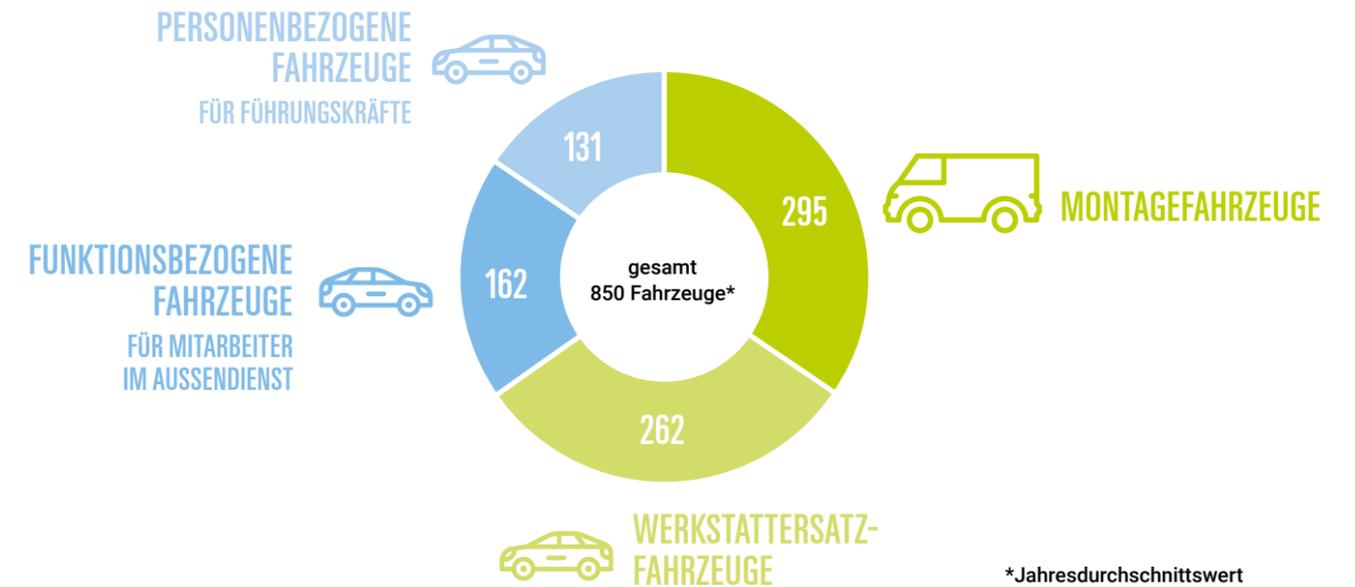
Mögliche Einsparpotenziale prüfen wir beispielsweise mithilfe von Energie-Audits und Ableitungen aus unserer Klimabilanz. Die Umrüstung auf LED-Beleuchtung ist aufgrund ihres hohen Energieeinsparpotenzials eine unserer aktuellen Prioritäten. Im Berichtsjahr haben wir 60 unserer Standorte auf LED-Beleuchtung umgerüstet. Dadurch sparen wir künftig bis zu 95.472 kWh Energie jährlich.

Bereits seit dem Jahr 2012 beziehen wir den Strom für unsere Standorte, wo es uns mietrechtlich möglich ist, aus erneuerbaren Energiequellen. Im Berichtsjahr waren dies über 75 % unseres gesamten Stromverbrauchs.

In Zukunft möchten wir Smartmeter an unseren Standorten einsetzen, um noch energieeffizienter zu arbeiten. Durch die unmittelbare Kontrolle unserer Energieverbräuche werden wir Maßnahmen zur Reduzierung des Energieeinsatzes und der Emissionen konkreter entwickeln und umsetzen können. Zudem prüfen wir die Inbetriebnahme einer Photovoltaikanlage an einem unserer Service-Center.

Reduktionen von Energie und Emissionen sollten auch betriebswirtschaftlich sinnvoll sein. Dabei liegen die effizientesten Maßnahmen nicht immer in unserem direkten Einflussbereich. Um trotzdem einen Beitrag zum effektiven Klimaschutz zu leisten, haben wir uns im Berichtszeitraum dafür entschlossen, einen Großteil unserer Emissionen über Investitionen in Klimaschutzprojekte zu kompensieren.

Carglass®-Fuhrpark 2017



Fuhrpark und Logistik

Mobilität ist eine Voraussetzung, um unsere Dienstleistungen kundenfreundlich zu erbringen. Die Carglass®-Flotte umfasste im Berichtsjahr rund 850 Fahrzeuge. Hierzu zählen personen- und funktionsbezogene Fahrzeuge, Fahrzeuge für die mobile Auftragsabwicklung sowie Werkstattersatzfahrzeuge, die wir unseren Kunden als Ersatzfahrzeuge während der Reparatur zur Verfügung stellen. In Summe sind unsere Fahrzeuge für Treibhausgasemissionen in Höhe von rund 4.316 t CO₂e verantwortlich, was etwa einem Drittel unserer Gesamtemissionen entspricht.

Vier Faktoren sind besonders entscheidend für die Klimawirkung unserer Flotte: ihre Größe, die Wahl der Antriebsart der Fahrzeuge, die Streckenplanung und die Sensibilisierung unserer Mitarbeiter. Um diese Variablen effektiv zu steuern, haben wir Entwicklungsleitlinien auf dem Weg zum Carglass®-Fuhrpark 2022 definiert. Sie bilden die Basis für einen ganzheitlichen Entwicklungsansatz der Mobilität unserer Kunden und Mitarbeiter. Dazu gehören zum Beispiel die Ermittlung des zukünftigen Mobilitätsbedarfs, die Reduktion des Flottenverbrauchs und die ganzheitliche Entwicklung der notwendigen Infrastruktur für unseren Fuhrpark der Zukunft. Eine kontinuierliche Überprüfung aller umgesetzten Maßnahmen auf Effektivität und Effizienz stellt sicher, dass wir belastbare Fortschritte auf dem Weg zu einer nachhaltigen Mobilität erreichen.

Mit den Entwicklungslinien 2022 haben wir uns zwei ambitionierte Ziele gesetzt.

Reduktion des Flottenverbrauchs um 20 %

Wir streben eine signifikante Reduktion von 20 % bis zum Jahr 2022 an. Hierzu haben wir bereits eigene Obergrenzen für den CO₂-Ausstoß je Kilometer verabschiedet. Regelmäßig prüfen wir, ob eine Absenkung dieser Grenzen möglich ist. Um Mitarbeiter und Kunden auch in Zukunft mobil zu halten, bewerten wir alle geeigneten Mobilitätsalternativen auf ihre Praktikabilität für Carglass®. Unser Fokus liegt dabei auf alternativen Antrieben und Car-Sharing-Konzepten, die wir schon bald an ersten Standorten testen werden.

30 % Elektrofahrzeuge bis 2022

Die Mehrheit unserer Flottenfahrzeuge ist mit einem Dieselmotor ausgestattet. Künftig möchten wir den Anteil batteriebetriebener Fahrzeuge schrittweise steigern, bis auf 30 % im Jahr 2022. Im Fokus stehen primär Fahrzeuge an unseren Service-Centern, die von unseren Mitarbeitern genutzt werden. Im Jahr 2017 haben wir bereits 14 batteriebetriebene Fahrzeuge in unsere Flotte integriert.



Die Umstellung auf elektrisch betriebene Fahrzeuge ist Teil der Entwicklungsleitlinien des Carglass®-Fuhrpark 2022.

Zudem haben wir ein Fahrzeug mit Hybrid-Antrieb getestet. Zukünftig möchten wir Ladesäulen für Elektroautos auch verstärkt unseren Kunden zur Verfügung stellen, sodass wir im Bereich der Werkstattdienstleistungen ebenfalls batteriebetriebene Fahrzeuge einsetzen können. 2017 konnten wir bereits elf entsprechende Stationen aufbauen. Im Jahr 2018 planen wir die Umrüstung weiterer 20 Stationen.

Unsere Ziele für das Jahr 2022 können wir nur erreichen, wenn wir unsere Mitarbeiter für nachhaltige Mobilität gewinnen. Daher haben wir 2017 einen Aktionstag zu diesem Thema veranstaltet, an dem sich unsere Mitarbeiter über Mobilitätsalternativen informieren und diese vor Ort ausprobieren konnten. Um die regelmäßige Nutzung nachhaltiger Mobilität bei unseren Mitarbeitern anzuregen, stehen an unserer Hauptverwaltung Säulen für das Laden elektrischer Autos und Fahrräder zur Verfügung.

Logistik

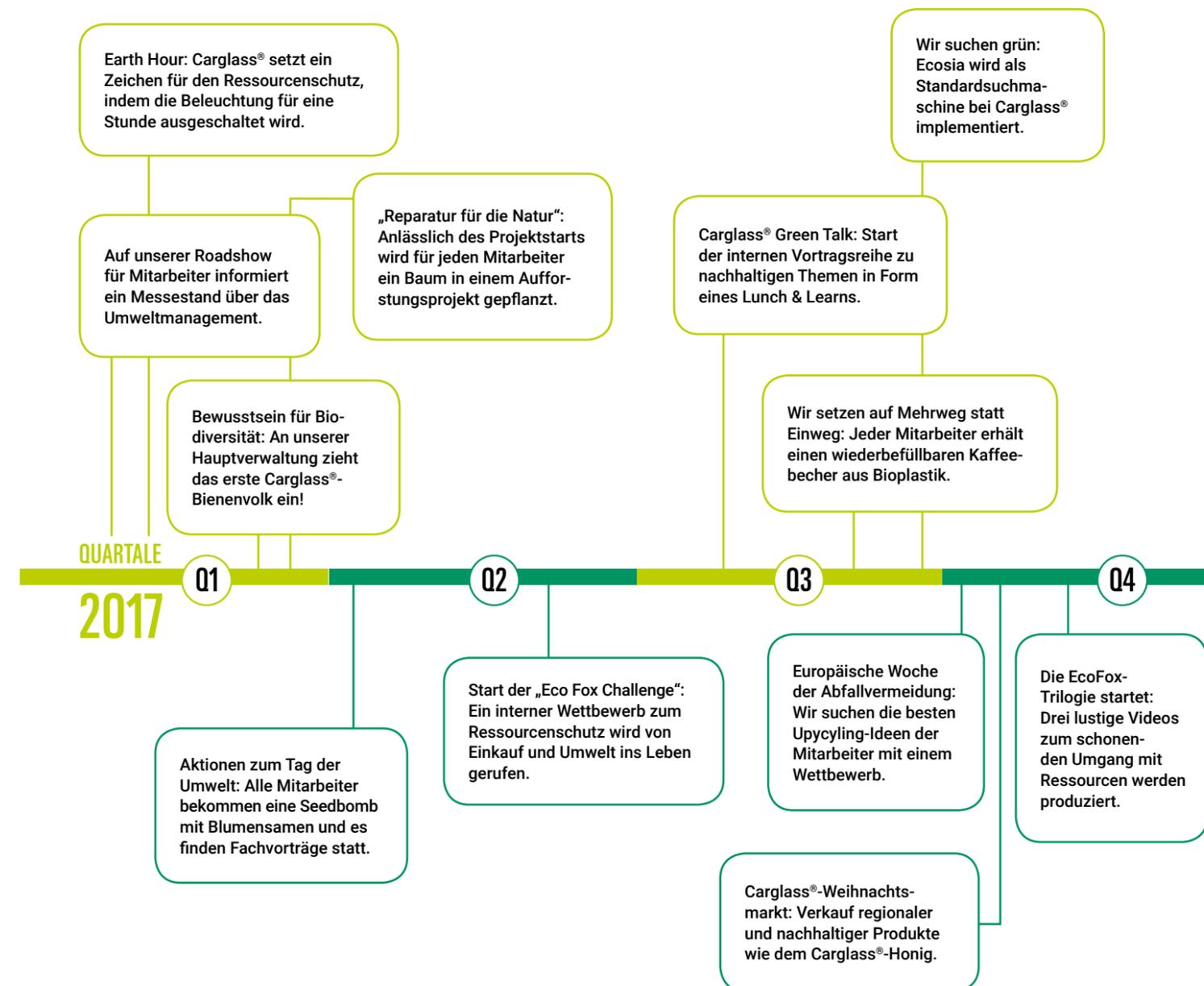
Die für unsere Geschäftstätigkeit benötigte Logistik übernehmen externe Dienstleister. Dabei handelt es sich primär um Warenströme zwischen dem Zentrallager in Belgien und den im Berichtsjahr ausgelagerten regionalen Lagern (Hubs) sowie unseren Service-Centern in ganz Deutschland. Die Transporte werden überwiegend auf der Straße, das heißt von LKW und Kleintransportern, durchgeführt.

Um den Kraftstoffeinsatz und die CO₂-Emissionen möglichst gering zu halten, werden die Fahrten, insbesondere von den Hubs zu den Service-Centern, möglichst effizient geplant. Unsere Dienstleistungspartner halten wir dazu an, dies kontinuierlich zu prüfen. In regelmäßigen Abständen dient uns die Abfrage der Kraftstoffverbräuche zur Kontrolle. Für die Zukunft streben wir weitere operative Verbesserungen an, um unseren Logistikaufwand zu senken. Beispiele sind die Reduzierung der Retourenquote und der Anzahl von Falschbestellungen.

SENSIBILISIERUNG FÜR DEN UMWELTSCHUTZ

4.4

Wir verfolgen das Ziel, jeden Mitarbeiter bei Carglass® für die Wichtigkeit unserer Umweltaktivitäten und die entsprechenden Fortschritte für das Unternehmen zu sensibilisieren. So schulten wir im Jahr 2017 rund 100 Monteure in speziellen Audit-Schulungen zu Themen wie Mülltrennung oder Energieverbrauch. Für das Jahr 2018 planen wir, unsere bestehenden Aktionen fortzusetzen sowie ein E-Learning zur Umweltbildung einzuführen.



GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

5. KAPITEL



5.1 Wir geben der Welt Gutes zurück

5.2 Unsere Highlights im Jahr 2017

WIR GEBEN DER WELT GUTES ZURÜCK

5.1

Als erfolgreiches Unternehmen wollen wir einen Beitrag zum Wohlergehen der Gesellschaft leisten. Dies tun wir seit 2011 über unsere Stiftung giving back. Gemeinsam mit unseren engagierten Mitarbeitern und Partnern helfen wir jeden Tag dort, wo Hilfe am notwendigsten ist.

Soziales Engagement ist seit jeher ein wichtiger Eckpfeiler der Nachhaltigkeitsaktivitäten von Carglass®. Der Anspruch, als erfolgreiches Unternehmen etwas an die Gesellschaft zurückzugeben, ist tief in unserem Selbstverständnis verankert und geht auf einen der Belron®-Firmengründer, Maurice „Morrie“ Lubner, zurück. Aus eher einfachen Verhältnissen stammend stieg er zum erfolgreichen Geschäftsmann auf. Sein großer Wunsch war es zurückzugeben, was die Gesellschaft ihm ermöglicht hatte.

Der Gedanke des Zurückgebens ist Basis des Engagements von Carglass® in nationalen sowie internationalen Projekten und macht auch einen großen Teil des gesamten sozialen Engagements unserer Muttergesellschaft Belron® aus.

Als Schwerpunkte des gesellschaftlichen Engagements von giving back wurden die Bereiche Jugendhilfe, Gesundheit, Kultur, Bildung und Erziehung, Sport sowie die Unterstützung hilfsbedürftiger Personen definiert. Besondere Aufmerksamkeit schenken wir der Unterstützung benachteiligter Kinder, Jugendlicher und ihrer Familien. Damit nehmen wir Bezug auf Afrika Tikkun, ein von der Belron®-Gründerfamilie Lubner ins Leben gerufenes Projekt zur Unterstützung von Waisenkindern und benachteiligten Jugendlichen in Südafrika.

Die Stiftung giving back agiert selbstständig, wird von Carglass® finanziell unterstützt und darf bei Bedarf auf die organisatorische Infrastruktur des Unternehmens zurückgreifen. Jedes Jahr spendet Carglass® mindestens 100.000 Euro an giving back. Im Jahr 2017 beliefen sich die Zuwendungen auf rund 120.000 Euro. Zusätzlich generieren wir Spenden durch das Engagement unserer Mitarbeiter und über verschiedene Veranstaltungen wie Sport-Events und Wohltätigkeitsverkäufe.

2017 stellten wir unseren 20 Geschäftsregionen erstmals je 1.000 Euro Spendenbudget zur Verfügung, die diese an förderungswürdige Projekte vergeben durften. Dafür konnten Mitarbeiter Vorschläge machen, die der Stiftungsvorstand und der Stiftungsrat sowie die Regionalmanager hinsichtlich des Stiftungszwecks überprüft haben.

Über unsere Spendeneinnahmen und -ausgaben herrscht größte Transparenz: Monatlich werden die Daten im Intranet angepasst und können von allen Mitarbeitern eingesehen werden.

Carglass® und giving back unterstützen generell keine politischen Akteure oder Parteien.

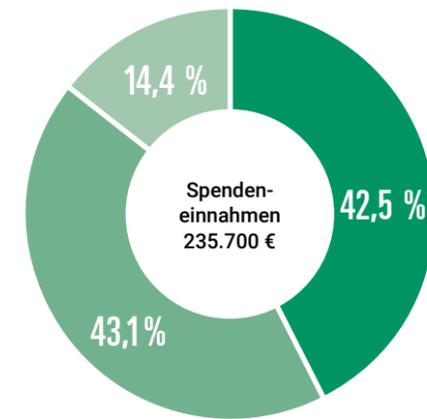
Stiftungseinnahmen haben wir gemeinsam mit unseren engagierten Mitarbeitern und Partnern im Jahr 2017 erzielt.

Rund **235.700 €**



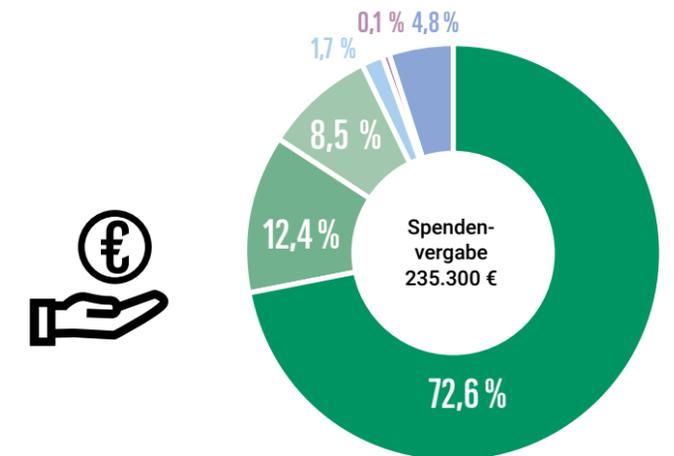
Die Stiftung giving back hat den Weltkindertag in Köln in 2017 durch einen bunten Stand unterstützt. Dabei entstanden großartige Fotos von Kindern und ihren Eltern, siehe S.54/55.

Spendeneinnahmen und -vergabe 2017



Spendeneinnahmen

- Von Carglass®
- Aus Mitarbeiteraktionen
- Sonstiges (zum Beispiel Spendenboxen und „amazonsmile“)



Spendenvergabe

- Afrika Tikkun
- Kinderkrankenhaus Köln
- Joblinge
- Regionale Projektförderungen
- Kosten (Kontoführung und Entgelte)
- Sonstige Unterstützungen

Mitarbeiterbeteiligung als Erfolgsfaktor

Wir sind überzeugt, dass das gesellschaftliche Engagement eines Unternehmens nur dann glaubwürdig und kraftvoll ist, wenn es von engagierten Mitarbeitern aktiv unterstützt wird. Wir von Carglass® fördern daher die Mitwirkung unserer Mitarbeiter im Unternehmen und bei giving back auf allen Ebenen. Zusätzlich gibt es von unserer Konzernmutter Belron® initiierte Spendenaktionen, an denen die einzelnen Ländergesellschaften teilnehmen. Das größte Event ist der in England stattfindende „Spirit of Belron® Challenge“-Triathlon, zu dem Mitarbeiter aus der ganzen Welt anreisen. Das Carglass®-Team aus Deutschland gehört regelmäßig zu den größten Teilnehmergruppen des Sport-Events. Die Teilnahmegebühren sowie separate Spenden der Ländergesellschaften, zum Beispiel von externen Firmen, kommen im Rahmen der Großveranstaltung der Organisation Afrika Tikkun zugute. Knapp über 40 Prozent der jährlichen Einnahmen der Stiftung werden durch den persönlichen Einsatz unserer Mitarbeiter generiert. Ein wohl einzigartiges Engagement, das zeigt, dass unsere Mitarbeiter sich gerne und mit vollem Herzen für Kinder und Jugendliche in schwierigen Lebenssituationen einsetzen.





Radsport für den guten Zweck



An der Tour de Magellan nahmen neben Hobby-Radlern auch Radrennprofis und Prominente teil.

Am 02.09.2017 ging das von der Kinderhilfe Organtransplantation e. V. und der Stiftung giving back unterstützte Charity-Cycling-Event „Tour de Magellan“ in die siebte Runde. Die Strecke verlief über 111 Kilometer rund um Köln. Unter den Teilnehmern waren wie in den Jahren zuvor auch Radrennprofis und Prominente, darunter unter anderem Jan Ullrich, Fabian Wegmann, Ulrike Nasse-Meyfarth, Heike Henkel und Christian Schwarzer. Auch der Schauspieler und Pate unserer Stiftung Thomas Maximilian Held ging für den guten Zweck mit an den Start. Für jeden gefahrenen Kilometer und Teilnehmer spendet der Titelsponsor und Organisator magellan netzwerke GmbH einen Euro an Kinder-Charity-Projekte. Im Rahmen dieses Radsport-Events konnten in den letzten Jahren über 127.000 Euro gesammelt werden.

7.200 € Spendeneinnahmen kamen durch das Radsport-Event zusammen.

Ein Schwarm neuer Kollegen

Ein in Deutschland wahrscheinlich einmaliges Beispiel für soziales Mitarbeiterengagement machte Carglass® zum Besitzer eines Bienenvolks und damit zum Honigproduzenten. Einer unserer Mitarbeiter, ein hauptberuflicher Projektmanager und Hobbyimker, kümmert sich um die Bienen. Damit unterstützt er das Carglass®-Engagement für Biodiversität und erzielt, gemeinsam mit seinen Kollegen, durch den Verkauf des produzierten Honigs Spenden für giving back. Im Jahr 2018 werden wir die Initiative voraussichtlich auf zwei weitere Standorte in Berlin und Hamburg ausweiten.



Weichenstellungen für die Zukunft

Schon jetzt stellen wir bei Carglass® die Weichen dafür, unser soziales Engagement mit einem Bündel von Maßnahmen zukünftig noch wirkungsvoller zu gestalten. So legt eine Roadmap die zukünftigen Handlungsschwerpunkte für die Stiftung giving back fest und sorgt für die notwendige Transparenz unserer Planungen nach innen und außen. Aufbauend auf den bisherigen Erfolg verfolgen wir damit ehrgeizige Ziele und wollen zum Beispiel über ein verstärktes Mitarbeiterengagement, durch die Einbindung der regionalen CSR-Botschafter, über einen noch engeren Einbezug von Zulieferern und B2B-Kunden sowie durch den weiteren Ausbau unserer Paten-Engagements unsere Spendeneinnahmen kontinuierlich erhöhen.

Zudem streben wir in Zukunft eine noch klarere Positionierung unserer Stiftungsausrichtung an, unter anderem durch eine stärkere Kommunikation des Stiftungszwecks und die Ausweitung von regionalen Stiftungsprojekten. Damit stellen wir sicher, dass unser soziales Engagement auch zukünftig dem Carglass®-Spirit und unseren eigenen hohen Ansprüchen gerecht wird.

UNSERE HIGHLIGHTS IM JAHR 2017

5.2

Wir helfen dort, wo unsere Hilfe dringend gebraucht wird. Außer in unseren fest unterstützten Projekten Afrika Tikkun, Joblinge und Pänzilvania im Kinderkrankenhaus Köln setzt sich giving back mit Aktionen und Spenden für diverse gemeinnützige Zwecke ein. Koordiniert von giving back – getragen vom Engagement der Carglass®-Mitarbeiter.

Afrika Tikkun – Hilfe zur Selbsthilfe in Südafrikas Townships

Die gemeinnützige Organisation unterstützt Waisenkinder und benachteiligte Jugendliche in verarmten Gemeinden in Südafrika durch Hilfe zur Selbsthilfe – von der Wiege bis in den Beruf. Durch die Bereitstellung von Hygieneartikeln und die nachhaltige Vermittlung von Fähigkeiten werden insgesamt 750.000 Familien erreicht. Die Unterstützung von Afrika Tikkun ist einer der Schwerpunkte des sozialen Engagements von Carglass® und Belron® gleichermaßen. Über die Teilnahme von Carglass®-Mitarbeitern am SoBC-Triathlon in London und über andere Veranstaltungen werden kontinuierlich Spenden dafür generiert.

Zu Beginn des Jahres 2017 durfte erstmals eine Gruppe von Mitarbeitern zum Projekt nach Südafrika reisen, um hautnah zu erfahren, was die über giving back erzielten Spenden vor Ort bewirken können. Ein emotionales Erlebnis für alle Beteiligten! Im Juli erfolgte der Gegenbesuch: Vier südafrikanische Jugendliche von Afrika Tikkun waren für eine Woche nach Köln eingeladen, um unser Unternehmen persönlich kennenzulernen und wertvolle Eindrücke zu gewinnen.

170.600 € der giving-back-Spendeneinnahmen flossen im Jahr 2017 an Afrika Tikkun.



Afrika Tikkun
Developing Young People
from Cradle to Career



Kicken für Afrika

Einer der Höhepunkte des Jahres 2017 war der Soccer Cup im Rahmen der „Spirit of Belron® Challenge“ zugunsten von Afrika Tikkun: 16 Fußballmannschaften nahmen auf Einladung von Carglass® an dem Charity-Fußballturnier in Köln teil; darunter eine Promi-Mannschaft, die von der Moderatorin und Stiftungspatin Shary Reeves aufgestellt wurde. Mit den Einnahmen des Turniers wurde die Aktion „Paint it Purple“ unterstützt. Diese macht auf den Förderbedarf von afrikanischen Familien mit behinderten Kindern aufmerksam. Auch unsere vier südafrikanischen jugendlichen Gäste von Afrika Tikkun unterstützten das Turnier mit ihrem sportlichen Einsatz.



Kinderkrankenhaus in Köln-Riehl – Hilfe für chronisch kranke Kinder

Als „guter Nachbar“ unterstützen wir das Projekt Pänzilvania an der Station B3 für chronisch kranke Kinder im Kölner Kinderkrankenhaus Amsterdamer Straße. Pänzilvania bietet Kindern mit chronischen Krankheiten wie Diabetes, Rheuma oder Asthma und ihren Familien individuelle Betreuung und Anleitung für den Umgang mit der Krankheit. Ziel ist die Verbesserung der Lebensqualität der Kinder und eine Erleichterung ihres Alltags. Über giving back spendet Carglass® jährlich mindestens 20.000 Euro an das Kinderkrankenhaus.



Spenden bringt Spaß

Das jährlich stattfindende „Carglass® and Friends“-Konzert wird seit Jahren von einer Mitarbeiterin unseres Unternehmens zur Unterstützung des Krankenhauses in Köln-Riehl organisiert. Beim Konzert treten ehemalige Patienten der von Carglass® geförderten Station für chronisch kranke Kinder gemeinsam mit Carglass®-Mitarbeitern und Freunden auf und bieten ein buntes Unterhaltungsprogramm. Das Konzert generierte knapp 3.000 Euro zusätzliche Spenden für das Kinderkrankenhaus im Jahr 2017.

Rund **29.100 €** Spendeneinnahmen flossen im Jahr 2017 an das Projekt Pänzilvania.

Joblinge – Förderung junger Menschen vor Ort

Als Gründungsaktionär der Kölner Bildungsinitiative „Joblinge“ unterstützt Carglass® die Förderung junger Menschen. Ziel der Initiative ist es, gering qualifizierten arbeitslosen Jugendlichen eine berufliche Perspektive zu geben und sie in den Arbeitsmarkt einzugliedern. In dem sechsmonatigen Programm lernen die Jugendlichen „on the Job“ Schlüsselqualifikationen und erweitern ihre sozialen Kompetenzen. Unterstützt werden sie dabei von Mitarbeitern und freiwilligen Mentoren. Dadurch bekommen sie die Chance, in eine reguläre Ausbildung oder Anstellung übernommen zu werden. In zehn Jahren nahmen 7.500 junge Menschen am Programm teil, 75 % davon schafften den Sprung in die Ausbildung. 2016 startete mit „Joblinge Kompass“ ein zweites Programm gezielt für junge Geflüchtete. Neben finanzieller Unterstützung bietet Carglass® im Rahmen des Programms Praktika zur Berufsorientierung an.



20.000 € spendet Carglass jährlich über giving back an Joblinge.



Girls' Day – Zukunftschancen für Mädchen

Jedes Jahr haben Mädchen im Alter von 12 bis 16 Jahren die Möglichkeit, Carglass® beim bundesweiten Girls' Day hautnah zu erleben. Zehn Carglass®-Service-Center im gesamten Bundesgebiet öffnen aus diesem Anlass ihre Türen, um Mädchen über Berufsmöglichkeiten bei Carglass® zu informieren. Vor Ort erfahren sie in Workshops alles über Ausbildungsberufe und Studiengänge in den Bereichen Handwerk, Technik, Naturwissenschaften und IT. Mädchen können so wertvolle Anregungen für den eigenen beruflichen Werdegang in einem Bereich gewinnen, in dem Frauen traditionell unterrepräsentiert sind.



Kräfte bündeln, Gutes bewirken – Carglass® und Sixt

Zum ersten Mal engagierte sich giving back im Jahr 2017 im Rahmen einer Spendenkooperation gemeinsam mit der gemeinnützigen Regine Sixt Kinderhilfe Stiftung für einen guten Zweck. Ziel war es, Geld für den Ausbau dringend benötigter Spielzimmer für Afrika Tikkun zu sammeln. Carglass® spendete im Rahmen der Aktion für jede Scheibenversiegelung 5 Euro. Die Regine Sixt Kinderhilfe Stiftung verdoppelte die Einnahme um 30.000 Euro. So kam dank des gemeinsamen Engagements insgesamt eine Summe von 60.000 Euro zusammen, mit der zusätzlich zum Ausbau eines Spielzimmers zwei Jahre lang eine sozialpädagogische Betreuung der Kinder gewährleistet ist.

„Paint it Purple“ – Ein Zeichen für Inklusion

Am 30.05.2017, dem fünften deutschen Diversity-Tag, setzten auch Carglass® und giving back ein deutliches Zeichen für eine inklusive Gesellschaft. Mit Aktionen, bei denen die Farbe Lila optisch eine Rolle spielte, wurden Zeichen für mehr Toleranz gegenüber Kindern mit Behinderung gesetzt. Die von Afrika Tikkun initiierte Kampagne „Paint it Purple“ will der Stigmatisierung behinderter Kinder entgegenwirken, ruft zu einem selbstbewussten und freien Leben auf und fordert ein Recht auf Bildung trotz Behinderung. Mitarbeiter und prominente Unterstützer der Stiftung setzten ein Zeichen, indem sie Kleidung in der Farbe Lila trugen. Die Kölner Caritas übergab uns ein ausdrucksstarkes Bild, das sie zur Vielfalt in Lila gestaltet hatte.



Auch die Paten von giving back, Thomas Maximilian Held und Torsten Knippertz, engagierten sich im Rahmen der „Paint it Purple“-Aktion.

➔ S. 35, Vielfalt macht uns stark

ÜBER DIESEN BERICHT

Dies ist der erste Nachhaltigkeitsbericht der Carglass GmbH. Er beschreibt unsere Strategie, unsere Ziele und unsere Fortschritte im Bereich Nachhaltigkeit. Der Bericht deckt das Geschäftsjahr 2017 ab, das heißt den Zeitraum vom 01.01.2017 bis zum 31.12.2017. Redaktionsschluss war der 31.05.2018.

Der Bericht erscheint in zwei Ausführungen: Die Kurzfassung bietet einen kompakten Überblick über das Nachhaltigkeitsengagement bei Carglass®. Sie erscheint gedruckt in deutscher und englischer Sprache. Den vollständigen Nachhaltigkeitsbericht finden Sie in deutscher Sprache im Internet: www.carglass.de/nachhaltigkeitsbericht

Der Bericht wurde in Anlehnung an die international anerkannten Standards der Global Reporting Initiative (GRI) erstellt. Von einer externen Prüfung des Berichts wurde abgesehen.

Schwerpunkte des Berichts sind die vier Themenbereiche Kundenservice & Lieferkette, Mensch, Umwelt und Gesellschaftliches Engagement, die gleichzeitig die Handlungsfelder der im Berichtsjahr erstmalig formulierten Carglass®-Nachhaltigkeitsstrategie darstellen. Zur Festlegung der Inhalte des Berichts wurde zudem auf Anregungen unserer Anspruchsgruppen und die Expertise einer externen Nachhaltigkeitsberatung zurückgegriffen.

Viele Informationen wurden für diesen Bericht erstmalig zusammengetragen. Sie wurden auf elektronischem Weg abgefragt, die Kennzahlen überwiegend mittels bereichsspezifischer Software erfasst. Bei Additionen können aufgrund von Rundungen Abweichungen auftreten. Ein Verlauf über die Zeit ist in einzelnen Fällen noch nicht darstellbar, wird aber für die Zukunft angestrebt.

Die Carglass GmbH unterhält ausschließlich Standorte in Deutschland. Sofern nicht anders angegeben, gelten die Angaben in diesem Bericht für alle diese Standorte.

Für eine bessere Lesbarkeit haben wir auf geschlechtsspezifische Doppelnennungen verzichtet. Dies stellt keine Wertung dar und es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts eingeschlossen.

Diese Unternehmensmeldung enthält zukunftsgerichtete Aussagen, die auf bestimmten Annahmen, Erwartungen und Ansichten des Managements der Carglass GmbH beruhen. Diese Aussagen unterliegen daher einer Reihe von bekannten oder unbekanntem Risiken und Ungewissheiten. Eine Vielzahl von Faktoren, von denen zahlreiche außerhalb des Einflussbereichs von Carglass® stehen, beeinflusst die Geschäftsaktivitäten, die Geschäftsstrategie, die Ergebnisse, die Leistungen und die Erfolge von Carglass®. Diese Faktoren und die tatsächlichen Entwicklungen können dazu führen, dass die Ergebnisse, Leistungen und Erfolge der Gesellschaft wesentlich von den Angaben abweichen, die in der zukunftsgerichteten Aussage ausdrücklich oder impliziert genannt sind.

Carglass® garantiert nicht, dass die den zukunftsgerichteten Aussagen zugrundeliegenden Annahmen frei von Irrtümern sind, und übernimmt dementsprechend keinerlei Gewähr dafür, dass sie so eintreten wie dargestellt. Carglass® übernimmt ferner keine Verpflichtung und beabsichtigt auch nicht, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren oder bei einer anderen als der erwarteten Entwicklung zu korrigieren.

Der nächste Nachhaltigkeitsbericht erscheint voraussichtlich im Sommer 2020.

Sie haben Feedback oder Fragen zu unserem Bericht? Bitte wenden Sie sich an:

Geschäftsführung
gf@carglass.de

WIR BEI CARGLASS® WOLLEN MIT UNSEREM ENGAGEMENT AUCH IN ZUKUNFT DEN UNTERSCHIED MACHEN – FÜR KUNDEN UND MITARBEITER, GESCHÄFTSPARTNER, UMWELT UND GESELLSCHAFT.

SO ENTSPRICHT ES UNSEREM SELBSTVERSTÄNDNIS, SO LEBEN WIR DEN CARGLASS®-SPIRIT SEIT DER GRÜNDUNG UNSERES UNTERNEHMENS. MIT WENIGER WÄREN WIR AUCH NICHT ZUFRIEDEN.

DESHALB GEHEN WIR UNSEREN WEG ZU MEHR NACHHALTIGKEIT KONSEQUENT WEITER UND SETZEN UNS IMMER WIEDER NEUE, EHRGEIZIGERE ZIELE.

WIR MACHEN DEN UNTERSCHIED, HEUTE UND IN ZUKUNFT!

KENNZAHLENANHANG

NACHHALTIGE UNTERNEHMENSFÜHRUNG

	GJ 2017		
ETHIKSCHULUNGEN			
Anzahl geschulter Mitarbeiter*			
E-Learning Ethik	65		
Basistraining Ethik	235		

* Primär im Berichtsjahr oder in Vorjahren neu ins Unternehmen eingetretene Mitarbeiter

SERVICE UND LIEFERKETTE

	GJ 2017	GJ 2016	
LIEFERANTEN			
Gesamt	7.618	7.401	
Hauptlieferanten*	71	73	

* Als Hauptlieferanten werden Lieferanten definiert, die bestimmte Voraussetzungen erfüllen, z. B. in Bezug auf Kriterien wie Umsatz, Qualität und Preis.

MENSCH

Hinweis: Die Mitarbeiterkennzahlen enthalten keine Daten zu Aushilfskräften und Minijobbern. Diese sind separat ausgewiesen.

	GJ 2017	GJ 2016	GJ 2015
ZUSAMMENSETZUNG DER BELEGSCHAFT			
Mitarbeiter (Vollzeitäquivalent, ohne Auszubildende)	1.888	1.821	1.780
Mitarbeiter (in Köpfen)	1.962	1.896	1.857
Mitarbeiter in Vollzeit- und Teilzeitarbeit			
Gesamt	1.962	1.896	1.857
davon Vollzeit	1.709	1.643	1.607
davon Teilzeit	253	253	250
Mitarbeiter mit befristeten und unbefristeten Arbeitsverträgen			
Unbefristeter Arbeitsvertrag	1.907	1.869	1.830
Befristeter Arbeitsvertrag	55	27	27
Leiharbeiter	20	19	23
Aushilfen/Minijobber			
Mitarbeiter (Vollzeitäquivalent)	39,2	38,8	36,7
Mitarbeiter (in Köpfen)	140	145	150
Mitarbeiter nach Geschlecht			
Frauen	355	339	350
Männer	1.607	1.557	1.507

	GJ 2017	GJ 2016	GJ 2015
Mitarbeiter nach Altersgruppen			
< 30 Jahren	197	197	210
30–50 Jahre	1.416	1.379	1.368
> 50 Jahre	349	320	279
Mitarbeiter nach Herkunft			
Deutsche	1.790	1.741	1.715
Nicht deutsche	172	155	142
Anzahl Nationalitäten			
Gesamt	30	31	28
BESCHÄFTIGUNGSDAUER/MITARBEITERFLUKTUATION			
Durchschnittliche Beschäftigungsdauer (in Jahren)			
Gesamt	9,58	9,48	9,15
Neu eingestellte Mitarbeiter, die Carglass® innerhalb von zwölf Monaten wieder verlassen haben			
Gesamt	47	30	18
Mitarbeiter, die Carglass® verlassen haben (Personalfluktuationsrate, Anzahl)			
Gesamt	169	142	213
Rate der Mitarbeiter, die Carglass® verlassen haben (Rate der Personalfluktuationsrate in %)			
Gesamt	7,3 %	5,9 %	8,0 %
Neu eingestellte Mitarbeiter nach Altersgruppe, Geschlecht			
Gesamt	157	132	77
Davon Frauen	12	9	16
Davon Männer	145	123	61
Davon < 30 Jahren	59	52	31
Davon 30–50 Jahre	90	75	41
Davon > 50 Jahre	8	5	5
Rate neu eingestellter Mitarbeiter nach Altersgruppe, Geschlecht (in %)			
Gesamt	8,0 %	7,0 %	4,1 %
Davon Frauen	7,6 %	6,8 %	20,8 %
Davon Männer	92,4 %	93,2 %	79,2 %
Davon < 30 Jahren	37,6 %	39,4 %	40,3 %
Davon 30–50 Jahre	57,3 %	56,8 %	53,2 %
Davon > 50 Jahre	5,1 %	3,8 %	6,5 %

	GJ 2017	GJ 2016	GJ 2015
VIELFALT			
Beschäftigungsquote schwerbehinderter Menschen (in %)	4,8 %	4,3 %	3,9 %
Vielfalt in der Geschäftsführung (in %)			
Frauenanteil	20 %	20 %	0 %
Anteil nicht deutscher Führungskräfte	40 %	40 %	20 %
Vielfalt in Führungspositionen (in %)			
Frauenanteil	15,5 %	13,2 %	15,0 %
Anteil nicht deutscher Führungskräfte	0,4 %	0,4 %	0,3 %
ELTERNZEIT			
Beschäftigte mit Anspruch auf Elternzeit (Anzahl)			
Gesamt	1.962	1.896	1.857
Davon Frauen	355	339	350
Davon Männer	1.607	1.557	1.507
Beschäftigte mit in Anspruch genommener Elternzeit			
Gesamt	72	58	69
Davon Frauen	31	17	33
Davon Männer	41	41	36
Nach der Elternzeit zu Carglass® zurückgekehrte Mitarbeiter			
Gesamt	72	55	65
davon Frauen	31	14	29
davon Männer	41	41	36
Nach der Elternzeit zu Carglass® zurückgekehrte Mitarbeiter, die auch zwölf Monate nach ihrer Rückkehr noch bei Carglass® arbeiten			
Gesamt	70	52	52
Davon Frauen	31	13	20
Davon Männer	39	39	32
Rückkehrrate an den Arbeitsplatz (in %)			
Gesamt	100 %	95 %	94 %
Davon Frauen	100 %	82 %	88 %
Davon Männer	100 %	100 %	100 %
Verbleibsrate von Beschäftigten, die Elternzeit in Anspruch genommen haben (in %)			
Gesamt	97 %*	88 %	75 %
Davon Frauen	100 %	76 %	61 %
Davon Männer	95 %	95 %	89 %

* Bei 2017 Verbleib und noch beschäftigt per 28.02.2018

	GJ 2017	GJ 2016	GJ 2015
AUS- UND WEITERBILDUNG			
Ausbildung und Qualifizierung (Anzahl)			
Studierende an dualen Hochschulen	1	0	0
Auszubildende	0	2	2
Carglass®-eigene Qualifizierung zum Service-Monteur*	120	66	37
* Anzahl der Mitarbeiter, die eine technische Ausbildung (außerhalb/nach dem Basistraining) durchlaufen haben.			
Weiterbildungsstunden (Anzahl in Std.)			
Gesamt	28.474	18.990	21.654
Davon mittleres und oberes Management	2.267	852	1.976
Davon alle weiteren Mitarbeiter	26.207	18.138	19.678
Anzahl der Weiterbildungsmaßnahmen	4.860	2.050	1.736
Weiterbildungsstunden je Mitarbeiter	4	8	12
Anteil der Mitarbeiter, deren Leistung und Karriereentwicklung in Gesprächen beurteilt wurde (in %)*			
Gesamt	34 %*	31 %*	23 %**
Davon mittleres und oberes Management***	100 %	100 %	100 %
* Die Gespräche waren für alle Mitarbeiter verpflichtend, ausgenommen Monteure, die auf freiwilliger Basis teilnehmen durften. ** Die Gespräche waren für alle Mitarbeiter verpflichtend, ausgenommen Monteure und Mitarbeiter des Customer Contact Center. *** Mittleres Management sind die Teamleiter und Regionalmanager, oberes Management die Leiter der Divisionen. Aufgrund variabler Vergütungskomponenten sind die Gespräche für Führungskräfte verpflichtend.			
ARBEITSSICHERHEIT			
Gesamtzahl der Mitarbeiter*, die in Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Ausschüssen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz vertreten wurden (in %)			
Gesamt	100 %	100 %	
 UMWELT			
Fahrzeuge nach Schadstoffklassen (Anzahl)			
	GJ 2017	GJ 2016	GJ 2015
Euro 6	489	256	87
Euro 5	370	572	683
Euro 4	0	26	41
Euro 3	1	35	64
Euro 2	2	3	3
Euro 1	0	0	0
Sonstige	14*	1*	2**

* Elektro ** Roller

GRI-INHALTSINDEX

GRI-Standard und Indikatoren		Verweis (Seite) bzw. Kommentar
ALLGEMEINE STANDARDANGABEN		
GRI 102	Organisationsprofil	
102-1	Name der Organisation	9
102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	9
102-3	Ort des Hauptsitzes	9
102-4	Betriebsstätten	9
102-5	Eigentum und Rechtsnorm	9
102-6	Bediente Märkte	9
102-7	Größenordnung der Organisation	9
102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeiter	32 ff.
102-9	Lieferkette	26 ff.
102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	9, 32
102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen	17 f.
102-12	Externe Initiativen	Carglass® ist Mitglied der Unternehmensinitiative „Charta der Vielfalt“. Der Konzern Belron ist Unterzeichner des UN Global Compact.
102-13	Mitgliedschaft in Verbänden	Carglass® ist nicht Mitglied in Branchenverbänden.
	Strategie	
102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	7
	Ethik & Integrität	
102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	12, 17 ff.
	Führung	
102-18	Führungsstruktur	https://www.carglass.de/unternehmen/geschaeftsleitung
	Stakeholdereinbeziehung	
102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	16
102-41	Tarifverhandlungen	Carglass® hat keine Tarifverträge geschlossen.
102-42	Bestimmen und Auswählen von Stakeholdern	16
102-43	Ansatz für die Stakeholder-Einbeziehung	16
102-44	Schlüsselthemen und Anliegen	16
	Vorgehensweise bei der Berichterstattung	
102-45	Liste der konsolidierten Unternehmen	In der Carglass GmbH sind keine weiteren Unternehmen konsolidiert.
102-46	Bestimmung des Berichtsinhalts und Themenabgrenzung	13, 63
102-47	Liste der wesentlichen Themen	69 ff.
102-48	Neuformulierung von Informationen	Dies ist der erste Nachhaltigkeitsbericht der Carglass GmbH.
102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	Dies ist der erste Nachhaltigkeitsbericht der Carglass GmbH.
102-50	Berichtszeitraum	63
102-51	Datum des letzten Berichts	Dies ist der erste Nachhaltigkeitsbericht der Carglass GmbH.
102-52	Berichtszyklus	63
102-53	Kontaktangaben bei Fragen zum Bericht	63
102-54	Aussagen zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	63
102-55	GRI-Inhaltsindex	68 ff.
102-56	Externe Prüfung	63

GRI-Standard und Indikatoren		Verweis (Seite) bzw. Kommentar
WESENTLICHE THEMEN		
GRI 201	Wirtschaftliche Leistung	
GRI 201-1	Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert	Aktuelle Unternehmens- und Finanzkennzahlen zu Belron® werden im D'leteren Geschäftsbericht veröffentlicht. http://www.dieteren.com/en/newsroom/annual-report/2017
GRI 205	Korruptionsbekämpfung	
205/103	Managementansatz	17 ff.
205-2	Informationen und Schulungsmaßnahmen zur Korruptionsbekämpfung	17 ff., 64
205-3	Bestätigte Korruptionsfälle und ergriffene Maßnahmen	19
GRI 206	Wettbewerbswidriges Verhalten	
206/103	Managementansatz	17 ff.
206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung	19
GRI 301	Materialien	
301/103	Managementansatz	44 ff.
301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	46 f.
GRI 302	Energie	
302/103	Managementansatz	44 ff.
302-4	Verringerung des Energieverbrauchs	50 f.
GRI 305	Emissionen	
305/103	Managementansatz	44 ff.
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	49, 51
305-2	Indirekte energiebedingte Treibhausgasemissionen (Scope 2)	49
305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	51
GRI 306	Abwasser und Abfall	
306/103	Managementansatz	47 ff.
306-1	Abwassereinleitung nach Qualität und Einleitungsort	47
306-2	Abfall nach Art und Entsorgungsverfahren	Carglass® erzeugt nur geringe Mengen gefährlicher Abfälle. Der Einsatz von Chemikalien erfolgt in Form von Kleinstverpackungen, deren Inhalt auf den Einsatz zugeschnitten ist. So entstehen nahezu keine Reststoffe.
306-3	Erheblicher Austritt schädlicher Substanzen	Im Geschäftsjahr 2017 sind Carglass® keine signifikanten Vorfälle bekannt geworden.
GRI 307	Compliance (Umwelt)	
307/103	Managementansatz	44 ff.
307-1	Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen	Im Berichtszeitraum wurden Carglass® weder Beschwerden hinsichtlich ökologischer Auswirkungen noch Verstöße gegen Umweltgesetze und -vorschriften bekannt.
GRI 308	Umweltbewertung der Lieferanten	
308/103	Managementansatz	26 ff.
308-2	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	26 ff.

GRI-Standard und Indikatoren		Verweis (Seite) bzw. Kommentar
GRI 401	Beschäftigung	
401/103	Managementansatz	32 ff.
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	65
401-2	Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmern oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werden	34
401-3	Elternzeit	66
GRI 403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	
403/103	Managementansatz	39
403-1	Repräsentation von Mitarbeitern in formellen Arbeitgeber-Mitarbeiter-Ausschüssen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	67
403-2	Art und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Arbeitsausfalltage und Abwesenheit sowie die Zahl arbeitsbedingter Todesfälle	40
GRI 404	Aus- und Weiterbildung	
404/103	Managementansatz	37 f.
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	38
404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe	37 f.
404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten	67
GRI 405	Vielfalt und Chancengleichheit	
405/103	Managementansatz	35 f.
405-1	Vielfalt in Leitungsorganen und der Angestellten	66
GRI 406	Gleichbehandlung	
406/103	Managementansatz	35 f.
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	19
GRI 407	Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen	
407/103	Managementansatz	17 ff., 26 ff.
407-1	Geschäftsstandorte und Lieferanten, bei denen das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen bedroht sein könnte	An den eigenen Standorten stuft Carglass® dieses Risiko als äußerst gering ein. Für den Managementansatz zur Lieferkette siehe S. 26 ff.
GRI 408	Kinderarbeit	
408/103	Managementansatz	17 ff., 26 ff.
408-1	Geschäftsstandorte und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit	An den eigenen Standorten stuft Carglass® dieses Risiko als äußerst gering ein. Für den Managementansatz zur Lieferkette siehe S. 26 ff.
GRI 409	Zwangs- oder Pflichtarbeit	
409/103	Managementansatz	17 ff., 26 ff.
409-1	Geschäftsstandorte und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit	An den eigenen Standorten stuft Carglass® dieses Risiko als äußerst gering ein. Für den Managementansatz zur Lieferkette siehe S. 26 ff.
GRI 414	Soziale Bewertung der Lieferanten	
414/103	Managementansatz	26 ff.
414-2	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	26 ff.

GRI-Standard und Indikatoren		Verweis (Seite) bzw. Kommentar
GRI 415	Politische Einflussnahme	
415/103	Managementansatz	56
415-1	Parteispenden	56
GRI 416	Kundengesundheit und Kundensicherheit	
416/103	Managementansatz	24 f.
416-1	Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	Jede Produktentwicklung wird von Carglass® bzw. Belron® auf Sicherheit und mögliche Gesundheitsauswirkungen überprüft. siehe S. 24 f.
416-2	Vorfälle der Nichteinhaltung von Vorschriften und freiwilligen Verhaltensregeln bzgl. Gesundheit und Sicherheit der Produkte und Dienstleistungen	24
GRI 417	Marketing und Kennzeichnung	
417/103	Managementansatz	22 ff.
417-2	Verstöße im Zusammenhang mit den Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung	24
417-3	Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation	24
GRI 418	Schutz der Kundendaten	
418/103	Managementansatz	17 ff.
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	18 f.
GRI 419	Sozio-ökonomische Compliance	
419/103	Managementansatz	17 ff.
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	17 ff.
	Wesentliches Thema: Kundenzufriedenheit	
	<i>Kundenzufriedenheit ist ein für Carglass® wesentliches, jedoch durch die GRI Standards nicht abgedecktes Thema. Gemäß Empfehlung der Global Reporting Initiative wird über das Thema analog der GRI-Richtlinien berichtet.</i>	
	Managementansatz	22 ff.
	Leistungsindikator Kundenzufriedenheit	22 ff.

Grundlage für die Berichterstattung sind für GRI 101, GRI 102 und alle wesentlichen Themen jeweils die GRI-Standards 2016.

Herausgeber/Copyright:
Carglass GmbH
Godorfer Hauptstraße 175
50997 Köln

Redaktion und Gestaltung:
Schlange & Co. GmbH
Steinhöft 11
20459 Hamburg

