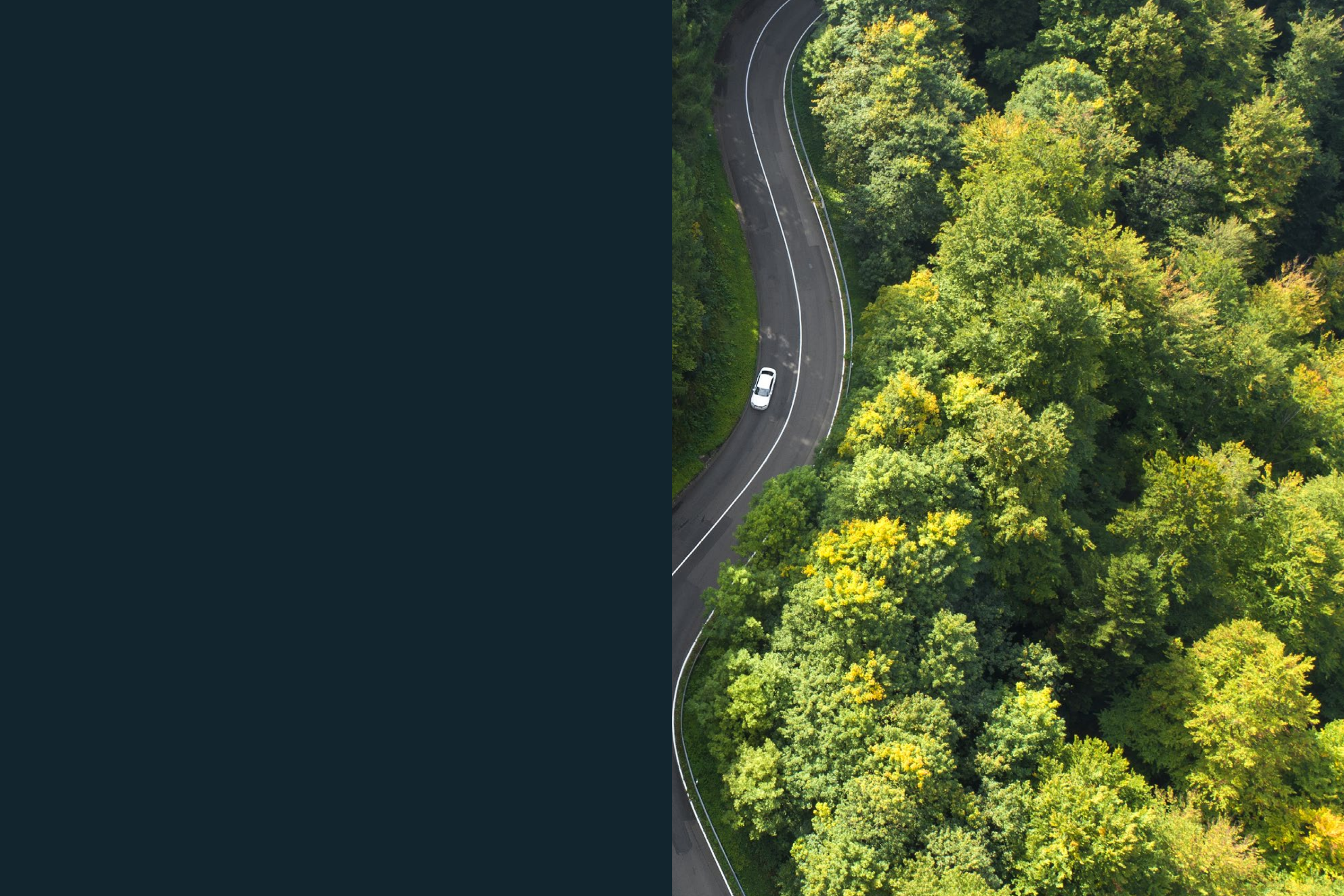


WIR DENKEN AN MORGEN



**WIR BEI CARGLASS® MÖCHTEN
DEN UNTERSCHIED MACHEN,
INDEM WIR VERANTWORTUNGSVOLL
GEGENÜBER MENSCH UND UMWELT
HANDELN UND SCHON HEUTE AN
MORGEN DENKEN.**

**WIR SEHEN ES ALS UNSERE AUFGABE,
EINEN BEITRAG ZUM WOHLERGEHEN DER
GESELLSCHAFT ZU LEISTEN, UND ACHTEN
AUF NACHHALTIGES WIRTSCHAFTEN IN
UNSEREM GESCHÄFTSFELD.**



Liebe Leserinnen und Leser,

wir bei Carglass® verfolgen den Purpose, bei allem, was wir tun, mit echter Hingabe den Unterschied zu machen. Dies geschieht in vier Bereichen: Wir begeistern unsere Kunden mit unserem Service. Wir bieten unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen gesunden und motivierenden Arbeitsplatz. Wir verstehen eine gute finanzielle Performance als Grundlage für jegliche Investition in die Zukunft. Und wir machen den Unterschied für die Umwelt und geben der Gesellschaft etwas zurück.

In allen vier Bereichen unseres Purpose gehen wir verantwortungsbewusst mit Mensch und Ressourcen um. Der Ressourcenschutz ist fest in unserem Kerngeschäft verankert und findet sich in unserer „Repair First“-Strategie wieder. Mit unserer Stiftung GIVING BACK engagieren wir uns für die Gesellschaft. Getragen wird all das von dem außergewöhnlichen Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Im Juli 2019 ist Carglass® dem Global Compact der Vereinten Nationen beigetreten. Wir bekennen uns damit ausdrücklich zu den zehn Prinzipien aus den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung. Im selben Jahr haben wir zum dritten Mal in Folge den Gold-Status der Bewertungsplattform EcoVadis für unsere Nachhaltigkeitsleistung erhalten.

Wir haben ein ambitioniertes Nachhaltigkeitsprogramm verabschiedet, das dem Motto „Unsere Verantwortung – wir denken an morgen“ folgt. Ich freue mich sehr, Ihnen in diesem Zusammenhang unsere neu entwickelte CSR-Roadmap vorstellen zu können. Hier haben wir konkret formuliert, welche Ziele wir bis zum Jahr 2025 erreichen wollen. So integrieren wir Nachhaltigkeit noch stärker als zuvor in alle Geschäftsaktivitäten und sichern langfristig die Zukunftsfähigkeit von Carglass®.

Um diese Weiterentwicklung auch formell nach außen zu tragen, orientieren wir uns beim vorliegenden zweiten Nachhaltigkeitsbericht von Carglass® an den Standards der Global Reporting Initiative (GRI) als weltweit anerkannte Basis für Vergleichbarkeit und Transparenz. So zeigen wir mit dieser GRI-konformen Berichterstattung im Detail, was wir in den Jahren 2018 und 2019 in Sachen Nachhaltigkeit erreicht haben.

Ursprünglich sollte dieser Bericht bereits im Sommer 2020 erscheinen. Aufgrund der Auswirkungen der Corona-Pandemie konnten wir an diesem Plan leider nicht festhalten. Umso mehr freue ich mich, dass wir den Nachhaltigkeitsbericht als sichtbares Zeichen unserer CSR-Strategie und -Maßnahmen jetzt veröffentlichen. Allen, die daran mitgearbeitet haben, meinen herzlichen Dank!

Ich wünsche Ihnen eine inspirierende Lektüre und freue mich schon jetzt auf Ihr Feedback, das Sie gerne an die E-Mail-Adresse gf@carglass.de schicken können.

Jean-Pierre Filippini

INHALTS- VERZEICHNIS

VORWORT 3

UNTERNEHMENSPROFIL..... 6

CARGLASS® INSIGHTS..... 8

**1.0 NACHHALTIGE
UNTERNEHMENSFÜHRUNG** 18

1.1 CSR-Management bei Carglass® 20

1.2 Wesentlichkeit 25

1.3 CSR-Roadmap 25

1.4 Stakeholderdialog 32

1.5 Compliance 34

**2.0 KUNDENSERVICE
UND LIEFERKETTE** 38

2.1 Managementansatz 41

2.2 Kundenservice 41

2.3 Nachhaltigkeit in der Lieferkette 44

3.0 MENSCH 48

3.1 Managementansatz 51

3.2 Attraktiver Arbeitgeber 51

3.3 Vielfalt und Chancengleichheit 55

3.4 Ausbildung und Mitarbeiterentwicklung 57

3.5 Arbeitssicherheit und
Mitarbeitergesundheit. 59

4.0 UMWELT 62

4.1 Managementansatz 65

4.2 Ressourcenschutz 67

4.3 Abfallmanagement 69

4.4 Klimaschutz 70

**5.0 GESELLSCHAFTLICHES
ENGAGEMENT** 74

5.1 Managementansatz 77

5.2 Stiftung GIVING BACK 77

5.3 Projekte und Highlights 78

ÜBER DIESEN BERICHT 80

GRI-INHALTSINDEX 82



UNTERNEHMENSPROFIL

Wir bei Carglass® sind führende Autoglasspezialisten in Deutschland. Dies erreichen wir, indem wir auf außergewöhnlich guten Kundenservice, nachhaltiges Denken und Arbeiten sowie höchste Sicherheitsstandards setzen.

Über Carglass®

Als Deutschlands Fahrzeugglasspezialist Nummer 1 beschäftigt sich Carglass® mit der Reparatur und dem Neueinbau von Fahrzeugglas. Zum Jahresende 2019 beschäftigten wir 2.038 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, mehr als 912 von ihnen sind speziell geschulte Carglass®-Monteurinnen und -Monteure. Rund 264 Mitarbeitende sind in der Hauptverwaltung in Köln tätig, etwa 182 Mitarbeitende in unserem Customer Contact Center.

An 345 Standorten und unterwegs mit 240 mobilen Einheiten helfen wir Autofahrerinnen und -fahrern in ganz Deutschland und bearbeiten fast 1,2 Mio. 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 dabei

2.038

MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

1,2 MIO.

KUNDENKONTAKTE / JAHR

eine schnelle und unkomplizierte Auftragsabwicklung für unsere Kundinnen und Kunden. Für den vorliegenden Berichtszeitraum gab es keine signifikanten Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette.

Carglass® gehört seit 1990 zur internationalen Belron®-Familie und firmiert seit 1993 als Carglass GmbH. Unternehmenssitz ist die Hauptverwaltung in Köln. Im Jahr 2019 hat die Carglass GmbH 334,984 Mio. Euro Umsatz erwirtschaftet – 2018 waren es 313,920 Mio. Euro.

Über Belron®

Belron® International Ltd ist das international größte auf die Behebung von Fahrzeugglasschäden spezialisierte Unternehmen. Die Gruppe beschäftigt weltweit 29.000 Mitarbeitende. Insgesamt ist das Unternehmen in 35 Ländern auf sechs Kontinenten aktiv. 1897 als Familienunternehmen in Südafrika gegründet, wird Belron® heute von Gary Lubner, dem Neffen des Unternehmensgründers, am Hauptunternehmenssitz in Großbritannien geleitet.



CARGLASS[®] **INSIGHTS**

BEREICHERUNG FÜR BEIDE SEITEN

Carglass® bietet in einigen Service-Centern langfristige Praktika für Menschen mit Behinderung. Unter anderem ist in München daraus ein fester Arbeitsplatz entstanden. Werte wie Verantwortungsbewusstsein und Empathie werden hier im Team großgeschrieben.

Sorgfältig putzt der junge Mann die Heckscheibe des Autos, das in der Carglass®-Filiale im Münchner Norden steht. Maximilian Wagner, den alle hier Max nennen, hatte im Sommer 2019 mit einem Inklusionspraktikum angefangen – sechs Monate später bekam er in Kooperation mit der Münchner Lebenshilfe-Werkstatt einen sogenannten Außenarbeitsplatz (siehe Kasten) und ist damit

fester Teil des Carglass®-Teams. Der 22-Jährige hat Lern- und Sprachschwierigkeiten. Auf die Frage, ob ihm die Arbeit Spaß mache, antwortet er strahlend: „Ja!“

Für Carglass®-Stadtgebietsmanager Daniel Bader-Lang ist die Inklusion eine Herzensangelegenheit, die gut zum Motto der unternehmenseigenen Stiftung GIVING BACK passt: Wir geben der Welt Gutes zurück. „Das Schönste ist es, zu erleben, wie dankbar Max dafür ist, dass er im Team integriert ist und am echten Arbeitsalltag teilnehmen kann“, sagt er.

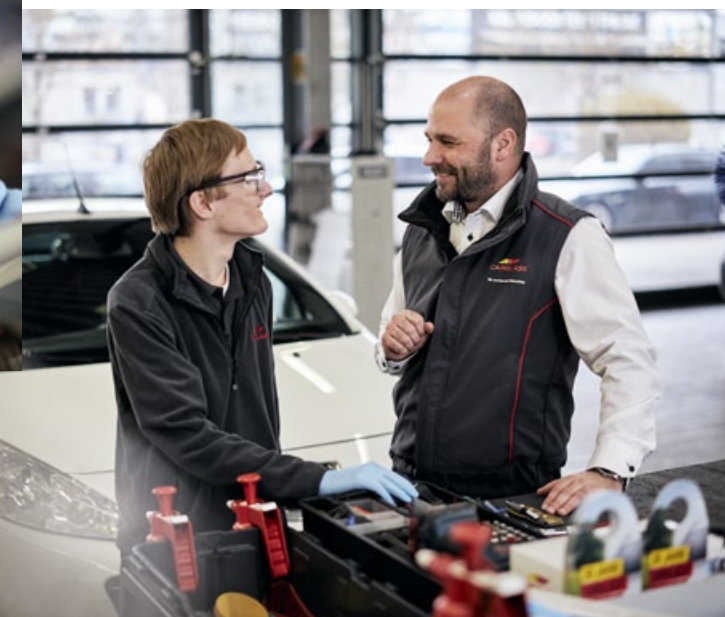
Doch auch für Carglass® ist der Inklusionsarbeitsplatz ein Gewinn – nicht monetär, sondern vor allem in Form

von Werten, die das Team bereichern: „Max ist immer unglaublich fröhlich und höflich.“ Maximilian Wagners gute Laune ist genauso ansteckend wie seine Begeisterungsfähigkeit – und beides wirkt sich äußerst positiv auf das Betriebsklima aus.

Die Monteure in der Münchner Werkstatt waren von Anfang an offen für das Abenteuer Inklusion und auch selbst bereit, Verantwortung zu übernehmen. Wagner war schnell im Team integriert. Jeden Tag steht ihm ein erfahrener Kollege als Pate zur Seite – der „Buddy“, wie sie ihn hier nennen. Er erinnert Maximilian Wagner zum Beispiel daran, Mittagspause oder Feierabend zu machen. Empathie und Geduld werden großgeschrieben im



– Maximilian Wagner und
Regionalmanager Daniel
Bader-Lang



Max ist mit großer
Leidenschaft dabei!

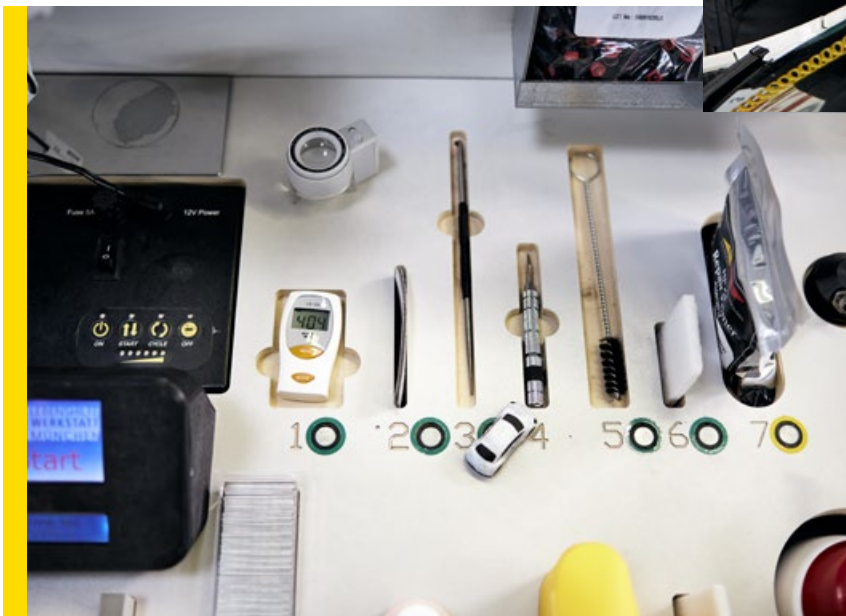
Maximilian Wagners gute Laune ist genauso ansteckend wie seine Begeisterungsfähigkeit – und beides wirkt sich äußerst positiv auf das Betriebsklima aus.

Team. „Wir haben immer ein Auge auf Max – aber er auch immer auf uns“, erzählt Jürgen Stritzl, der stellvertretende Leiter des Münchner Service-Centers, mit einem Schmunzeln. Denn die Empathie geht von beiden Seiten aus: „Max hat ein besonders gutes Gespür dafür, in welcher Stimmung man gerade ist, und fragt nach, wenn es einem Kollegen mal nicht gut geht“, sagt Stritzl.

Entstanden ist die Idee, langfristige Möglichkeiten zur Inklusion anzubieten, in Zusammenhang mit dem bundesweiten Diversity-Tag, an dem sich Carglass® seit einigen Jahren beteiligt. Dabei können Menschen mit Behinderung Schnupperpraktika in den Service-Centern von Carglass®

Die Lebenshilfe versteht sich als Selbsthilfevereinigung, Eltern-, Fach- und Trägerverband für Menschen mit geistiger Behinderung und ihre Familien. Sie wurde 1958 auf Bundesebene gegründet. Die Lebenshilfe begleitet Menschen mit geistiger Behinderung dabei, gleichberechtigt am Leben in der Gesellschaft teilzunehmen.

Ein maßgeschneiderter
Arbeitsplatz.



Auch unsere Mitarbeitenden wachsen an der Aufgabe, Verantwortung für einen Menschen und Kollegen zu übernehmen.

machen, mit Partnerorganisationen wie der Caritas und der Lebenshilfe. Aus diesem Engagement haben sich enge Kooperationen mit verschiedenen Werkstätten entwickelt und langfristige Inklusionspraktikumsplätze in mehreren bayerischen Service-Centern sowie in Köln. Die Praktikantinnen und Praktikanten übernehmen zum Beispiel Aufgaben wie Scheiben zu prüfen und zu putzen, Scheibenwischer zu wechseln oder Kleinstteile für die Montage vorzubereiten.

Je einen Inklusionsarbeitsplatz gibt es mittlerweile auch noch bei Carglass® in Köln und in Nürnberg. Zusammen mit der Lebenshilfe-Werkstatt hat Carglass® eine spezielle Lerntafel für Praktikantinnen und Praktikanten sowie Beschäftigte mit Handicap entwickelt: einen Aufsatz für das Autoscheiben-Reparatursystem, bei dem die verschiedenen Schritte des patentierten Verfahrens Glass Medic® besonders einfach und deutlich dargestellt sind. Auf der Platte fährt ein kleines Spielzeugauto von einem Reparaturschritt zum nächsten – ein Signal gibt an, wann der nächste Schritt dran ist. Das Lernen damit hatte sich Daniel Bader-Lang einfacher vorgestellt, für manche Praktikanten war es zu schwer: „Hier

müssen wir sehr viel Zeit in Training investieren.“ Für Andreas Jehn, Geschäftsführer der Lebenshilfe-Werkstatt München, ist die Zusammenarbeit mit Carglass® ein voller Erfolg: „Unsere Beschäftigten sammeln in den gut betreuten Praktika wertvolle Erfahrungen, die sie beruflich wie auch persönlich weiterbringen. Viele wachsen mit ihren Aufgaben, erhalten mehr Orientierung und wollen nun den Weg in den regulären Arbeitsmarkt weitergehen.“

Auch Carglass®-Stadtgebietsmanager Bader-Lang sieht in der Zusammenarbeit einen großen Gewinn und freut sich besonders darüber, dass in München aus dem Praktikum ein fester Außenarbeitsplatz geworden ist: „Wir sind sehr stolz und dankbar, bei diesem Projekt mitwirken zu dürfen. Es ist nicht selbstverständlich, in einem Unternehmen Freiräume zu bekommen, um Menschen mit Handicap eine Perspektive und das Wir-Gefühl in einem Team ermöglichen zu können. Es ist uns eine Herzensangelegenheit, möglichst vielen Menschen ein Lächeln ins Gesicht zu zaubern. Auch unsere Mitarbeitenden wachsen an der Aufgabe, Verantwortung für einen Menschen und Kollegen zu übernehmen.“

Was sind Außenarbeitsplätze?

Außenarbeitsplätze sollen Menschen mit Behinderung den Übergang in den allgemeinen Arbeitsmarkt erleichtern. Dabei bleiben sie Beschäftigte einer Werkstatt für behinderte Menschen, können aber gleichzeitig aktiv am beruflichen Alltag teilhaben und werden dabei durch eine Integrationsbegleiterin oder einen Integrationsbegleiter unterstützt. Es gibt regelmäßige Feedbacks und Schulungen. Das Unternehmen zahlt ein vereinbartes Entgelt an die Werkstatt. Danach kann ein sozialversicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis daraus entstehen.

1 „REPAIR FIRST“ – DAS CARGLASS®-PRINZIP

Nicht jede Windschutzscheibe, die beschädigt ist, muss ausgetauscht werden. Ein kleiner Stein-schlag, der weder genau am Rand der Scheibe noch im direkten Sichtfeld des Fahrers liegt, kann mithilfe unseres Spezialharzes repariert werden. Bei circa 40 % unserer Aufträge können wir darauf verzichten, eine neue Scheibe einzusetzen – und sparen so Ressourcen.

Wenn es nicht möglich oder nicht erlaubt ist, sie zu reparieren, tauschen wir die Windschutz-scheibe aus. Heck- und Seitenscheiben bestehen in der Regel nicht aus Verbundglas. Gehen sie kaputt, wird eine neue Scheibe eingesetzt.

DER WEG EINER CARGLASS®-SCHEIBE

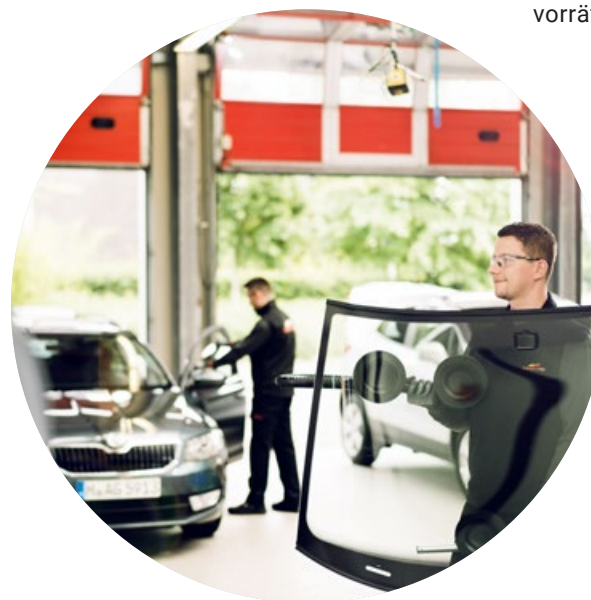
Wenn bei Carglass® eine Windschutzscheibe ausgetauscht werden muss, laufen im Hintergrund zahlreiche Prozesse gleichzeitig ab. Kann eine Scheibe nicht repariert werden, machen sich sowohl eine neue als auch die beschädigte Scheibe auf die Reise.

2 EINE NEUE SCHEIBE MUSS HER

90 % der Glasscheiben des Mutterkonzerns Belron®, von dem wir unsere Scheiben beziehen, kommen von den vier international führenden Lieferanten Fuyao, AGC, Shatterprufe und Pilkington. Sie alle sind auch Erstausrüster für die Autohersteller.

Auch für die zentrale Logistik ist Belron® zuständig, und zwar mit Europas größtem Autoglasscheiben-Lager in Bilzen, Belgien. Auf einer Größe von sechs Fußballfeldern kümmern sich 240 Mitarbeiterinnen und Mit-arbeiter um Lieferungen für ganz Europa. Angetrieben wird das hochmoderne Zentrum nicht nur von seiner internationalen Mission, sondern auch von 14.000 Quadratmetern Solarmodulen.

Eine neue Autoscheibe aus dem Lager in Bilzen wird erst dann geliefert, wenn tatsächlich ein konkreter Kun-denauftrag vorliegt. Scheiben von besonders verbreiteten Automodellen werden in vielen unserer Filialen vorrätig gehalten, um Transportwege zu reduzieren.



3 WAS PASSIERT MIT DER ALTEN SCHEIBE?

Autoglas muss eine hohe Reinheit aufweisen – das bedeutet, dass das ver-wendete Glas eine sehr hohe Qualität hat und keinerlei Fremdstoffe enthalten darf. Deshalb lassen sich Scheiben nicht aus Recycling-Glas fertigen. Umge-kehrt aber eignet sich das Altglas, das Carglass® nach einem Scheibentausch entsorgt, gut für eine Wiederverwertung. Achim Schloßmacher von REMONDIS / GRI Glasrecycling, Recycling-Partner von Carglass®, erklärt: „Das recycelte Ma-terial findet in der Glasfaser- sowie in der Hohlglasindustrie – zum Beispiel in der Produktion von Flaschen und Gläsern – Verwendung, da Verunreinigungen hier höchstens zu einer kaputten Flasche, aber nicht zum Bruch einer quadrat-metergroßen Scheibe Flachglas führen können.“

Das Recycling von Altglas zu sogenanntem Fertigglas-Granulat lässt sich zum Beispiel in der Aufbereitungsanlage Dormagen beobachten. Dort werden täglich bis zu 600 Tonnen Granulat zur Produktion von neuem Glas ohne Inanspruch-nahme neuer Ressourcen hergestellt.

4 HERAUSFORDERUNGEN BEIM RECYCLING

Die größte Herausforderung beim Recycling stellt die Folie aus PVB-Kunststoff dar, die beim Verbund-Sicherheitsglas zwischen dem Innen- und Außenglas liegt. Die dünne Kunststofffolie kann bei einem Unfall Leben retten, ist allerdings widerspenstig, wenn es darum geht, das zerstörte Autoglas wiederzuverwenden. Heutzutage, so Schloßmacher, ließen sich die Folien so gut von der Glasscheibe lösen, dass fast keine Plastikrückstände am Glas verbleiben.

An einer Wiederverwendung für die Folie selbst wird seit Jahren geforscht. Bislang ist es noch nicht gelungen, Glasan-haftungen und Staub komplett von der PVB-Folie zu lösen. Damit suchen Carglass®, REMONDIS / GRI Glasrecycling und Organisationen wie FERVER (Europäischer Verband der Glasrecycler) weiter nach einer Optimierung des Recyclingpro-zesses, der dann auch die nur etwa 200 Gramm schwere Folie einschließen soll.

HERZENSPROJEKTE FÖRDERN

Mit den „Belron® Exceptional People Awards“

Wir sind stolz auf den besonderen Arbeitseinsatz, den unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den Tag legen. Anerkennung hört aber nicht beim Lob auf, sondern ist uns auch nach außen hin wichtig. Deshalb werden bei Carglass® und den Schwesterunternehmen weltweit die „Belron® Exceptional People Awards“ vergeben. Sie zeichnen Helden des Arbeitsalltags aus. Wer bei Carglass® Deutschland einen solchen Award erhält, hat die Möglichkeit, mit einem Spendenbetrag von bis zu 1.000 Euro gemeinnützige Herzensprojekte zu unterstützen.

„Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten weit über ihre Arbeit im Unternehmen hinaus einen zusätzlichen Beitrag für Kolleginnen und Kollegen wie auch für soziale Projekte. Diesen Spirit zu unterstützen und zu fördern, sehen wir als wichtigen Teil unserer Unternehmensverantwortung“, sagt Bettina Behncken, People Director Carglass GmbH.

Das Carglass®-Versprechen, authentisch, gemeinschaftlich, motiviert und

fürsorglich zu sein, gilt auch außerhalb des Arbeitsplatzes. Das zeigt unter anderem das Engagement der Stiftung GIVING BACK von Carglass®.

Um außergewöhnlichen Einsatz im Carglass®-Team zu würdigen und gleichzeitig das Engagement für die Gesellschaft zu fördern, wurden 2016 die „Belron® Exceptional People Awards“ (BEPA) eingeführt. Alle Carglass®-Mitarbeitenden können für diesen Preis Kolleginnen und Kollegen nominieren, die durch ihre besondere Authentizität, Motivation und Fürsorge den Unterschied für unsere Belegschaft und Kunden machen – echte Alltagshelden also. In drei Stufen werden daraufhin die Siegerinnen und Sieger des „People Award“, des nationalen sowie des internationalen BEPA gekürt. Die Auszeichnungen sind jeweils verbunden mit Spendschecks, mit denen die „Helden“ ihre gemeinnützigen Herzensprojekte unterstützen können. Die Siegerinnen und Sieger des internationalen BEPA gewinnen außerdem eine Reise zum Förderprojekt Afrika Tikkun in Südafrika.

Mit einer bewegenden Geschichte haben es die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Carglass®-Service-Centers aus Moers 2018 bis in das internationale Finale des Wettbewerbs geschafft: Mitten in einem internen Projekt zur Effizienzsteigerung, das allen Beteiligten viel Motivation abforderte, verstarb der Vater eines Moerser Mitarbeiters plötzlich. Als regelmäßiger Gast in der Filiale war er wie selbstverständlich ein Teil der Carglass®-Familie gewesen; die Betroffenheit im gesamten Team war groß. Die Art und Weise, in der alle Kolleginnen und Kollegen daraufhin zusammenhielten und gleichzeitig entschlossen waren, das Projekt zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen, beeindruckte den Regionalmanager ebenso wie die BEPA-Jury. Das Gewinnerteam entschloss sich, mit dem Spendenbetrag in Höhe von 1.000 Euro das Kinderkrankenhaus Bethanien in Moers zu unterstützen.

„Für uns ist es jedes Mal wieder schön, Herzensprojekte von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu unterstützen und die unglaubliche Dank-

barkeit spüren zu dürfen“, sagt Galina Herzig, Vorstandsvorsitzende der Stiftung GIVING BACK sowie Director Sales & Marketing von Carglass®, über das Engagement.

Alltagshelden nominieren

Die Wertschätzung, die der BEPA ausdrücken soll, beginnt immer mit einer Nominierung durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter von Carglass®. Wer zu seinem persönlichen Alltagshelden vier Fragen beantwortet, kann ihn oder sie direkt ins Rennen um den BEPA schicken. Das Komitee aus Mitgliedern des Betriebsrats, der People-Abteilung und des Managements wählt dann die Gewinner des „People Awards“ aus. Die beeindruckendsten Engagements werden als nationale BEPA-Gewinner dann in den Wettbewerb um den internationalen BEPA geschickt. Über diese Schritte erreichen die Spendengelder zahlreiche gemeinnützige Projekte, die durch unsere „Exceptional People“ ausgewählt werden.

Die Herzensprojekte von Carglass®

Für die Förderung der ausgewählten Initiativen, die vor allem die Unterstützung von Kindern und Jugendlichen zum Ziel haben, haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedene Beweggründe.

BEPA-Gewinner Michael Lutterbeck sagt zum Beispiel: „Mir war aber von Anfang an klar, dass ich nicht die großen Organisationen unterstützen möchte. So kam ich auf die Stiftung ‚Hilfe für Petra und andere‘. Diese kleine Stiftung aus meinem Ort konnte mit ihren Aktionen inzwischen circa 1.100 Personen helfen, denen lebensrettendes

Knochenmark oder gewebeverträgliche Blutstammzellen übertragen wurden.“

Franziska Schneider und Sarah Wirbel aus München unterstützen dieses Jahr den Thalitha Children's Trust in Südafrika. „Die Organisation kümmert sich darum, dass ausgesetzte Kinder medizinisch, aber auch mit Kleidung und Windeln versorgt werden. Außerdem bekommen sie dort die Zuneigung und Liebe, die sie so dringend brauchen“, sagt Franziska. „Da ich mit Chelsea Zindoga, Ärztin und Gründerin der Stiftung, befreundet bin, weiß ich, dass unsere Spende dort zu 100 % angekommen ist und bestmöglich eingesetzt wird.“



— In der Bildmitte ist der Oberarzt der Kinderklinik Dr. Gündüz Selcan zu sehen. Bildnachweis: KBM/Bettina Engel-Albustin

Eins unserer Gewinnerteams!



1. NACHHALTIGE UNTERNEHMENS- FÜHRUNG

1.1 CSR-Management bei Carglass® – 20

1.2 Wesentlichkeit – 25

1.3 CSR-Roadmap – 25

1.4 Stakeholderdialog – 32

1.5 Compliance – 34

1. NACHHALTIGE UNTERNEHMENSFÜHRUNG

Das unternehmerische Handeln bei Carglass® ist bereits seit vielen Jahren von einem hohen Verantwortungsbewusstsein geprägt. Unseren ökonomischen Erfolg mit sozialen und ökologischen Ansprüchen in Einklang zu bringen, ist fester Bestandteil der Unternehmensstrategie. Die neue Carglass®-CSR-Roadmap ermöglicht uns die verstärkte Integration von Nachhaltigkeitsaspekten – und sichert so langfristig die Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens.

1.1 CSR-Management bei Carglass®

Corporate Social Responsibility (CSR) ist bei Carglass® organisatorisch in der Unternehmenskommunikation verortet und gehört damit zum Unternehmensbereich Sales und Marketing. Das unternehmensweite CSR-Management wird von einer zentralen Ansprechpartnerin verantwortet. Zudem gibt es einen Umweltreferenten, der sich um die Umweltbelange von Carglass® kümmert.

Klare Verantwortlichkeiten für CSR

Richtungsweisende Entscheidungen trifft das CSR-Board, das seit 2017 existiert. Es besteht sowohl aus Mitgliedern der Geschäftsleitung als auch aus Führungskräften relevanter Fachbereiche und tagt in regelmäßigen Abständen. Sechs CSR-Beauftragte aus verschiedenen Abteilungen bilden als weiteres Gremium den CSR-Steuerkreis und treiben das Bewusstsein für CSR in der Kölner Unternehmenszentrale und allen dezentralen Einheiten voran. Sie stehen in kontinuierlichem Austausch mit dem CSR- und Umweltmanagement.

Das unternehmerische Handeln bei Carglass® ist bereits seit vielen Jahren von einem hohen Verantwortungsbewusstsein geprägt. Dies äußert sich zum Beispiel in unseren Umweltaktivitäten und unserer Stiftung GIVING BACK. Unser Engagement basiert dabei auf unseren Unternehmenswerten Integrität, Respekt und Vertrauen.

Unsere Werte

Integrität	Respekt	Vertrauen
Wir schaffen Vertrauen in uns und unsere Arbeit, indem wir mit Integrität und Respekt handeln.	Wir zeigen Respekt, indem wir rücksichtsvoll und sorgsam mit unseren Mitmenschen und der Umwelt umgehen.	Wir sind überzeugt, dass wir bei anderen Vertrauen schaffen und bewahren, indem wir konsequent zu dem stehen, was wir sagen.

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



Die CSR-Organisation bei Carglass®





Vom verantwortungsbewussten zum nachhaltigen Handeln

Seit 2017 haben wir unser CSR-Engagement professionalisiert und strategisch ausgerichtet. Strukturgebend sind dabei die vier Handlungsfelder „Kundenservice und Lieferkette“, „Mensch“, „Umwelt“ und „Gesellschaftliches Engagement“ – sowohl für unsere Aktivitäten als auch für diesen CSR-Bericht.

2019 haben wir unsere Strategiearbeit weiter intensiviert, konnten unseren Fokus schärfen und haben ein ambitioniertes Nachhaltigkeitsprogramm verabschiedet. Dabei werden wir von unserem Motto „Unsere Verantwortung – wir denken an morgen.“ geleitet. ►► *Carglass®-Roadmap*, S. 25 ff.

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.

Kundenservice und 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 Mitarbeiterinnen und 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 Mitarbeitende 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. Dies äußert sich auch in unseren vielen Umweltaktivitäten.

Gesellschaftliches Engagement:

Unser Anspruch, die Gesellschaft an unserem Erfolg teilhaben zu lassen, indem wir etwas an sie zurückgeben, prägt unsere Unternehmenskultur. Seit dem Jahr 2011 bündeln wir unser gesellschaftliches Engagement mit dem Fokus auf Kindern und Jugendlichen in der Stiftung GIVING BACK.

Ausgezeichnet: unser CSR-Management

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 von Belron®.

Die Nachhaltigkeitsleistung von Carglass® wurde im November 2019 von EcoVadis zum dritten Mal in Folge mit dem Gold-Status bewertet. Im Vergleich zur letzten Teilnahme am EcoVadis-Assessment 2017 konnten wir uns noch einmal verbessern.

Für den Carglass®-Umweltfilm, der in den Berichtsjahren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Umweltthemen sensibilisierte, wurde unser Unternehmen in die Shortlist des Econ Awards 2018 für ausgezeichnete Unternehmenskommunikation aufgenommen.





1.2 Wesentlichkeit

Im Jahr 2019 haben wir unsere erste umfassende Wesentlichkeitsanalyse abgeschlossen, bei der wir sowohl externe als auch interne Stakeholder eingebunden haben. Ausgangspunkt war eine Liste relevanter Nachhaltigkeitsthemen, abgeleitet aus den vier Handlungsfeldern. In einer breiten Online-Umfrage wurden die verschiedenen Themen von Mitarbeitenden, Kundinnen und Kunden, Geschäftspartnern, Medien-, NGO-, und Wissenschaftsvertreterinnen und -vertretern hinsichtlich ihrer Relevanz bewertet. Zudem gaben die Stakeholder Handlungsempfehlungen und bewerteten das Gesamtengagement von Carglass® im Bereich Nachhaltigkeit.

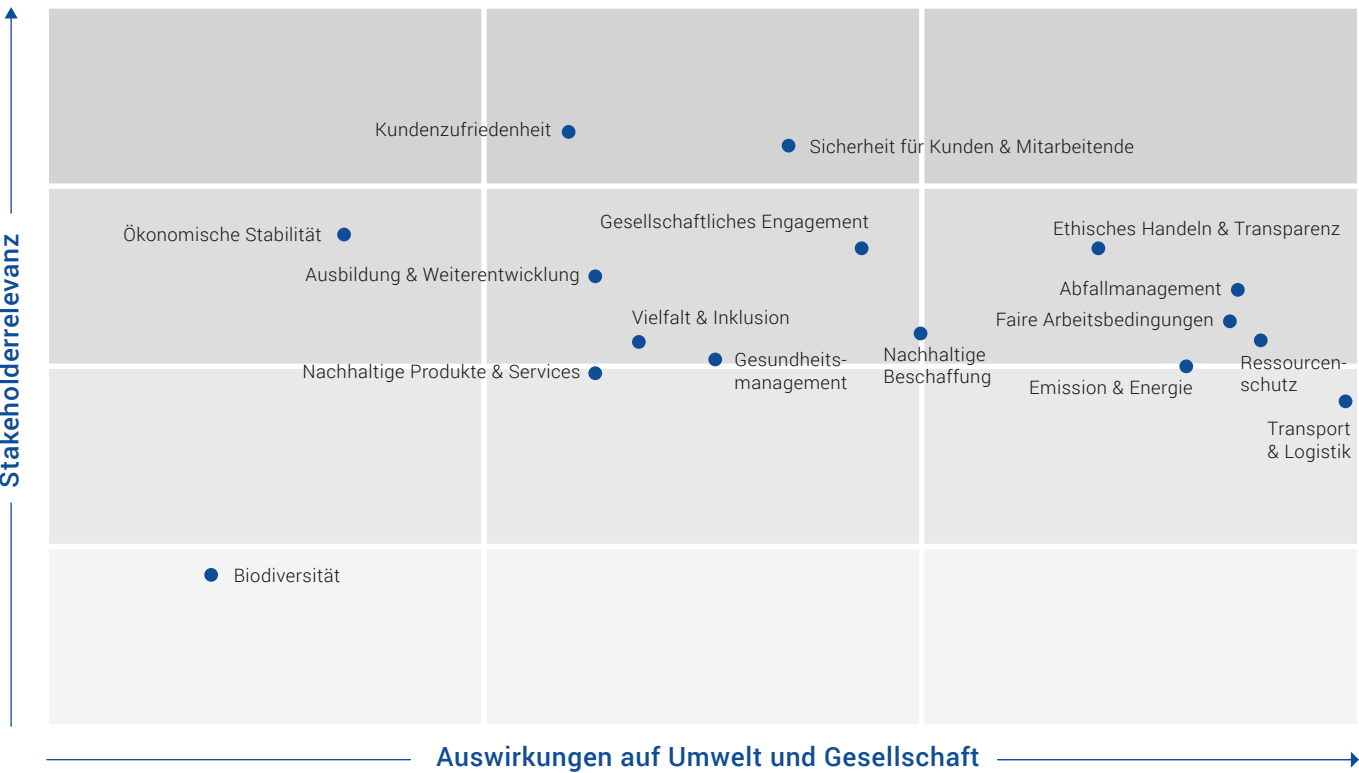
Darüber hinaus haben wir die Auswirkungen von Carglass® auf Umwelt und Gesellschaft untersucht. Dies geschah in einem Workshop mit Vertreterinnen und Vertretern aus allen Fachbereichen. Die Ergebnisse der beiden Bewertungen haben wir in einer Wesentlichkeitsmatrix dargestellt, die unserer Geschäftsführung vorgestellt und von ihr freigegeben wurde.

1.3 CSR-Roadmap

Wir haben uns Ziele gesetzt, um in unseren vier Handlungsfeldern zu messbaren Verbesserungen zu kommen. Die Ziele bis 2025 bilden unsere CSR-Roadmap, mit der wir klare Leitplanken für unser zukünftiges Handeln festgelegt haben. Wir möchten auch hier Transparenz schaffen und werden über umgesetzte Maßnahmen und den Stand der Zielerreichung in unserem Reporting Auskunft geben.

Bei der Entwicklung der Roadmap haben wir verschiedene Aspekte berücksichtigt, unter anderem auch das Feedback von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus der Stakeholderbefragung. Schließlich wurde die neue CSR-Roadmap mit dem Management abgestimmt und verschiedenen Mitarbeitergruppen vorgestellt.

Wesentlichkeitsmatrix 2019



Unser Beitrag zu den 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung (SDGs)

2019 haben wir in einer Wirkungsanalyse untersucht, zu welchen Nachhaltigkeitszielen wir den größten Beitrag leisten können.

In einem Workshop, den wir zusammen mit einer externen Nachhaltigkeitsberatung durchgeführt haben, konnten wir vier „Sustainable Development Goals“ (SDGs) identifizieren, zu deren Erreichung wir bereits heute beitragen und auf die wir auch zukünftig ein Augenmerk legen werden.



An aerial photograph of a dark asphalt road that curves through a dense forest. The trees are mostly green, with some showing yellow and orange autumn foliage. A small white car is driving on the road, positioned in the middle of the curve. The text "UNSER WEG BIS 2025" is overlaid in white, bold, sans-serif capital letters on the right side of the image.

UNSER WEG BIS 2025

KUNDENSERVICE & LIEFERKETTE

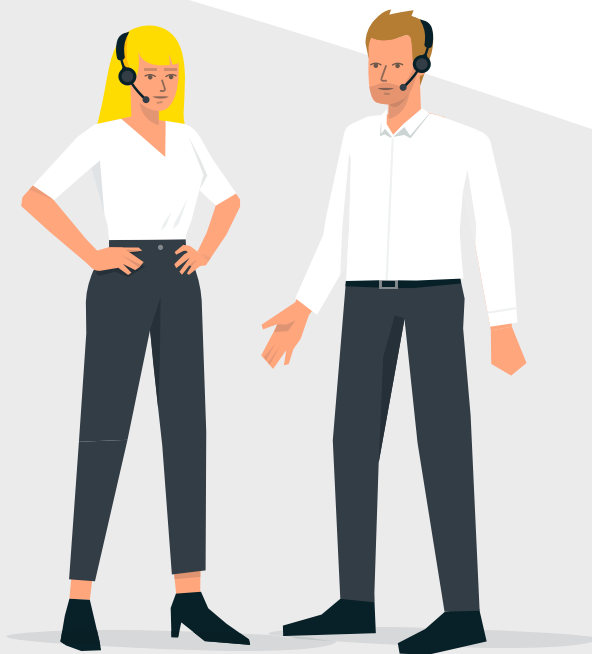


Bis 2025 halten wir unsere Kundenzufriedenheit auf einem hohen Niveau.

- 01 Wir erreichen bis 2021 bei unseren Kundenzufriedenheitsbefragungen eine Opt-In-Rate von 40 % sowie einen Net Promoter Score von 89 % .
- 02 Wir kontaktieren bis 2023 über 95 % der Beschwerdeführer werktags innerhalb von 24 Stunden.
- 03 Wir erweitern bis zum Jahr 2025 unser Beschwerdemanagement um eine verbindliche Lernquote, die aufzeigt, inwiefern wir Ursachen für Beschwerden minimiert haben.

Bis 2025 verbessern wir die Nachhaltigkeit unserer Lieferkette.

- 04 Wir identifizieren bis 2020 unsere kritischen Lieferanten, basierend auf klar nachvollziehbaren Kriterien.
- 05 Wir erhöhen bis 2022 die Transparenz unserer Lieferkette, indem wir relevante Informationen auf unserer Internetseite zugänglich machen.
- 06 Wir entwickeln bis 2022 einen systematischen Prozess, um die Anforderungen an Umwelt- und Sozialstandards in unserer Lieferkette aufzustellen und zu überprüfen.
- 07 Wir auditieren ab dem Jahr 2022 jährlich mindestens 50 % unserer kritischen Hauptlieferanten.



MENSCH



Wir verbessern die Arbeitssicherheit unserer Mitarbeiter.

- 01 Wir führen 2020 ein digitales Meldesystem für Beinaheunfälle ein, um Schwachstellen am Arbeitsplatz frühzeitig zu erkennen und notwendige Maßnahmen präventiv einzuleiten.

Wir wollen auch weiterhin als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen werden.

- 02 Wir stellen bis zum Jahr 2022 sicher, dass Weiterbildungen bedarfsgerecht angeboten werden und 75 % unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jährlich an mindestens einem Seminar oder einer technischen Schulung teilnehmen.



- 03 Wir verbessern bis 2021 die Rahmenbedingungen für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf, indem wir zusätzliche zeitgemäße Modelle evaluieren und einführen.

- 04 Wir etablieren bis 2021 zusätzlich zum betrieblichen Eingliederungsmanagement einen Leitfaden für Gespräche nach längeren krankheitsbedingten Ausfällen, um die Mitarbeitenden fürsorglich zurück an den Arbeitsplatz zu begleiten.

- 05 Wir garantieren bis 2021 eine Entgeltgleichheit bei gleicher Qualifikation ungeachtet des Geschlechts, der sexuellen Orientierung, ethnischen Herkunft oder religiösen Zugehörigkeit für alle Mitarbeitenden.

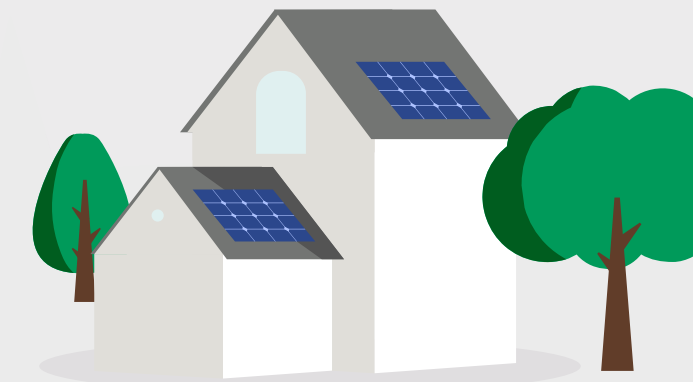
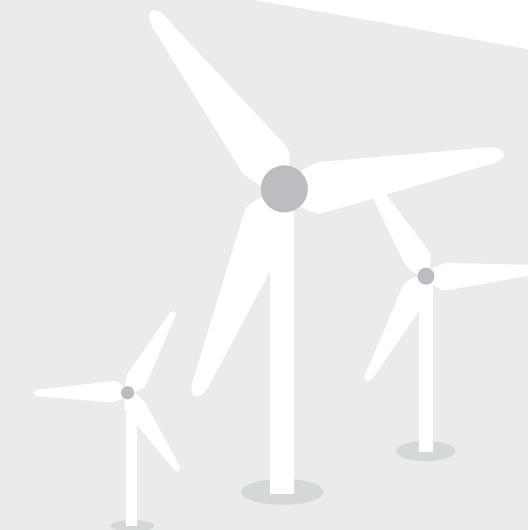
- 06 Wir stellen sicher, dass alle Mitarbeitenden bis 2020 an einem Seminar oder E-Learning zum Carglass®-Verhaltenskodex teilgenommen haben.



UMWELT

Wir wollen unseren Treibhausgasausstoß reduzieren und Grundlagen für messbare Ziele schaffen.

- 01 Wir entwickeln bis 2021 ein Konzept für eine nachhaltigere Mitarbeiter-Mobilität.
- 02 Wir erarbeiten bis 2021 in Anlehnung an die bestehende Fuhrparkentwicklungs-Leitlinie ein Konzept für ein nachhaltigeres Flottenmanagement.
- 03 Wir stellen bis 2021 sicher, dass soziale und ökologische Kriterien im Entscheidungsprozess für den neuen Standort und die Ausstattung der neuen Hauptverwaltung berücksichtigt werden.
- 04 Wir entwickeln bis 2022 einen Kriterienkatalog für eine nachhaltige Standortauswahl bei Umbaumaßnahmen, Neuanmietungen und neuen Standorten (zum Beispiel durch Ökostrom, Energieeffizienz (LED, Heizung)).



- 05 Wir berichten ab 2022 unsere Klimabilanzierung gemäß einem gängigen Standard wie CDP (Carbon Disclosure Project).
- 06 Seit 2020 ersetzen wir defekte Innenbeleuchtung standardmäßig durch LED-Tubes und rüsten jährlich zehn unzulänglich ausgeleuchtete Service-Center gemäß den Anforderungen der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV) auf LED-Technologie um.
- 07 Wir reduzieren bis zum Jahr 2025 die CO₂-Emissionen pro Job um 15 % (Basis: 2010).

Wir wollen bis 2022 über die Treibhausgasemissionen hinaus unseren sonstigen Ressourcenverbrauch verringern.

- 08 Wir identifizieren bis 2020 Optimierungspotenziale in unserem Abfallmanagement.

GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT



Wir wollen unser gesellschaftliches Engagement weiter professionalisieren.

- 01 Wir evaluieren bis 2021 unsere sozialen Aktivitäten und machen den Impact unseres gesellschaftlichen Engagements (im Unternehmen wie auch in der Stiftung) transparenter.

- 02 Wir definieren bis 2020 Förderschwerpunkte sowie eine regionale Abdeckung für das gesellschaftliche Engagement von Carglass® in Einklang mit unserer Stiftung GIVING BACK.
- 03 Wir intensivieren bis 2025 die Zusammenarbeit von GIVING BACK mit bestehenden Initiativen und identifizieren neue Partner, um das Engagement zu erweitern und das Spendenvolumen auf 500.000 Euro anzuheben.



KRANKENHAUS

1.4 Stakeholderdialog

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

Dialog mit unseren Anspruchsgruppen

Der offene Dialog mit unseren Anspruchsgruppen und Transparenz bezüglich unserer Aktivitäten sind entscheidend für unseren Erfolg. Dies gilt in besonderer Weise

für unsere Mitarbeiterinnen und 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. Dazu zählen beispielsweise die Aktivitäten unserer Stiftung GIVING BACK.

Zu den Informationsmaßnahmen gehörte im Berichtszeitraum die Veröffentlichung unseres ethischen Verhaltenskodex und einer dazugehörigen Taschenkarte, die an alle Mitarbeitenden versendet wurde. Durch feste Rubriken in unserer Mitarbeiterzeitschrift KRACK und unserem Newsletter bleiben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zudem immer auf dem neuesten Stand.

Stakeholder	Dialogformate	Beispielhafte Inhalte in den Jahren 2018 und 2019
Anwohnerinnen und Anwohner	Lokale Aktionen in unseren Service-Centern, Platzierung von Themen in lokalen und regionalen Medien	Technik und Service, GIVING-BACK-/Charity-Aktionen
Konsumentinnen und Konsumenten	Persönlicher Kontakt in unseren Service-Centern, Kundenbefragungen	Kundenzufriedenheit, GIVING-BACK-/Charity-Aktionen, Auslage des Nachhaltigkeitsberichts seit 2018
B2B-Kunden (u.a. Versicherungen, Flottenkunden)	Roadshow/Messe, Agenturtage, Messeauftritte, User Group „Nachhaltigkeitsmanagement“ der Versicherungsforen Leipzig	Mobilität der Zukunft, Digitalisierung, CSR- und Service-Themen
Lieferanten	Regelmäßiger Austausch vor Ort mit dem Zentrallager in Bilzen, auch im Rahmen von Audits	Einkaufsbedingungen, Optimierung der Retourenquote, Müllvermeidung
Mitarbeitende	Schulungen, Mitarbeiterbefragungen, Mitarbeitermagazin KRACK, Intranet, Newsletter, interne Veranstaltungen (zum Beispiel „Best of Belron®“, Jahresauftaktveranstaltung)	Technik und Servicethemen, GIVING-BACK-Aktionen, nachhaltige Mitarbeitermobilität, Diversity, gesunder Arbeitsplatz, individuelle Entwicklung, Vergütung/Nebenleistungen
Nichtregierungsorganisationen	IHK-CSR-Frühstück bei Carglass®, Teilnahme an der Peer School for Sustainable Development	CSR-Strategie, GIVING-BACK-Aktionen

Mit unterschiedlichen Personengruppen tauschen wir uns im Rahmen unserer Verbandsarbeit zum Thema Nachhaltigkeit aus. Neben unserem Carglass®-CSR-Frühstück, das wir in unserer Tätigkeit als IHK-Mitglied durchgeführt haben, beteiligten wir uns im Berichtszeitraum auch an den „Deutschen Aktionstagen Nachhaltigkeit“ im Zuge der

Europäischen Nachhaltigkeitswoche. Als Mitglied der User Group „Nachhaltigkeitsmanagement in Versicherungen“ forcieren wir den Austausch zwischen Wissenschaft und Praxis.



1.5 Compliance

Solange sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rechtlich und ethisch einwandfrei verhalten, ist Compliance ein abstraktes Gebilde. Wenn es aber einen Compliance-Verstoß gibt, kann das schnell konkrete Folgen haben: ein beschädigtes Image, verärgerte Geschäftspartner. Niedrigere Gewinne, Schadensersatzansprüche und im schlimmsten Fall drohen Bußgelder oder sogar Gerichtsverfahren. Abgesehen davon ist es das klare Bestreben, unsere Unternehmenskultur durch ethisch einwandfreie Führung zu prägen und somit über das rechtlich Notwendige hinaus Träger von Werten und gesellschaftlicher Verantwortung zu sein.

Ein Vorhaben, welches nur durch unethisches Verhalten zu realisieren ist, wird bei der Carglass GmbH weder gewollt noch geduldet. Aus diesen Gründen haben wir ein Compliance Management System (CMS) etabliert.

Carglass®-Verhaltenskodex als Maßstab

Auf Grundlage unserer Werte Integrität, Respekt und Vertrauen stellt der unternehmensweite Verhaltenskodex Leitplanken für einen verantwortungsbewussten Arbeitsalltag auf. Der Kodex deckt die Bereiche „Mitarbeiter und Kultur“, „Risikomanagement bei Interaktion mit Dritten“ und „Risikomanagement im Bereich Information und Kommunikation“ ab. Diese beinhalten unter anderem das Bekämpfen von Diskriminierung, das konsequente Vorgehen gegen Korruption und Bestechung sowie die strikte Einhaltung der Menschenrechte. Denn Carglass® folgt den internationalen Standards der Europäischen Menschenrechtskonvention und der Erklärung der Internationalen Arbeitsorganisation über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit. Dementsprechend dulden wir beispielsweise keine Form von Kinder-, Zwangs- oder Schwarzarbeit, keinerlei Form von Diskriminierung und Belästigung und fördern das Recht auf Teilnahme im Betriebsrat.

Außerdem sind im Verhaltenskodex ein Integritätscheck zur Entscheidungsfindung und alle Informationen über unsere anonyme Compliance-Hotline „Speak-up Line“ enthalten. Hier können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Hinweise geben, falls sie einen Verdacht auf Regel- und Gesetzesverstöße im Unternehmen haben.



Compliance-Kultur aktiv gestalten

Wir sind überzeugt: Alle Beschäftigten können durch die Art und Weise, wie sie ihre Arbeit verrichten, im eigenen Verantwortungsbereich positive Veränderungen bewirken. Damit jeder Mitarbeitende ethisch und konsequent zu handeln weiß, integrieren wir die Unternehmenswerte und ethischen Grundsätze in den beruflichen Alltag und halten sie im Bewusstsein unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter präsent.

Wer neu zu Carglass® kommt, erhält im E-Learning „Allgemeiner Verhaltenskodex“ alle Informationen zur Bedeutung unserer Werte. In den Berichtsjahren 2018 und 2019 nahmen 1.573 Mitarbeitende an E-Learnings zur Ethik und zum Verhaltenskodex teil. In den jährlichen Mitarbeitergesprächen werden neben fachlichen Entwicklungszielen auch individuelle Verhaltensziele für das tägliche Miteinander vereinbart, etwa als Führungskraft oder für die Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Fachbereichen. Im Alltag thematisieren wir Werte und Richtlinien unter anderem im Intranet sowie bei internen Veranstaltungen und Aktivitäten.

Bei der Verletzung unserer Richtlinien – auch im Verdachtsfall – ist unsere Belegschaft angehalten, die „Speak-up Line“ zum Melden des Verstoßes zu nutzen. Das telefonische System ist im gesamten Belron®-Konzern in der jeweiligen Landessprache verfügbar und wird von externem Fachpersonal betreut. Die Anrufe können anonym aufgegeben und von den Expertinnen und Experten inhaltlich geprüft werden. Der Mitarbeitende 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.

Präventionsarbeit umfassend vorantreiben

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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie 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 Geschäftsleitung durch den Finanzdirektor vertreten. In direkter Berichtslinie sind drei Mitarbeitende inhaltlich für das Thema verantwortlich, die wiederum mit zwei Mitarbeitenden aus der Rechtsabteilung zusammenarbeiten. Darüber hinaus wurde der Bereich Revision in der Hauptverwaltung mit zwei weiteren Mitarbeitenden personell verstärkt, um hier noch handlungsfähiger zu sein.

Alle Funktions- und Geschäftsbereiche berichten der Geschäftsleitung 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®-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter.

Regelmäßige Prüfungen und Hilfestellungen gewährleisten

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





Im Berichtszeitraum führten wir 415 Audits zum Verhaltenskodex und zur Einhaltung rechtlicher Vorgaben durch, davon 405 in den Service-Centern und zehn in der Hauptverwaltung. Zusätzlich werden jährlich stichprobenartig Überwachungsaudits zur Überprüfung der Zertifizierungen ISO 9001 und ISO 14001 durchgeführt. Anlässlich der alle drei Jahre anfallenden Re-Zertifizierung wurden im Jahr 2019 in 15 Service-Centern sowie in der Hauptverwaltung und im Customer Contact Center weitere Audits durchgeführt.

2017 haben wir zudem unsere Compliance-Richtlinie auf Änderungsbedarf hin überprüft und darüber hinaus eine Richtlinie zur internen Revision verabschiedet. Auch haben wir im Rahmen des gruppenweiten Programms Internal Financial Controls im Berichtszeitraum weitere Prüfungen zur internen Finanzkontrolle durchgeführt.

Als Autoglasspezialist Nummer 1 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 Berichtszeitraum sind uns keine signifikanten Verstöße gegen unseren Verhaltenskodex, der die Einhaltung von Menschenrechten und das Verbot von Korruption umfasst, bekannt geworden.

Auch wurde nicht gegen geltendes Recht und Gesetze im sozialen, ökologischen und wirtschaftlichen Bereich verstoßen. Weiterhin wurden keine Bußgelder oder nicht-monetäre Strafen gegen unser Unternehmen verhängt und es kam zu keinen Beschwerden.

Datenschutz kontinuierlich sicherstellen

Unsere Kundinnen und Kunden vertrauen uns – auch wenn es um den verantwortlichen Umgang mit ihren Daten geht. Neben der Verpflichtung, die personenbezogenen Daten unserer Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden 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 beziehungsweise von den Versicherern eine besondere Bedeutung zu. Nicht zuletzt dient es dem Schutz unserer Marke und unserer Unternehmenswerte, dass wir beim Thema Datenschutz besonders sensibel sind – und entsprechend handeln.

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 2018 die umfassenden neuen Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) umgesetzt. Dazu zählten beispielsweise die Erstellung eines Verzeichnisses, die Durchführung der Folgenabschätzung und die Einrichtung eines Meldeprozesses. Um die IT-Sicherheit zu gewährleisten, planen wir die Überarbeitung unserer Richtlinien gemäß der Sicherheitsnorm ISO 27001.

Carglass® hat interne Meldeprozesse implementiert. Sofern ein Datenschutzvorfall intern gemeldet wird, wird dieser von einem festgelegten interdisziplinären Reaktionsteam geprüft. Gegebenenfalls werden weitere Schritte eingeleitet. So wird stets sichergestellt, dass die gesetzliche 72-Stunden-Meldefrist eingehalten wird. Im Berichtszeitraum wurde in zwei Fällen nach interner Prüfung die Datenschutz-Aufsichtsbehörde informiert. Sie hat uns in kurzer Zeit mitgeteilt, dass sie die Vorfälle aufgrund unserer Meldungen und den von uns ergriffenen Maßnahmen als abgeschlossen ansieht.

Im Rahmen der risikoorientierten Prüfungsplanung 2019 wurden die Datenschutzorganisation und die Einhaltung der DSGVO bei Carglass® von der internen Revision geprüft.





2.

KUNDENSERVICE UND LIEFERKETTE

2.1 Managementansatz – 41

2.2 Kundenservice – 41

2.3 Nachhaltigkeit in der Lieferkette – 44



2. KUNDENSERVICE UND LIEFERKETTE

Unser Anspruch ist es, Carglass®-Kunden mit unserem Service zu begeistern. Mit Produkten auf dem technologisch aktuellen Stand, erstklassig geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie einer optimalen Kundenbetreuung erreichen wir dieses Ziel jeden Tag aufs Neue. Um mögliche Risiken für Mensch und Umwelt in unserer Lieferkette zu minimieren, spielen Nachhaltigkeitsaspekte schon seit vielen Jahren eine wesentliche Rolle und werden durch die neue CSR-Roadmap auch zukünftig gestärkt.

2.1 Managementansatz

Geschäftsentscheidungen bei Carglass® haben konkret zum Ziel, den Service für unsere Kundinnen und Kunden weiter zu verbessern. Andernfalls sind die etwaigen Auswirkungen auf unseren Kundenservice mindestens ein zentrales Kriterium bei der Entscheidungsfindung. Insofern steht die Kundenorientierung tatsächlich im Mittelpunkt unseres Handelns. Um die Kundenzufriedenheit auch in Zukunft auf einem sehr hohen Niveau zu halten, koordiniert die Abteilung Sales und Marketing regelmäßig Kundenbefragungen und bietet damit der Unternehmensführung konkrete Anhaltspunkte für weitere Verbesserungen der Serviceleistung.

Qualität ist die logische Grundvoraussetzung von Kundenbegeisterung. Entsprechend setzen wir auf ein zertifiziertes Managementsystem gemäß DIN EN ISO 9001:2015. Unser Qualitätsanspruch umfasst auch, dass wir uns unserer Verantwortung hinsichtlich der Sicherheit der Autoinsassen sowie möglicher Risiken für Mensch und Umwelt bewusst sind. Zur Umsetzung der regulatorischen und freiwilligen Anforderungen hat Carglass® entsprechende Richtlinien verfasst. In den Bereichen Einkauf sowie Logistik und Operations sensibilisieren CSR-Beauftragte, die regelmäßig am CSR-Steuerkreis teilnehmen, ihre Kolleginnen und Kollegen für Nachhaltigkeitsthemen.

Darüber hinaus spielen Nachhaltigkeitsaspekte bei allen Carglass®-Prozessen und insbesondere bei der Auswahl unserer Lieferanten eine wesentliche Rolle. Unseren Lieferantenbeziehungen geht eine Überprüfung hinsichtlich Umwelt-, Qualitäts- und Risikomanagementsystemen voraus. Im Anschluss ist es unser Anspruch, jährlich eine Neubewertung unserer Hauptlieferanten vorzunehmen.

Mit den Zielen unserer CSR-Roadmap machen wir deutlich, dass wir die Kundenzufriedenheit weiterhin auf einem hohen Niveau halten wollen und die Transparenz in unserer Lieferkette ausbauen möchten. ►► *Carglass®-Roadmap, S. 25 ff.*

2.2 Kundenservice

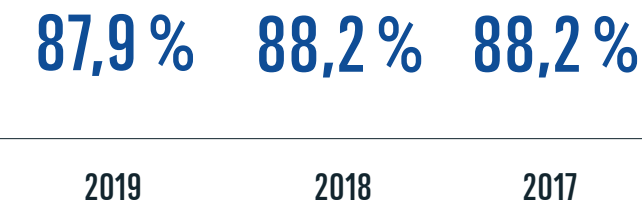
Wir wollen unseren Kundinnen und Kunden ein erstklassiges Erlebnis in der Auftragsabwicklung bieten – von der Werbung über den Erstkontakt, die Auftragsannahme und die Bearbeitung bis hin zum Auftragsabschluss. Daher legen wir besonderen Wert darauf, die einzelnen Carglass®-Prozesse so angenehm und kundenorientiert wie möglich zu gestalten. Hierfür schulen wir alle Carglass®-Mitarbeitenden mit Kundenkontakt – vom Kundenberater bis zum Servicetechniker – regelmäßig sowie spätestens alle drei Jahre in den Bereichen Technik und Sicherheit sowie im Umgang mit neuen Werkzeugen.

Servicequalität und Kundensicherheit gewährleisten

Unsere Arbeit ist geprägt von höchsten Qualitätsansprüchen. Denn eine ordnungsgemäß verklebte Windschutzscheibe macht 30 % der Stabilität der Fahrzeugkarosserie aus. 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 kontinuierliche Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Alle neuen Mitarbeitenden durchlaufen in den ersten sechs Wochen ein intensives Basistraining im eigens dafür eingerichteten Trainingscenter in Siegen, wo sie Einblicke in die Theorie und Praxis des Carglass®-Kerngeschäfts erhalten. Mit der regelmäßigen Überprüfung des Wissensstands in technischen Assessments gewährleisten wir höchste Servicequalität bei der täglichen Arbeit.

Weiterempfehlungsrate im zeitlichen Verlauf



Darüber hinaus sind alle unsere Standorte im Rahmen einer Verbundzertifizierung nach den Qualitätsmanagementnormen DIN EN ISO 9001:2015 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. Ein Beispiel ist der „Belron® Way of Fitting“, unser gruppenweit standardisierter Reparaturprozess.

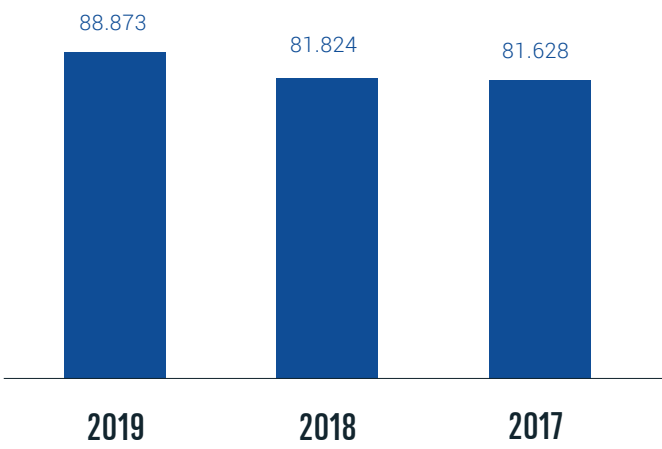
Im Berichtszeitraum wurden uns weder Verstöße in Zusammenhang mit den Gesundheits- und Sicherheitsauswirkungen noch bezüglich unserer Produkt- und Dienstleistungsinformationen oder der Kennzeichnung unserer Produkte und Services bekannt.

Im Dialog mit den Kunden bleiben

Kundenbefragungen sehen wir als Chance, zu erkennen, in welchen Bereichen wir uns verbessern können und womit wir die Ansprüche der Carglass®-Kundinnen und -Kunden bereits erfüllen. Seit 2009 liefert uns eine standardisierte Kundenumfrage hierzu wöchentlich wertvolle Informationen. Der Net Promoter Score (NPS) fungiert dabei als wesentliche Steuerungsgröße.

Der NPS gibt die Wahrscheinlichkeit an, mit der Kundinnen und Kunden unseren Service weiterempfehlen würden. Seit 2017 befragen wir neben Privatkundinnen und -kunden auch Großkunden aus Leasing, Flotte und Autovermietung. Die Weiterempfehlungsrate von Carglass® Deutschland liegt bei ungefähr 88 % – das ist Ansporn und Bestätigung für unsere Arbeit. Die Ergebnisse des NPS werden im Rahmen interner Push-Reports ausgewiesen. Diese werden speziell auf die betroffene Mitarbeitergruppe zugeschnitten.

Anzahl der Kundenbefragungen im Jahresvergleich



Im Jahr 2016 haben wir die Umfrage um gezielte Fragestellungen an Kundinnen und Kunden mit Beschwerden erweitert. Denn gerade sie helfen uns, immer besser zu werden. Derzeit arbeiten wir daran, die erfassten Beschwerdegründe transparent aufzuzeigen und mögliche Handlungspotenziale abzuleiten. Dazu gehören Schulungen für Mitarbeitende, die Anpassung unserer Prozesse und eine Verbesserung unserer Customer-Journey.

Vielfach prämiert und ausgezeichnet

Neben dem NPS bestätigen uns zahlreiche externe Einschätzungen den Erfolg unserer Aktivitäten in Sachen Kundenorientierung. So konnten wir uns im Berichtszeitraum 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
- „Sehr gut“ in Bezug auf „Kundenzufriedenheit im Service“ nach einer Bewertung des TÜV Süd sowie Auszeichnung als „Superbrand“, eine der stärksten Marken Deutschlands, verliehen durch die internationale, unabhängige Superbrands Ltd

- Gewinner des German Brand Awards 2019 für „Excellence in Brand Strategy“, die das öffentliche Auftreten und die Kampagnen von Carglass® prämierte
- „Servicestarker Schadendienstleister“ nach Einschätzung von hnw consulting

Serviceleistungen innovativ weiterdenken

Für die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen haben wir unsere Branche stets im Blick. Indem wir aktuelle Trends und Themen identifizieren, erkennen wir neue Herausforderungen rechtzeitig und können unsere Produkte zukunftsfähig 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. Relevant sind hier vor allem die mit der Digitalisierung einhergehenden Entwicklungen in der Automobilindustrie.

Zu den digitalen Innovationen gehören integrierte Fahrerassistenzsysteme (Advanced Driver Assistance Systems, kurz ADAS). Um diese Systeme mit Informationen zu speisen, werden immer mehr Sensoren und Kameras in Autos verbaut, auch in der Windschutzscheibe. Die Scheibe wird so Technologieträger für Spurhalteassistenten, Notbremsysteme, Regensensoren und Temperaturregler. Den

Trend zu ADAS haben wir früh erkannt und aufgegriffen, indem wir unsere Mitarbeiterinnen und 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. Im April 2019 eröffnete Carglass® das Kompetenz-Center Kalibrierung in München. Es ist branchenweit der erste Forschungs- und Entwicklungsstandort, der sich auf die Kalibrierung von Fahrerassistenzsystemen nach dem Austausch der Windschutzscheibe spezialisiert. Mit einem Expertenteam und Testmöglichkeiten unter Laborbedingungen können vor Ort neue Werkzeuge und Prozesse frühzeitig erprobt und evaluiert werden. Zudem können Schulungen und Weiterbildungen mit eigens dafür ausgerichteten Kalibrierungstools gemeinsam mit den 16 Technik-Coaches noch effizienter gestaltet werden.

Die Implementierung unserer Advanced-Repair-Technologie trägt darüber hinaus 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.

Neue Möglichkeiten durch die Digitalisierung nutzen wir auch für unsere internen Prozesse. So wurde beispielsweise unser Technikerhandbuch in eine interaktive App mit Schulungsvideos überführt. Projekte organisieren wir über Threema Work, einer sicheren Chat-Lösung für Unternehmen.



2.3 Nachhaltigkeit in der Lieferkette

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.

Carglass® bezieht Materialien von rund 2.200* Lieferanten aus der gesamten Welt. Wir unterscheiden dabei 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®. 2018 betrug das Einkaufsvolumen rund 56,6 Mio. Euro – im Jahr 2019 waren es rund 63 Mio. Euro.

Das indirekte Material wird dagegen von Carglass® Deutschland selbst eingekauft. Dazu gehören viele unterschiedliche Produktgruppen, unter anderem Werkzeuge, Arbeitskleidung oder Büromaterialien. Wir beziehen für unsere Service-Center viele Waren für den täglichen Verbrauch überwiegend von Lieferanten aus Deutschland.

Risiken erkennen und minimieren

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.

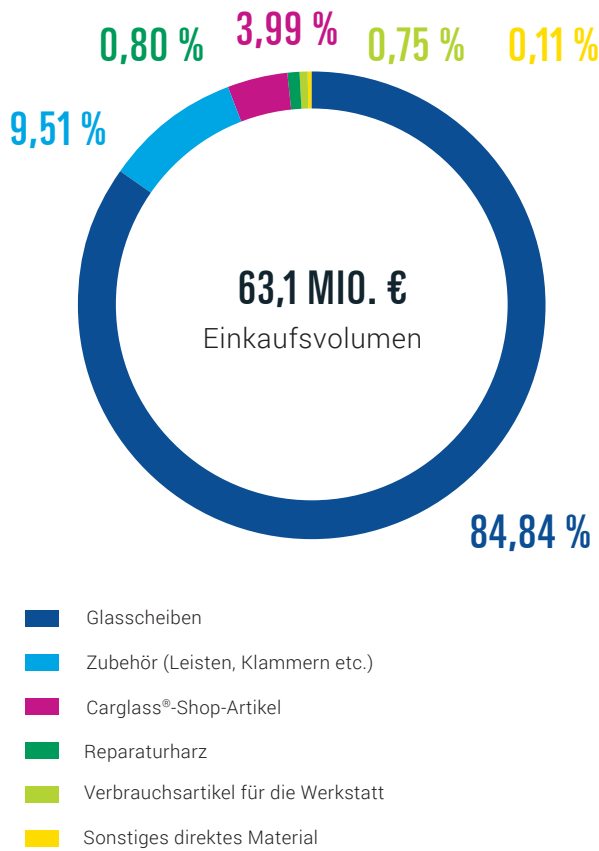
Lieferanten objektiv bewerten und gezielt auswählen

Seit dem Jahr 2011 gehören zu unseren Einkaufskriterien Qualität, Preis, Leistung/Lieferperformance, Prozesse, Innovation/Technik und Service. Aspekte wie ein gutes Umweltmanagement, hohe Arbeitssicherheitsstandards

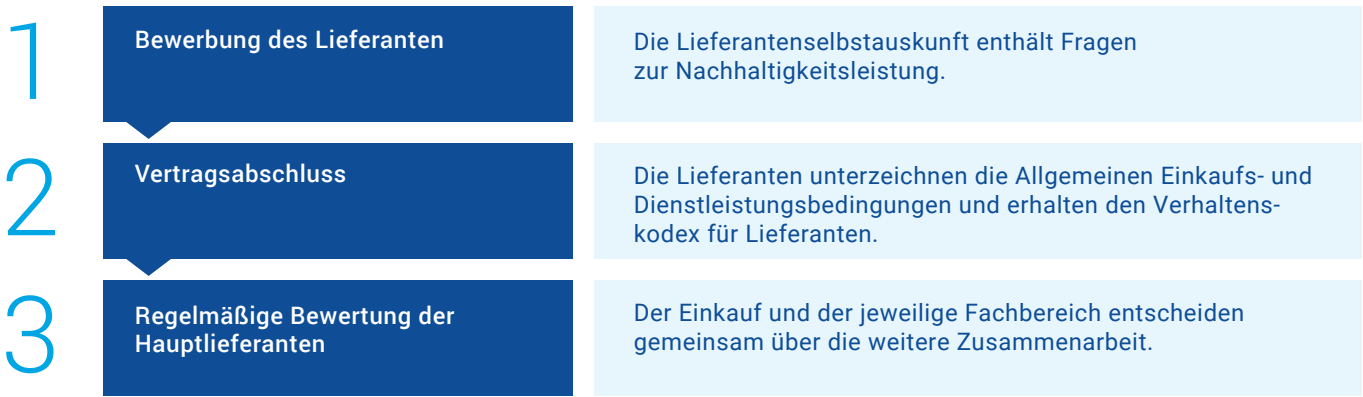
oder Programme zur Weiterentwicklung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind besonders dann entscheidend, wenn wir von mehreren Lieferanten gleichwertige Angebote erhalten. In der Lieferantenbewertung und -auswahl folgt Carglass® einem dreistufigen Prozess.

Für die Zulassung als neuer Carglass®-Lieferant machen potenzielle Partner anhand einer Lieferantenselbstauskunft Angaben zu ihren Umwelt-, Qualitäts- und Risikomanagementsystemen. Dabei werden die entsprechenden Zertifizierungen für die einzelnen Managementsysteme bei den möglichen Lieferanten erfragt, anschließend fließen sie in die Entscheidung über eine Zusammenarbeit ein. Kommt es zum Vertragsabschluss, werden unsere Allgemeinen Einkaufs- und Dienstleistungsbedingungen (AEDs) unterzeichnet.

Einkaufsvolumen direktes Material 2019



Lieferantenbewertung bei Carglass®



Dies gilt als Einwilligung 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.

Die Einhaltung des Carglass®-Verhaltenskodex für Lieferanten ist mit Vertragsunterzeichnung ebenfalls verbindlich. Er beschreibt die Carglass®-Ansprüche an ethische Geschäftspraktiken wie

- die aktive Bekämpfung von Korruption und Bestechung,
- die Achtung grundlegender Mitarbeiterrechte wie unter anderem das Verbot von Kinder-, Zwangs- und Schwarzarbeit, das Recht auf Einhaltung der Arbeitszeiten, eine gerechte Bezahlung und Vereinigungsfreiheit,
- einen vorsorgenden Arbeitssicherheitsschutz sowie
- die konstante Verbesserung des Umweltschutzes.

Das Risiko für den Verstoß gegen Menschenrechte im Kontext unserer Geschäftstätigkeit stufen wir als extrem niedrig ein. Zur Meldung etwaiger Menschenrechtsverstöße steht die „Speak-up Line“ zur Verfügung.

Lieferantenbewertung bei Carglass®

Für unsere Hauptlieferanten ist zusätzlich eine Bewertung durch den Einkauf vorgesehen, die wir im Berichtszeitraum vorgenommen haben. Darüber hinaus führten wir erste Test-Audits bei Lieferanten durch, bei denen auch die Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards gemäß Carglass®-Verhaltenskodex geprüft wurde. Bei den im Berichtszeitraum geprüften Firmen sind keine Unregelmäßigkeiten oder Verstöße aufgefallen. Diese Pilotphase soll fortgeführt werden. So stellen wir sicher, dass die Carglass®-Verhaltensgrundsätze stets befolgt werden. Wo immer dies nicht der Fall ist, werden wir entsprechende Abhilfemaßnahmen einfordern.

Zudem stuft Carglass® das Risiko, dass das Recht der Lieferanten auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen bedroht sein könnte, als äußerst gering ein.

* Die geringere Lieferantenzahl im Vergleich zum vorherigen Nachhaltigkeitsbericht ergibt sich daraus, dass hier lediglich Lieferanten mit mehr als 1.000 Euro Jahresumsatz, die mehr als einmal beauftragt wurden, betrachtet werden.



Lebenszyklusanalyse anhand der Carglass®-Windschutzscheibe

Grundlage der Analyse bildeten die Einkaufszahlen des Geschäftsjahres 2018. Die von Carglass® bezogenen Produkte wurden einzelnen Wirtschaftssektoren zugeordnet und die entsprechende Warenherkunft berücksichtigt. Dabei war Glas mit Abstand die größte Einkaufsposition.

Wesentliche Nachhaltigkeitsauswirkungen erfassen

Im ersten Schritt haben wir für die jeweiligen Aktivitäten in der Lieferkette die Nachhaltigkeitsaspekte bestimmt. Diese Information ist entscheidend, um die tatsächlichen und potenziellen Auswirkungen zu ermitteln. Dabei kategorisierten wir alle Produkte nach Warengruppen, Prozessen und Herkunft.

Risiken bewerten

Auf Basis der Analyse und Bestimmung von Nachhaltigkeitsaspekten und -auswirkungen haben wir die ökologischen und sozialen Risiken entlang der Lieferkette sowie Risiken für das eigene Unternehmen analysiert. Bei der Produktion von Glas spielen Treibhausgase durch den hohen Bedarf an Energie eine große Rolle.

Handlungsfelder festlegen

Im dritten Schritt leiteten wir aus den Erkenntnissen über negative Nachhaltigkeitsauswirkungen und -risiken die für Carglass® wesentlichen Themen und Handlungsfelder ab. Die zugehörigen Empfehlungen wurden an Belron® weitergegeben. Dort fanden daraufhin neben einer Prüfung der Ergebnisse auch erneute Lieferantenaudits statt. Diese dienen gemeinsam mit unseren Empfehlungen als Entscheidungsgrundlage für künftige Maßnahmen.

Lebenszyklen systematisch bewerten

Um den Umwelteinfluss unserer täglichen Arbeit beurteilen zu können, haben wir 2018 eine Lebenszyklusanalyse für eine Windschutzscheibe durchgeführt. Dabei wurden die einzelnen Entwicklungsphasen – von der Rohstoffgewinnung über die Produktion von Materialien und die Fertigung bis hin zum Gebrauch des Produkts – untersucht. Das Ziel: die Auswirkungen auf Menschen und Umwelt entlang der gesamten Carglass®-Wertschöpfungskette bestimmen und fundierte Handlungsempfehlungen ableiten.

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 die durch uns verbauten Autoglasscheiben den Qualitätsstandards der Industrie entsprechen, und grenzen das Risiko für Regelverstöße

ein. Bei der Bewertung von Lieferanten liegt der Fokus von Belron® auf folgenden Aspekten:

- Sicherstellung der Lieferfähigkeit
- Identifizierung und Management von Risiken
- Vermeidung von Reputationsschäden
- Einhaltung der konzerneigenen CSR-Standards

Potenzielle und bestehende Lieferanten werden in diesen vier Bereichen bewertet. Für die Bewertung von Lieferanten nutzt Belron® elektronische Selbstauskünfte, Online-Assessments spezialisierter Dienstleister sowie Vor-Ort-Audits.

Entspricht die Bewertung den Mindestanforderungen des Einkaufs, verpflichten sich die Lieferanten bei Vertragsabschluss nicht nur den Allgemeinen Einkaufs- und Dienstleistungsbedingungen und dem Lieferantenverhaltenskodex, sondern gegebenenfalls auch der Erstellung eines Entwicklungsplans mit Optimierungsmaßnahmen, dessen Einhaltung nachverfolgt wird. So stellen wir sicher, dass in der Lieferkette ebenfalls kontinuierlich nach Verbesserung gestrebt wird.





3. MENSCH

- 3.1 Managementansatz – 51
- 3.2 Attraktiver Arbeitgeber – 51
- 3.3 Vielfalt und Chancengleichheit – 55
- 3.4 Ausbildung und Mitarbeiterentwicklung – 57
- 3.5 Arbeitssicherheit und Mitarbeitergesundheit – 59



3. MENSCH

Bei Carglass® stehen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Mittelpunkt. Unsere Unternehmenswerte Integrität, Respekt und Vertrauen sowie ein wertschätzendes Miteinander sind die Basis für unsere sehr offene und persönliche Unternehmenskultur. Wir sind stets nah an unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und schaffen dadurch individuelle Entwicklungsmöglichkeiten und ein sicheres, gesundes und motivierendes Arbeitsumfeld. Carglass® zeichnet ebenfalls die Vielfalt an Herkunft, Quereinsteigern sowie Beschäftigten mit Einschränkungen aus, sodass ein diskriminierungsfreier Arbeitsplatz mit gleichen Chancen für alle eine Selbstverständlichkeit ist.

3.1 Managementansatz

Der Umgang mit unseren Mitarbeitenden sowie allen Mitmenschen ist geprägt von Werten und Wertschätzung. Die Wertevorstellung von Carglass® wird dabei auf allen Ebenen gelebt: vom internationalen Mutterkonzern bis in jedes Service-Center. In dem für alle Carglass®-Mitarbeitenden gültigen Verhaltenskodex wird beschrieben, wie wir miteinander umgehen wollen, im Alltag die richtigen Entscheidungen treffen und wie ethische Verhaltensweisen und Prinzipien gefördert werden. Im Mittelpunkt stehen unsere Werte Integrität, Respekt und Vertrauen sowie Verhaltensweisen, die wir besonders fördern und einfordern: partnerschaftlich miteinander zu arbeiten, unsere Ziele motiviert zu verfolgen sowie authentisch und fürsorglich miteinander umzugehen. Im Berichtszeitraum haben wir ein E-Learning über die Inhalte des Verhaltenskodex konzipiert, welches alle Mitarbeitenden bis Ende 2020 absolvieren werden. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekommen das E-Learning nach ihrem Start zur Verfügung gestellt.

Wertschätzung sollen unsere Beschäftigten durch eine langfristige Weiterbildung und -entwicklung sowie durch zahlreiche Zusatzleistungen erfahren. Für die individuelle und bedarfsbezogene Förderung unserer Belegschaft setzen wir auf einen systematischen Prozess zur Personalentwicklung, für den es eine gültige Betriebsvereinbarung gibt.

Da bei Carglass® verschiedenste Büro- und Montagearbeiten anfallen, ist ein ganzheitliches Arbeitssicherheits- und Gesundheitsmanagement unerlässlich. Deshalb sind alle unsere Standorte nach OHSAS 18001 zertifiziert. Zudem repräsentiert ein Arbeitgeber-/Arbeitnehmerausschuss zur Arbeitssicherheit unsere gesamte Belegschaft. Mit verschiedenen Maßnahmen aus dem Programm „Fit & Gesund“ fördern wir seit vielen Jahren die Gesundheit und Lebensqualität unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Carglass® bekennt sich zu Chancengleichheit und Vielfalt – bei uns haben Diskriminierung und Ungerechtigkeit keinen Platz. Wir unterstreichen dieses Bekenntnis durch die Unterstützung der „Charta der Vielfalt“.

Die Interessen unserer Angestellten werden von unserem 19-köpfigen Betriebsrat vertreten. Fünf Mitglieder sind für diese Aufgabe freigestellt.

* Exklusive Aushilfskräfte und Minijobber

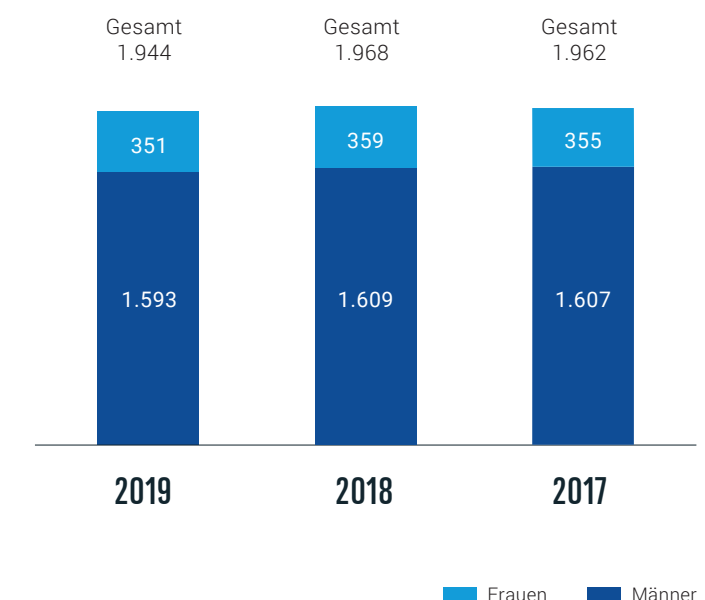
3.2 Attraktiver Arbeitgeber

Carglass® möchte seine engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter langfristig an das Unternehmen binden und neue Mitarbeitende für das Unternehmen begeistern. Daher schaffen wir attraktive Rahmenbedingungen für den Arbeitsalltag und darüber hinaus. Dass uns dies gelingt, spiegelt sich unter anderem in der Dauer der Betriebszugehörigkeit wider. 2019 lag diese durchschnittlich bei elf Jahren. Auch die Anzahl unserer Beschäftigten ist in den letzten Jahren konstant geblieben. Zum Jahresende 2019 beschäftigten wir 2.038 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon 96 % in unbefristeten Arbeitsverhältnissen. Die Fluktuationsrate ist im Vergleich zum Vorjahr mit 12,4 % leicht gestiegen. Betriebliche Veränderungen teilen wir unserer Belegschaft rechtzeitig mit.

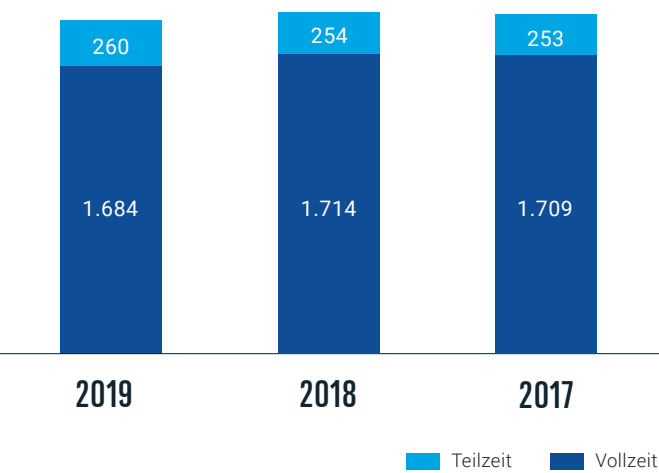
Zeitarbeitskräfte setzen wir nur sehr begrenzt und insbesondere in unserem Customer Contact Center ein. So können wir Auftragsspitzen in Hochphasen abdecken. Wir streben es an, Zeitarbeitskräfte, die länger im Einsatz sind, gute Leistungen bringen und die Unternehmenskultur aktiv leben, zu übernehmen.

Auch externe Rankings und Auszeichnungen bestätigen die Zufriedenheit unserer Belegschaft. So wurde Carglass® sowohl 2018 als auch 2019 vom Top Employers Institute ausgezeichnet.

Anzahl der Mitarbeitenden nach Geschlecht*



Anzahl der Mitarbeitenden in Voll- und Teilzeit*

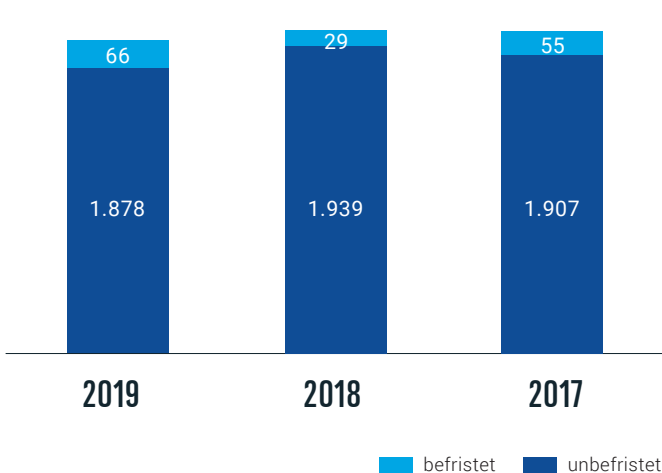


Zusätzlich zu unseren Voll- und Teilzeitkräften beschäftigen wir auch Aushilfskräfte und Minijobber, allerdings in einem überschaubaren Maße. 2019 waren 98 Aushilfen und Minijobber bei Carglass® angestellt – 2018 waren es 117. Im Jahr 2019 entsprachen diese 28 Vollzeitäquivalenten, für das Jahr 2018 wiederum 33 Vollzeitäquivalenten.

Der Carglass®-Spirit

Unsere besondere Unternehmenskultur – der Carglass®-Spirit – ist gekennzeichnet durch Authentizität, Zusammen-

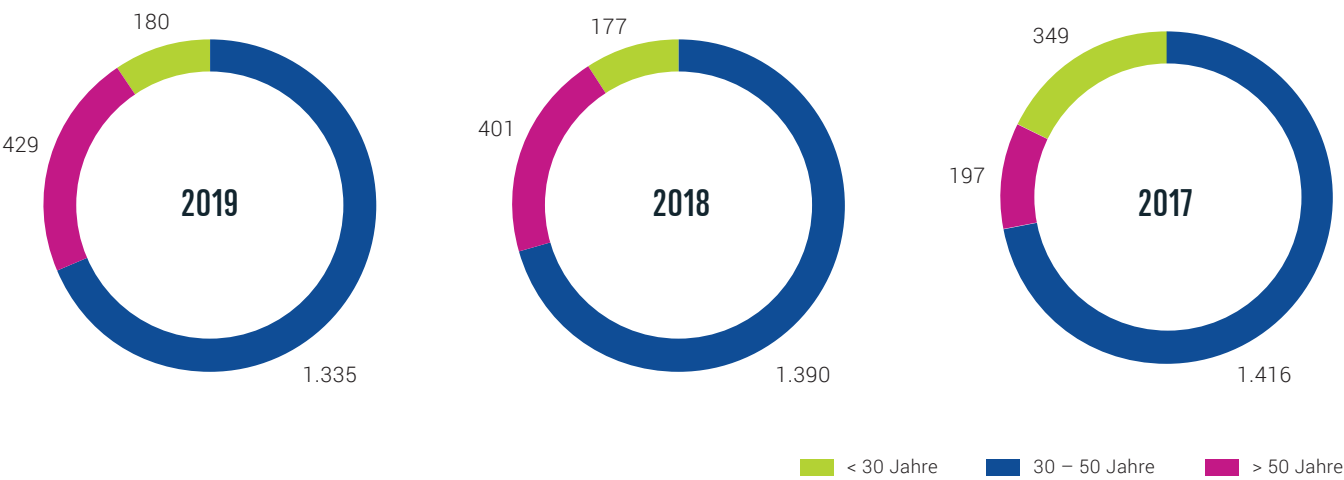
Anzahl der Mitarbeitenden mit befristeten und unbefristeten Arbeitsverträgen**



arbeit, Fürsorge und ein gemeinsames Erfolgsdenken. Wir wollen, dass sich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an ihrem Arbeitsplatz wertgeschätzt fühlen. Jeden Monat erfassen wir die Mitarbeiterzufriedenheit mit einer Kurzbefragung.

Die Stichprobe und der Turnus sind so gewählt, dass jeder Mitarbeitende mindestens zweimal im Jahr Feedback geben kann. Anhand der Befragungsergebnisse können Führungskräfte auf Unternehmens-, Abteilungs- und Regionsebene konkret Verbesserungen anstoßen. Die Ergeb-

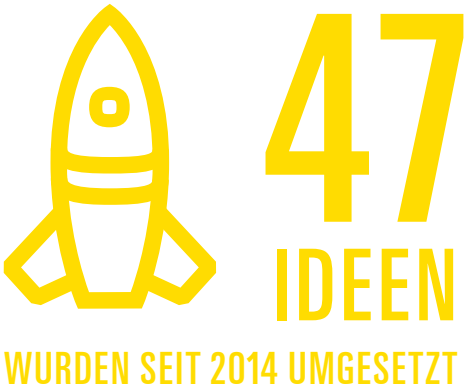
Anzahl der Mitarbeitenden nach Altersgruppe*



nisse der im Berichtszeitraum durchgeführten Befragungen bestätigen die hohe Mitarbeiterzufriedenheit.

Seit 2017 werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für ihren besonderen Einsatz mit dem „Belron® Exceptional People Award“ ausgezeichnet. Neben der Wertschätzung, die mit der Auszeichnung einhergeht, erhalten die Gewinner Spendenschecks, die sie für gemeinnützige Organisationen ihrer Wahl einsetzen können. Die herausragendsten deutschen

Gewinner werden ebenfalls für den internationalen Award bei Belron® vorgeschlagen. Die hier ausgezeichneten Gewinner dürfen zusätzlich zu ihrem Spendenscheck in Höhe von 1.000 Euro für die nationale Auszeichnung nach Südafrika reisen, um die Arbeit der Initiative Afrika Tikkun besser kennenzulernen. ►► *Herzensprojekte fördern, S. 18 ff.*



Nicht quatschen, machen!

Das betriebliche Vorschlagswesen „Nicht quatschen, machen“, mit dem wir unsere Belegschaft aktiv an der Weiterentwicklung von Carglass® teilhaben lassen, wurde auch in den Jahren 2018 und 2019 fortgeführt. Jeweils zwei Monate lang können Ideen eingereicht werden, über die zunächst im Intranet von Kolleginnen und Kollegen abgestimmt wird, bevor die fünf besten Vorschläge zur Bewertung an die Fachabteilungen gehen und der Prozess von Neuem beginnt.

In den Berichtsjahren wurden insgesamt 396 neue Ideen eingebracht. Davon haben wir mehrere besonders ausgefeilte Ideen umgesetzt. So wurde zum Beispiel ein Online-Verbandbuch zur digitalen Meldung von Unfällen eingerichtet und auf Vorschlag eines Mitarbeiters eine spezielle Spiegelzange zur Demontage von Autospiegeln eingeführt.

Interne Autoglas-WM: Wer ist „Best of Belron®“?

Alle zwei Jahre ermittelt Belron® beim „Best of Belron®“-Wettbewerb den weltbesten Fahrzeugglasmonteur. Hier zeigen unsere Monteurinnen und Monteure ihre Kompetenz im Umgang mit neuen Technologien, aktuellen Qualitätsstandards und Sicherheitsaspekten.

2018 traten die besten Monteurinnen und Monteure aus über 30 Nationen vor circa 2.500 Gästen, Journalistinnen und Journalisten und einer Fachjury in der Messe Frankfurt gegeneinander an. Die vier Disziplinen umfassten die Heckscheiben-Reparatur, Stein Schlag in der Windschutzscheibe, den Ersatz einer Seitenscheibe und den Austausch der Frontscheibe mit Kalibrierung der Assistenzsysteme. Am Ende über-



— Jean-Pierre Filippini mit Vizeweltmeister Leo Benz

zeugte Rick Beasley aus den USA die Jury. Für Carglass® Deutschland trat Leo Benz an – und erreichte einen starken zweiten Platz.

Faire Vergütung und attraktive Nebenleistungen

Wir bezahlen alle unsere Mitarbeitenden geschlechts-unabhängig und fair gemäß ihrer Funktion und Leistung. Die Vergütung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientiert sich an den marktüblichen Gehältern, die vom Bereich Vergütung und Zusatzleistungen mittels externer Benchmarks regelmäßig eruiert werden. Hierfür werden sämtliche Funktionen in unser Carglass®-Grading-System eingestuft und das Ist-Gehalt mit den Marktdaten verglichen. Carglass® zahlt seinen angestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern deutlich mehr als den in Deutschland geltenden Mindestlohn.

Zusätzlich bieten wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern attraktive Nebenleistungen wie Jubiläumszuwendungen, vermögenswirksame Leistungen, betriebliche Altersvorsorge und Maßnahmen für die individuelle Gesundheit. Zu Beginn des Jahres 2018 trat unsere neue betriebliche Krankenzusatzversicherung in Kraft, die all unseren fest beschäftigten Mitarbeitenden Zusatzleistungen bei Naturheilverfahren, Sehhilfen und Zahnbehandlungen bietet. Die Versicherung wird zu zwei Dritteln von Carglass® finanziert, ein Drittel trägt der Mitarbeitende selbst. Neue Mitarbeitende haben nach der Probezeit die Möglichkeit, zu gleichen Konditionen in diese Versicherung einzutreten.

Auszeiten und Erholung ermöglichen

Für alle Mitarbeitenden, die seit zwei oder mehr Jahren bei Carglass® beschäftigt sind, besteht seit 2018 die Möglichkeit eines Sabbaticals. Dabei können Beschäftigte über einen Zeitraum von einem Monat bis zu zwei Jahren einen Teil ihres Gehalts „ansparen“, der ihnen dann während eines maximal einjährigen Freistellungszeitraums ausgezahlt wird. Mit dem Programm möchten wir dazu beitragen, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Beruf und Privatleben auch langfristig durch eine befristete Auszeit in Balance bringen können und sie sich das vornehmen können, was ihnen besonders am Herzen liegt. Seit der Einführung haben 20 Mitarbeitende das Sabbatical-Programm in Anspruch genommen.

Miteinander füreinander da sein

Verantwortungsvolles, unternehmerisches Handeln schließt bei Carglass® die Unterstützung von in Not geratenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein. 2019 feierte der für solche Fälle eingerichtete Notfallfonds „Kollegen helfen Kollegen“ sein zehnjähriges Bestehen. Der Fonds, der durch Spenden unserer Belegschaft finanziert wird, leistet Mitarbeitenden und ihren Familien in außergewöhnlichen Notlagen, die sie nicht selbst verschuldet haben, finanzielle Hilfe. Wir sind sehr stolz darauf, dass 89 % unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Notfallfonds freiwillig durch Gehaltsnachkommastellen-Spenden unterstützen – einige sogar darüber hinaus, denn der Spendenhöhe sind keine Grenzen gesetzt.

3.3 Vielfalt und Chancengleichheit

Vielfalt in der Belegschaft wird bei Carglass® als Mehrwert verstanden, der zu Innovation, modernem Denken und zur Berücksichtigung aller Interessen beiträgt. Es zählen alleine die persönlichen Fähigkeiten, 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. Wir tolerieren keine Art der Diskriminierung. Bei uns haben alle die gleichen Chancen. Wir beschäftigen Menschen aus über 30 verschiedenen Nationen.

Vielfalt macht uns stark

Unsere Grundsätze für eine vielfältige Belegschaft und den fairen Umgang mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind im Carglass®-Verhaltenskodex festgehalten.

Unter einer vielfältigen Belegschaft versteht Carglass® auch die Einbindung von Menschen mit Behinderung im Unternehmen. Ihre Interessen vertritt ein Schwerbehindertenvertreter im Betriebsrat.

wir auch im Rahmen der Unternehmensinitiative „Charta der Vielfalt“, die sich für Diversität in der Arbeitswelt einsetzt.

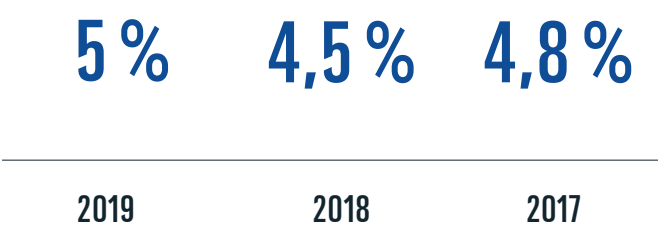
Mit Aktionen, unter anderem zum jährlichen deutschen Diversity-Tag, sensibilisieren wir bei Carglass® regelmäßig unsere Mitarbeitenden für das Thema gelebte Vielfalt. Anlässlich des Diversity-Tages im Jahr 2018 wurden Menschen mit Handicap zu Schnupperpraktika in die Carglass®-Service-Center eingeladen. Aus diesem Aktionstag sind nachhaltige Verbindungen und langfristige Praktikumsplätze in München und Köln entstanden. Zudem hat sich eine enge Kooperation mit drei Münchner Werkstätten, der Lebenshilfe-Werkstatt, der Caritas-Werkstatt München und der Werkstatt im Monsignore-Bleyer-Haus, entwickelt – mit dem gemeinsamen Ziel, Menschen mit Handicap dem ersten Arbeitsmarkt näherzubringen. ►► Carglass® Insights, S. 12 ff.

Im Jahr 2017 waren 30 verschiedene Nationalitäten in unserer Belegschaft vertreten. 2019 waren es bereits 36.

36

Nationalitäten im Jahr 2019

Beschäftigungsquote schwerbehinderter Menschen*



Integration ermöglichen, Inklusion leben

Wir wollen mehr Menschen mit Behinderung einstellen und ihnen eine sinnvolle und erfüllende Tätigkeit bieten. Vor diesem Hintergrund arbeitet Carglass® seit 2011 eng mit dem Caritasverband Köln zusammen. So leisten wir einen weiteren Beitrag zur Integration von Menschen mit Behinderung in unserer Gesellschaft. Diesen Anspruch verfolgen

Einblicke in MINT-Berufe geben

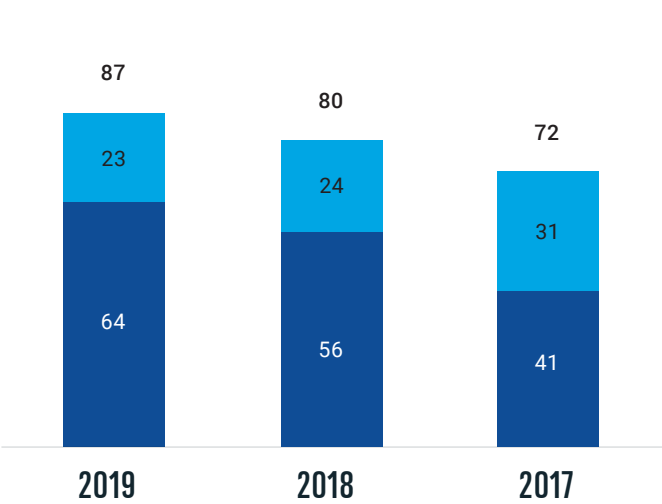
In Berufen, die sich mit Mathematik, Informatik, Natur- und Ingenieurwissenschaft (MINT) beschäftigen, sind Mädchen eher rar vertreten. Daher haben seit 2013 Mädchen im Alter von 12 bis 16 Jahren im Rahmen des bundesweit stattfindenden „Girls‘ Day“ die Möglichkeit, Carglass® hautnah zu erleben. Zehn Carglass®-Service-Center im gesamten Bundesgebiet öffnen dafür ihre Türen, um Mädchen über Berufsmöglichkeiten bei Carglass® zu informieren. Die Mädchen können vor Ort wertvolle Anregungen für den eigenen beruflichen Werdegang in einem Bereich gewinnen, in dem Frauen traditionell unterrepräsentiert sind.



Frauenanteil bei den Führungskräften



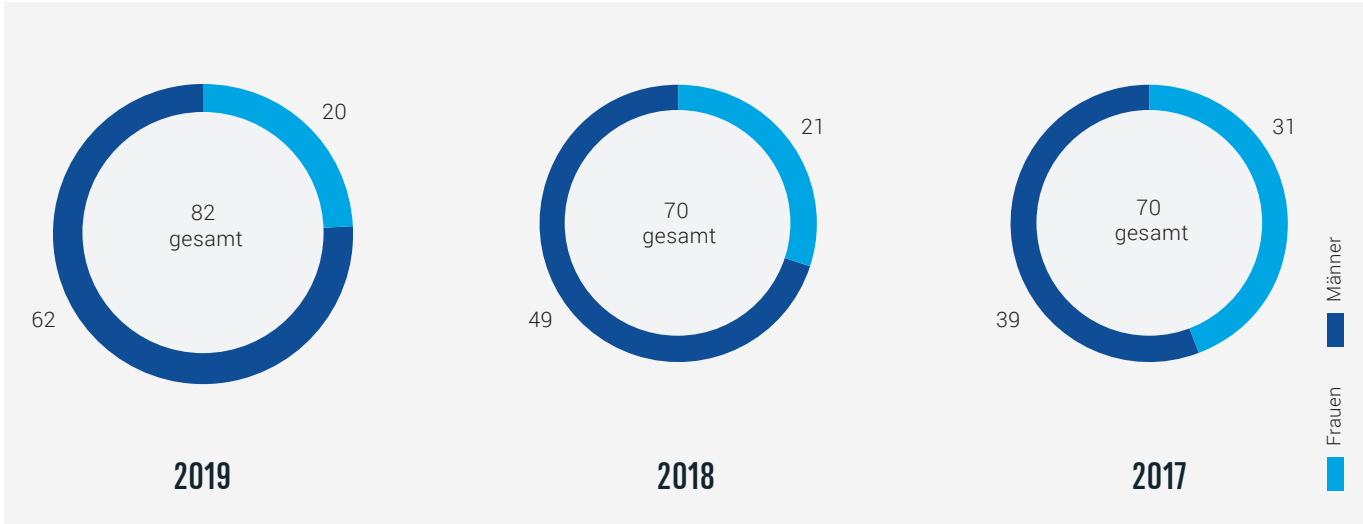
Anzahl der Mitarbeitenden in Elternzeit*



Frauenanteil in der Geschäftsleitung



Anzahl der Mitarbeitenden, die nach Rückkehr aus ihrer Elternzeit länger als zwölf Monate bei Carglass® beschäftigt waren*



Vielfalt in Führungspositionen

In der Geschäftsführung und im Management möchten wir den Anteil von Frauen erhöhen. Dies ist uns in der Geschäftsführung im Jahr 2019 im Vergleich zum Vorjahr bereits gelungen.

Familie und Beruf in Balance

Ob in der Hauptverwaltung oder in den Service-Centern – wir wollen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern größtmögliche Flexibilität bieten, um Beruf und Privatleben in Balance zu halten. Wo immer möglich, bieten wir Mitarbeitenden Home-Office-Arbeitsplätze sowie flexible Arbeitszeitmodelle an. Über die pme Familienservice GmbH unterstützen wir sie zudem bei der Kinderbetreuung oder der Organisation in familiären Notsituationen. Die große Mehrheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Elternzeit in Anspruch nehmen, kehren anschließend wieder ins Unternehmen zurück und bleiben auch langfristig bei uns. 2019 arbeiteten 82 Mitarbeitende zwölf Monate nach Abschluss ihrer Elternzeit weiterhin bei Carglass®.



3.4 Ausbildung und Mitarbeiterentwicklung

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

Mit der Carglass®-Academy Weiterbildung fördern

Jede und jeder im Unternehmen kann sich weiterentwickeln, die fachliche Basis sichern und ihr beziehungsweise sein Wissen ausbauen. Unterstützt werden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei von ihren Führungskräften, die sie fördern und fordern. Zur selbstständigen Weiterbildung steht unserer gesamten Belegschaft die Carglass®-Academy mit fachspezifischen und individuellen Entwicklungsangeboten und eigenen Trainerinnen und Trainern zur Verfügung. Hier können sich Mitarbeiterinnen und 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.

Im Gespräch bleiben und gemeinsam planen

Um den Schulungs- und Weiterbildungsbedarf zu planen, nutzen wir unsere Mitarbeiterentwicklungsgespräche „Progress Together“, die dreimal jährlich stattfinden.

Dabei werden individuelle, fachliche und persönlichkeitsbezogene Ziele vereinbart, die in einem Entwicklungsplan festgehalten werden. Die Entwicklungsgespräche sind für alle Mitarbeitenden mit Ausnahme der Service-Monteuren und -Monteure verpflichtend. Die Service-Monteuren und -Monteure haben die Möglichkeit, diese auf freiwilliger Basis durchzuführen. Bei einigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, zum Beispiel Führungskräften und Fachexperten, fließt die Beurteilung in variable Vergütungskomponenten ein.

* Exklusive Aushilfskräfte und Minijobber

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

Anzahl der Weiterbildungsstunden und -maßnahmen

857 Maßnahmen	1.032 Maßnahmen	782 Maßnahmen
22.503 Stunden	18.543 Stunden	28.474 Stunden
2019	2018	2017

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

- *Das Persönlichkeits-Entwicklungs-Programm (PEP)* richtet sich an Mitarbeitende, die sich langfristig im Unternehmen in Richtung einer Position im mittleren Management beziehungsweise einer Führungs- oder 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 Monteurinnen und Monteur in unserem *Führungskräftenachwuchs-Entwicklungs-Programm (FEP)* die Möglichkeit, sich zur Filialleiterin beziehungsweise zum Filialleiter (Leitende Service-Center) weiterzubilden. Nach einem erfolgreich bestandenen 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem gewerblichen Bereich gedacht. Hier stehen Technical Coaches zur Verfügung, die den Mitarbeitenden vor Ort technischen Support geben und ihnen beim Austausch und bei der Reparatur von Autoglas unterstützend zur Seite stehen.
- *„Talentpools“*: Mitarbeitende 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 Teamleitende), Silber (PEP), Gold (Richtung höheres Management).
- *„360-Grad-Feedback/Styles & Climate“*: Dies ist ein Feedbacktool, das den Führungskräften hilft, sich weiterzuentwickeln. Dabei geben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihrer beziehungsweise ihrem Vorgesetzten Rückmeldung zu verschiedenen Themen wie Führungsverhalten oder Stimmung im Team.

Mit Carglass® zur Qualifizierung als Autoglaser

Der Beruf des Autoglasers ist kein anerkannter Ausbildungsberuf. Um die notwendigen Kenntnisse und Standards zu vermitteln, beginnt daher nach Einstieg eine eigens entwickelte interne Ausbildung, die mit einem Basistraining in unserem Carglass®-Trainingscenter in Siegen startet. Danach wird der oder die Mitarbeitende in einem unserer Ausbildungs-Service-Center über mehrere Wochen vor Ort geschult. Dort geben die Leitenden des Service-Centers und besonders geschulte Monteurinnen und Monteure ihr Know-how an die angehenden Service-Monteurinnen und -Monteure weiter. Unterstützung bieten außerdem unsere Technical Coaches. Sie haben die Aufgabe, den Mitarbeitenden in der Einarbeitungszeit und darüber hinaus mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Im Jahr 2019 wurden 119 Service-Monteurinnen und -Monteure über unser eigenes Trainingsprogramm ausgebildet, 2018 waren es 63. Zusätzlich bieten wir unseren operativen Mitarbeitenden die Möglichkeit, sich über eine Zertifizierung des TÜV Rheinland weiter zu qualifizieren.



3.5 Arbeitssicherheit und Mitarbeitergesundheit

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

Carglass® bündelt die Arbeitssicherheitsthemen in einer eigenen Abteilung, für die der Manager Arbeitssicherheit verantwortlich zeichnet. Er berichtet unter anderem an die Geschäftsleitung von Carglass®. Vierteljährlich berät der Arbeitsschutzausschuss über die relevanten Themen, die im Unternehmen kommuniziert werden.

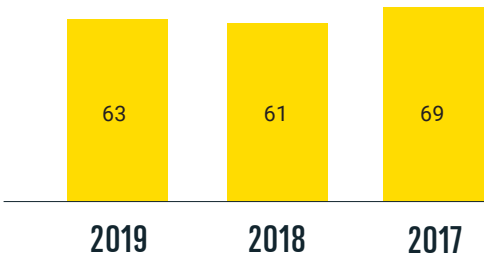
Vorbeugendes Arbeitssicherheitsmanagement

Im Rahmen der regelmäßigen Auditierungen unserer Service-Center werden diese auch hinsichtlich der Arbeitssicherheit geprüft. Grundlage für die Vermeidung von Arbeitsunfällen ist das integrierte Managementsystem, das sich aus den Elementen Arbeitssicherheit und Qualitätsmanagement zusammensetzt und über das Arbeitsschutz-

management-System der Berufsgenossenschaft zertifiziert ist. 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 Belegschaft am Arbeitsplatz setzen wir auf eine ergonomische persönliche Schutzausrüstung mit hohem Tragekomfort. Dabei beziehen wir auch die Wünsche und Anregungen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ein. So werden momentan neue Arbeitsschuhe und Handschuhe eingeführt, die nach Rückmeldung unserer Mitarbeitenden mehr Tragekomfort bieten und dennoch die für unseren Betrieb benötigte Sicherheitsstufe erfüllen.

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

Arbeitsunfälle



Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden im Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie im Brandschutz in unserem Trainingscenter Siegen geschult, weiterhin durchlaufen alle Monteurinnen und Monteure jährlich ein Sicherheitsprogramm an ihren jeweiligen Standorten. Der Zugriff auf Formulare, Betriebsanweisungen und Sicherheitsdatenblätter für Monteurinnen und Monteure 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 Mitarbeitenden steht ihnen eine entsprechende Unterweisungsvorlage zur Verfügung. 557 Führungskräfte sind in diesen Unterweisungsprozess eingebunden.

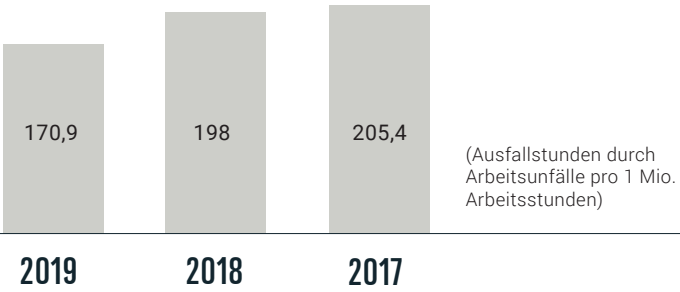
Unfälle analysieren, Ursachen vermeiden

Unser Ziel ist es, Arbeitsunfälle kontinuierlich zu reduzieren. 2019 konnten wir eine Senkung der Ausfalltage durch Arbeitsunfälle im zweistelligen Prozentbereich im Vergleich zum Vorjahr erreichen. Wir bleiben ambitioniert und sehen weiterhin Verbesserungspotenzial.

Das bereits Ende 2018 eingeführte, digitale „Verbandbuch online“ gab 2019 einen weiteren wichtigen Anstoß in Richtung Sicherheitsbewusstsein.

Ein erhöhtes Risiko für Arbeitsunfälle bei Carglass® besteht bei der Arbeit mit Schnittwerkzeugen und bei Arbeiten auf Podesten. Diesem Risiko sind wir entgegengetreten, indem wir im Berichtszeitraum neue, standsichere Tritte eingeführt haben. Des Weiteren haben wir unsere bestehenden schnittfesten Arbeitshandschuhe analysiert und neue mögliche Modelle ausreichend getestet. Eine Einführung wird im Jahr 2020 erfolgen.

Unfallsschwererate



(Ausfallstunden durch Arbeitsunfälle pro 1 Mio. Arbeitsstunden)

Weiterhin wurde im Berichtsjahr ein spezielles Carglass®-Lkw-Gerüst geplant und getestet, das eine flexiblere Arbeit an allen Fahrzeugtypen zulassen soll. Wichtig in diesem Zusammenhang ist auch die Entlastung der Mitarbeitenden beim Hantieren mit Windschutzscheiben. So kommt auch für die Montage der regulären Autoscheiben vermehrt ein Scheiben-Hubwagen zum Einsatz.

Besonderes Augenmerk legen wir auch auf die Unterweisungskette vom Leitenden des Service-Centers bis

Rückkehr nach Langzeiterkrankungen

Um Kolleginnen und Kollegen nach einer Langzeiterkrankung die Rückkehr in das Unternehmen so einfach wie möglich zu gestalten, haben wir in den vergangenen Jahren an einer noch intensiveren und qualitativ besseren Betreuung bei der Rückkehr an den Arbeitsplatz gearbeitet.

Zu diesem Zweck wurde 2018 ein neues betriebliches Eingliederungsmanagement eingeführt. Es enthält Maßnahmen zur Prävention, Rehabilitation und Gesundheitsförderung.

Das Feedback zu den neuen Maßnahmen ist bislang positiv. Um das Vertrauen künftig weiter zu erhöhen und Abläufe zu sichern, werden im Jahr 2020 Führungskräfte bei Carglass® zur Durchführung von Rückkehr-Gesprächen geschult. Das entsprechende Konzept wurde 2019 entwickelt.

zu jedem Service-Monteur und jeder Service-Monteurin. Der Umgang mit Gefahrstoffen wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Sicherheitsunterweisungen gemäß Unfallverhütungsvorschriften und Gefahrstoffverordnung sowie durch die Betriebsanweisungen und Sicherheitsdatenblätter vermittelt. Jedem Gefahrstoff ist in unserem Gefahrstoffverzeichnis eine persönliche Schutzausrüstung zugeordnet, sodass ein Kontakt durch entsprechende Arbeitsanweisungen weitestgehend ausgeschlossen ist.

Erfolgreich mit einer gesunden Belegschaft

Unser betriebliches Gesundheitsmanagement „Fit & Gesund“ besteht seit 2013 und legt den Fokus vor allem auf präventive Maßnahmen zur Gesundheit und Lebensqualität. So unterstützen wir unsere Belegschaft bei der gesundheitsförderlichen Gestaltung von Berufs- und Privatleben. „Fit & Gesund“ stützt sich auf vier wesentliche Handlungsfelder:

- Arbeit
- Ernährung
- Bewegung
- Familie und Beruf

Arbeit

Wir wollen den Arbeitsplatz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter so attraktiv wie möglich gestalten, zum Beispiel mit gesundheitsfördernden Maßnahmen zu Ergonomie und Stressmanagement. Unsere Mitarbeitenden haben die Möglichkeit, an Büroarbeitsplätzen ihre Büroausstattung von einer ausgebildeten Fachkraft einstellen zu lassen

und bekommen Hilfsmittel zur Verfügung gestellt, die sie bei der Arbeit körperlich entlasten. Zusätzlich versuchen wir für gesundheitliche Einschränkungen im Arbeitsalltag individuelle Lösungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu finden.

Bewegung

Viele unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen die Möglichkeit wahr, am „Spirit of Belron® Challenge“-Triathlon in England teilzunehmen. In den Berichtsjahren fanden außerdem Firmenläufe und Einzelmaßnahmen in Kleingruppen statt.

Ernährung

Wir sensibilisieren unsere Belegschaft für eine gesunde Ernährung. Die 2017 eingeführten Ernährungsseminare werden nach positivem Feedback fortgeführt: 2018 fanden drei, 2019 zwei weitere Seminare zu den psychologischen Hintergründen des Hungers statt.

Familie und Beruf

Seit 2011 unterstützt uns der pme Familienservice dabei, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch kostenlose Angebote ihr Berufs- und Privatleben ideal miteinander verbinden können. Dazu zählen zum Beispiel die Vermittlung individueller Betreuungslösungen für Kinder und pflegebedürftige Angehörige, die Krisenberatung bei Burn-out, Traumata oder Partnerschaftsproblemen und das Belegplatzangebot in Kinderbetreuungs- und Bildungseinrichtungen. Hinzu kommen vielfältige Seminare und Fortbildungsveranstaltungen.





4. UMWELT

4.1 Managementansatz – 65

4.2 Ressourcenschutz – 67

4.3 Abfallmanagement – 69

4.4 Klimaschutz – 70



4. UMWELT

Wir sind uns bewusst, dass sich alle Geschäftstätigkeiten von Carglass® auch auf die Umwelt auswirken. Um unserer ökologischen Verantwortung für jetzige sowie zukünftige Generationen nachzukommen, haben wir zentrale Handlungsschwerpunkte definiert und uns im Rahmen unserer CSR-Roadmap klare Ziele gesetzt. So kommen wir dem Anspruch, unsere Umweltauswirkungen kontinuierlich zu minimieren, jeden Tag einen Schritt näher.

4.1 Managementansatz

Carglass® hat unter dem Motto „Wir denken an morgen“ zentrale Handlungsschwerpunkte für das eigene Umweltmanagement definiert. Dabei haben die Ressourcenschonung und der Klimaschutz rahmengebenden Charakter; auf diese Schwerpunkte möchten wir mit unserem Engagement in den fünf Kernbereichen unseres Umweltmanagements einzahlen. In unserer CSR-Roadmap haben wir uns entsprechende messbare Ziele gesetzt.

Die Verantwortung für das Handlungsfeld Umwelt liegt im Fachbereich Risk und Compliance der Abteilung Finance. Ein eigens berufener Umweltmanagementbeauftragter in der Carglass®-Hauptverwaltung in Köln ist dabei für die Planung und Umsetzung umweltbezogener Aktivitäten zuständig. Er berichtet in regelmäßigen Abständen an die Geschäftsleitung und bezieht relevante Fachbereiche mit ein.

Ein konkreter Beleg für unsere Haltung „Wir denken an morgen“ findet sich in der Umsetzung unserer „Repair First“-Strategie: 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.

Carglass®-Umweltleitlinie

Die 2019 aktualisierte Carglass®-Umweltleitlinie fasst den Ansatz unseres Unternehmens in Klima- und Umweltfragen zusammen. Sie übersetzt die Standards und Regeln, denen wir uns verschrieben haben, in einfache Stufen des Handelns. Wir verfolgen das übergeordnete Ziel, unseren ökologischen Fußabdruck entlang der Wertschöpfungskette von Carglass® so klein wie möglich zu halten. Wir achten daher auf mögliche negative Auswirkungen auf unsere Umwelt und arbeiten stetig daran, diese zu minimieren. Die Leitlinie ist für unsere Hauptverwaltung, Service-Center und mobilen Einheiten verbindlich.

Die fünf Kernbereiche des Umweltmanagements



Vermeiden

vor

Vermindern

vor

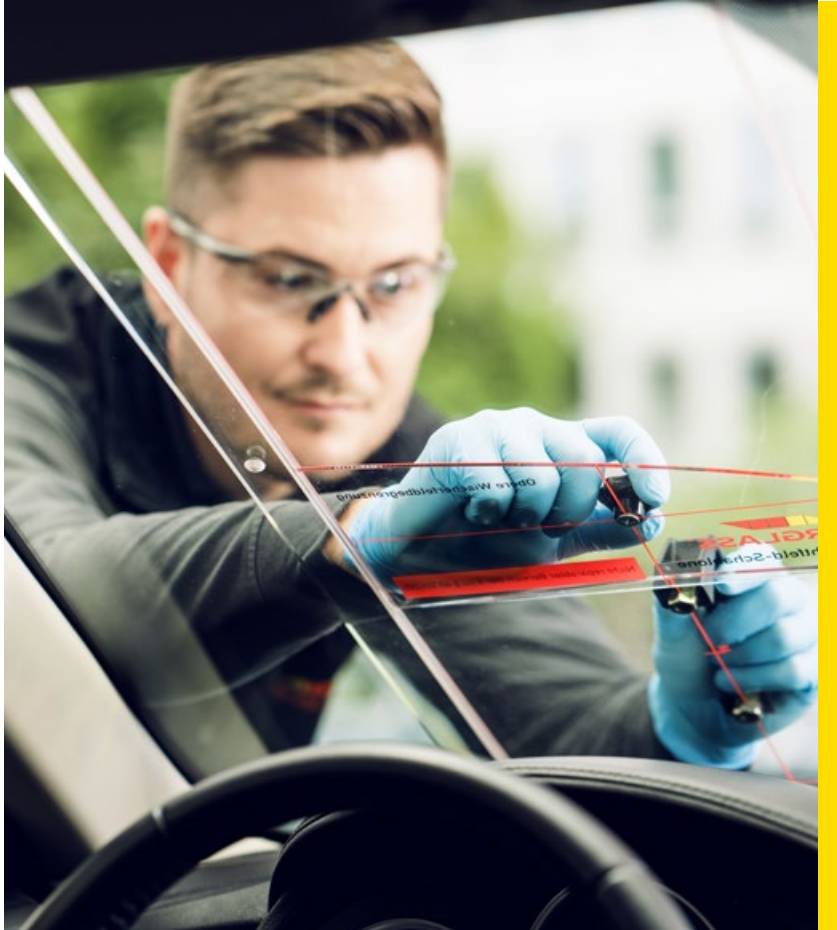
Verwerten

Ressourcenschonung:

- Weniger Ressourcenverbrauch
- Weniger Abfall
- Mehr Wiederverwertung

Klimaschutz:

- Weniger Energieverbrauch
- Weniger klimaschädliche Emissionen
- Höhere Energieeffizienz



Umweltmanagement nach festen Standards

Für uns ist die Einhaltung der in Deutschland durch nationale, regionale und branchenspezifische Gesetze vorgegebenen Verpflichtung zum Schutz der Umwelt selbstverständlich. Gleichzeitig setzen wir zusätzlich auf eigene Standards, um Ressourcen bestmöglich zu schonen und jegliche Umweltauswirkungen unserer Geschäftstätigkeit zu minimieren. Dazu nutzen wir seit 2014 ein umfassendes Umweltmanagement zur Prozesssteuerung, um unserer ökologischen Verantwortung auch für zukünftige Generationen nachzukommen.

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 für Carglass® bindenden umweltrechtlichen Verpflichtungen sind in einem onlinebasierten Rechtskataster zusammengefasst, der regelmäßig überprüft und ergänzt wird. Um die Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten, 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 all diese Prozesse. Unser Auditkatalog umfasst alle Themen und Prozesse des integrierten Managementsystems und deckt damit auch die für Carglass® wesentlichen Umweltaspekte beziehungsweise Umweltauswirkungen ab.

Für das Jahr 2019 konnten wir ein Auditergebnis von 93,4 % für den Bereich Umwelt erreichen – im Jahr 2018 lag das Ergebnis bei 94,9 %. Durch die kontinuierliche Eigenüberprüfung können wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gezielt trainieren und Verbesserungen aufzeigen.

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

4.2 Ressourcenschutz

Jeden Tag kommen bei Carglass® Materialien zum Einsatz, ohne die wir den Service für unsere Kundinnen und Kunden nicht durchführen könnten. Daher berücksichtigen wir Beschaffungsmöglichkeiten und die Ressourcensituation bei unseren Einkaufsentscheidungen und werden auch künftig versuchen, nachhaltige Alternativen zu suchen und einzusetzen.

Materialverbrauch nachhaltig gestalten

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: Je nach Einsatzbereich können das wiederverwendbare, recycelte, recyclingfähige oder umweltschonende Alternativen sein.

Beispielhaft für diese Haltung ist unsere Strategie „Repair First“: Vor jedem Austausch einer Windschutzscheibe prüfen wir, ob nicht eine Reparatur, die sogenannte GlassMedic®, möglich ist. Auch wenn sich nicht jeder Steinschlag auf diese Weise reparieren lässt: Das Einsparpotenzial bei

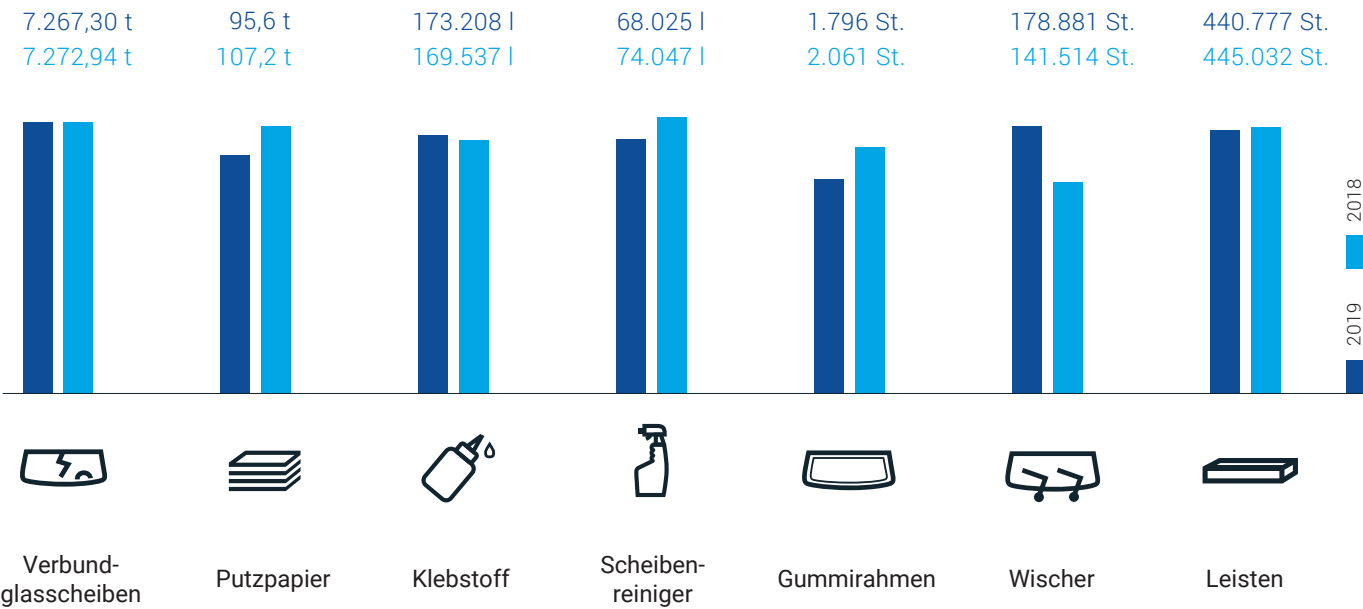
den Ressourcen ist enorm – das kommt der Umwelt zugute. Denn eine reparierte Windschutzscheibe erspart die Produktion einer neuen und vermeidet zudem die Entsorgung der alten Scheibe.

2017 wurde die Ecofox-Challenge ins Leben gerufen. Im Rahmen dieses Programms haben wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu motiviert, den Materialverbrauch bei der Reparatur und dem Austausch von Scheiben so weit wie möglich zu reduzieren, ohne Servicequalität einzubüßen. Derzeit prüfen wir weiterführende Maßnahmen, die zu Materialeinsparungen führen sollen.

3.200

Tonnen Glas lassen sich jährlich durch unsere „Repair First“-Strategie in etwa einsparen.

Materialverbrauch 2019 und 2018



– Transportbehälter für die Rückführung kaputter Scheiben zum europäischen Zentrallager in Bilzen



Papierverbrauch kontinuierlich reduzieren

Pro Jahr fallen in unserer täglichen Arbeit mehr als 194 t Papier an – überwiegend Putzpapier für die Scheibenreinigung und Rechnungspapier. Unser Anspruch ist es, den eigenen Papierverbrauch, insbesondere an Papier aus Frischfasern, zu reduzieren und aktiv einen Beitrag zum Ressourcenschutz zu leisten.

Um dieses Ziel zu erreichen, haben wir im November 2017 eine eigene Carglass®-Papierrichtlinie eingeführt. Die „Paper Policy“ dient als interner Leitfaden und ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindlich. Wo möglich, wollen wir Recyclingpapier oder zertifiziertes Papier aus nachhaltiger Forstwirtschaft einsetzen. Bei Toilettenpapier und im Hygienebereich setzen wir dies bereits um. Zudem drucken wir unsere Mitarbeiter- und Kundenzeitungen auf nachhaltigerem Papier.

Unsere Service-Center setzen seit 2017 wiederverwendbare Fußraumschoner für den Einsatz in Kundenfahrzeugen ein – anstelle von zuvor verwendeten Einwegauflagen. Was die Vermeidung von Putzpapier hingegen betrifft, haben mehrere Tests ergeben, dass sich die Nutzung von Mikrofasertüchern sowohl im Hinblick auf die Reinigung der Tücher als auch beim korrekten Umgang als herausfordernd gestaltet. Hier möchten wir in der Zukunft noch mehr Erkenntnisse gewinnen, um auch diese Möglichkeit zu nutzen.

Wasserverbrauch konsequent verringern

In unseren Service-Centern kommt Wasser genau wie in unserer Hauptverwaltung und dem Customer Contact Center ausschließlich in den Küchen- und Sanitärbereichen zum Einsatz. Das dabei entstehende Abwasser kann ohne Vorbehandlung in die Kanalisation eingeleitet werden. Eine Lieferkettenanalyse mit dem Teilfokus auf Wasser und unser ISO-Zertifizierungsaudit bestätigen, dass wir keine

wassergefährdenden Stoffe einsetzen. Bei Scheibenreparaturen und beim Austausch von Scheiben wird kein Wasser eingesetzt.

Obwohl bei Carglass® Wasser nur in haushaltsüblichen Mengen verbraucht wird, wollen wir auch in diesem Bereich verantwortungsvoll handeln. So haben wir in unserer Hauptverwaltung Wasserperlatoren angebracht, um den Verbrauch von Frischwasser zu reduzieren.

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 Mitarbeitenden einen eigenen Mehrwegbecher aus Bioplastik zur Verfügung gestellt, um unnötigen Abfall zu vermeiden. Zudem nutzen wir in der Kantine unserer Hauptverwaltung statt Einwegbechern ein Pfand-Mehrweg-System.

Auch unsere Service-Center werden wir etappenweise auf biologischen Fairtrade-Bohnenkaffee anstelle von Kapseln umstellen. Ist eine herkömmliche Kaffeekapselmaschine defekt, wird sie durch einen neuen Kaffeevollautomaten ersetzt. Diese Veränderungen sind für jede Kundin und jeden Kunden sowie unsere Mitarbeitenden sofort sichtbar und tragen so zur Sensibilisierung für Umweltschutz und zum nachhaltigen Konsum bei.

Zusätzlich haben wir im Jahr 2019 neue Wasserfilter-Anlagen zur Trinkwasserversorgung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgestellt. Diese reduzieren nicht nur den Wasserverbrauch, sondern verringern auch den Arbeitsaufwand der Monteurinnen und Monteure, da diese nicht mehr wie zuvor die Wassergalonen alle fünf Tage wechseln müssen. Die neuen Wasserfilter-Geräte sind zudem deutlich wartungsärmer.

4.3 Abfallmanagement

Wir streben einen sauberen und effizienten Recyclingprozess und die kontinuierliche Verbesserung unserer Recyclingquote an. An allen unseren Standorten wird Müll sachgerecht getrennt, um geltende nationale wie lokale Gesetze und Anforderungen einzuhalten. Um dies zu gewährleisten, arbeiten wir deutschlandweit mit unserem Recycling-Partner Remondis zusammen. Die Entsorgung, insbesondere von Restmüll, erfolgt über Städte, Gemeinden oder Kommunen. Zur Vermeidung von lokaler Verschmutzung haben wir jeweils eine Gefährdungsbeurteilung für unsere Service-Center wie auch für unsere Hauptverwaltung durchgeführt. Es gibt keine signifikanten Verunreinigungen von Böden oder Wasser.

Mit Abfall verantwortungsvoll umgehen

Glas macht mit 64,5 % 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. Unsere bisherige Recyclingquote bei Glasabfällen bleibt weiterhin stabil bei 97 %. Die verbleibenden 3 % entfallen auf bisher noch schwer zu recycelnde PVB-Folie. ►► *Der Weg einer Carglass®-Scheibe, S. 14 f.*

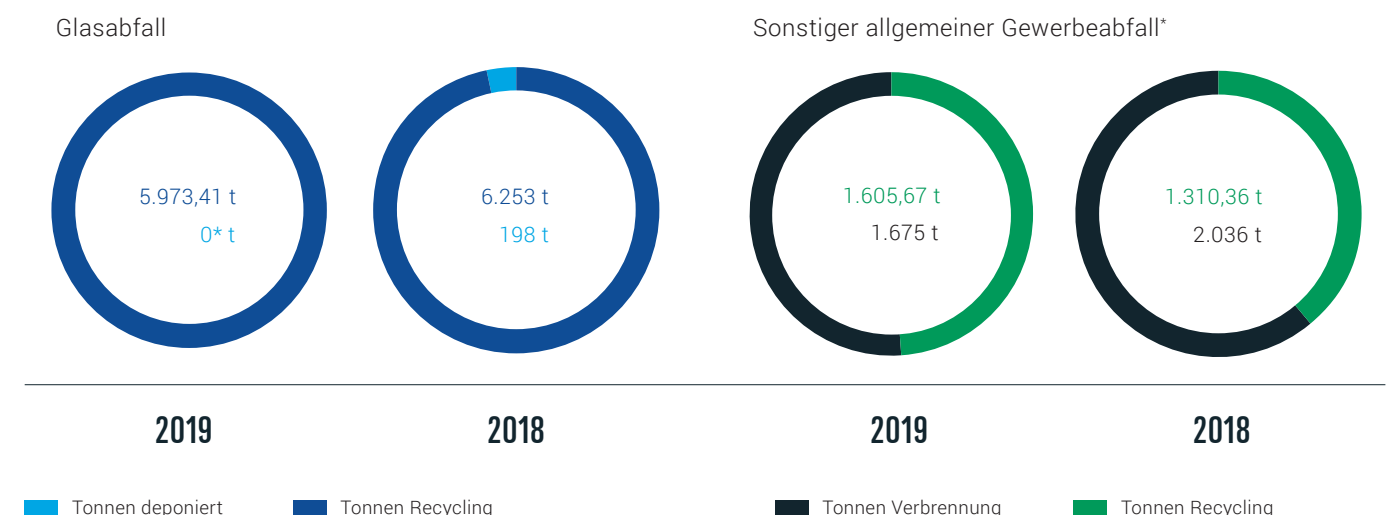
Insgesamt 69 unserer Standorte sind an eine Rückführungslogistik (Reverse-Logistics-System) des europäischen Zentrallagers unseres Mutterkonzerns Belron® in

Bilzen, Belgien, angeschlossen. Die weiteren Standorte führen ihre Glasabfälle lokal über Remondis dem Recycling zu. Nach einer Evaluation des Reverse-Logistics-Systems zwischen den einzelnen Standorten und dem Lager in Bilzen hat die Mehrheit der Carglass®-Center aus Kosten- und Effizienzgründen auf das lokale Altglasrecycling über Remondis umgestellt. Wir prüfen ständig, ob sich weitere Service-Center dem Reverse-Logistics-System anschließen können. Abfälle, die nicht recycelt werden können, lassen wir fachgerecht entsorgen.

Nicht mehr benötigte IT-Geräte übergeben wir einem gemeinnützigen Unternehmen. So werden nicht nur natürliche Ressourcen geschont und Emissionen reduziert, sondern auch Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderung gesichert.

Die Neuerungen aus der Gewerbeabfallverordnung setzen wir kontinuierlich um. Dazu prüften wir die Trennung der einzelnen Abfallfraktionen an unseren Standorten und verbesserten die interne Dokumentation. Nun stehen an jedem Arbeitsplatz drei Abfalleimer zur sofortigen Mülltrennung zur Verfügung. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhielten entsprechende Schulungen, die im Einzelfall im Rahmen unserer 229 internen Audits veranlasst wurden. Die Vermeidung unnötiger Verpackungsabfälle stellt eine fortlaufende Bestrebung dar.

Abfall nach Entsorgungsmethode 2019 und 2018



* 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)

4.4 Klimaschutz

Wir bei Carglass® sehen es als unsere Verantwortung an, einen Beitrag zum globalen Klimaschutz zu leisten. Ein wesentlicher Hebel in diesem Zusammenhang ist die Reduzierung unserer Treibhausgasemissionen. Um das zu erreichen, müssen wir Transparenz schaffen, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sensibilisieren und effektive Maßnahmen umsetzen.

Unsere Mission: „Repair First“

Klimaschutz ist fester Bestandteil unseres Kerngeschäfts. Dabei folgen wir der „Repair First“-Strategie. Ein Ansatz, der sich für alle Beteiligten lohnt: Die Kundinnen und Kunden wie auch Carglass® profitieren von der Zeitersparnis, die Kosten bleiben niedrig und negative Umweltauswirkungen, zum Beispiel CO₂-Emissionen und der Ressourcenverbrauch, können reduziert werden. So werden bei einer Reparatur im Vergleich zu einem Austausch knapp drei Viertel der CO₂-Emissionen eingespart. Das hat uns Bureau Veritas als unabhängige Zertifizierungsgesellschaft für das Jahr 2019 zertifiziert. Doch auch in anderen Bereichen möchten wir einen Beitrag zum Klimaschutz leisten.

Klimaauswirkungen systematisch erfassen

Nur wenn wir unsere Klimaauswirkungen kennen, können wir unsere Prozesse zielgerichtet verbessern. Daher er-

fassen wir jährlich unsere Energieverbräuche und analysieren unsere Treibhausgasemissionen in drei verschiedenen Scopes:

- *Scope 1:* direkte Emissionen, die aus der Tätigkeit des Unternehmens entstehen; zum Beispiel durch das Verbrennen fossiler Energieträger. Bei Carglass® betrifft das vor allem den CO₂-Ausstoß, der durch die Verbrennung von Gas in Heizungen oder von Diesel im Fuhrpark entsteht.
- *Scope 2:* indirekte Emissionen, die extern für die Gewinnung von Energie, die das Unternehmen bezieht, entstehen.
- *Scope 3:* indirekte Emissionen, die in vor- und nachgelagerten Schritten der Wertschöpfungskette entstehen wie beispielsweise Fahrten von Subkontraktoren oder Geschäftsreisen.

Bereits 2017 haben wir den CO₂-Fußabdruck unserer Dienstleistungen („Product Carbon Footprint“) für den Austausch und die Reparatur der Frontscheibe ermittelt. Er bezieht sich auf die Treibhausgasemissionen entlang aller Stufen der Wertschöpfungskette, also vom Ursprung der Rohmaterialien bis zur Entsorgung.

Eine 2018 erstellte „Product Carbon Footprint“-Analyse unter Einbezug aller Scope-3-Emissionen hat ergeben, dass etwa 80 % der produktbezogenen Emissionen außerhalb

unserer eigenen Geschäftstätigkeit, im sogenannten Scope 3, erzeugt werden. Deshalb haben wir uns das alle Scopes umfassende Ziel gesetzt, unsere CO₂e-Emissionen pro Job bis 2025 um 15 % zu reduzieren (Basisjahr 2010: 17 kg CO₂e pro Job).

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, unterstützen wir seit 2015 Klimaschutzprojekte.

Der Natur etwas zurückgeben: „Reparatur für die Natur“

Die Carglass®-Aufforstungsinitiative „Reparatur für die Natur“ wurde 2017 zusammen mit dem Versicherungspartner DEVK und der Klimaschutzorganisation PRIMAKLIMA ins Leben gerufen. Für jede DEVK-Steinschlagreparatur lassen Carglass® und die DEVK mithilfe von PRIMAKLIMA einen Baum in Nicaragua pflanzen. Nicaragua wurde unter anderem deshalb als Projektregion ausgesucht, da es den

Folgen des Klimawandels wie Dürren, verheerende Überschwemmungen und Erosionen maßgeblich ausgesetzt ist. Zudem ist es das drittärmste Land Lateinamerikas. Das Aufforstungsprojekt dient nicht nur dazu, möglichst viel CO₂ zu binden, sondern auch den Kleinbäuerinnen und Kleinbauern vor Ort eine nachhaltige Waldbewirtschaftung zu ermöglichen.

Für die Pflege der Bäume erhalten sie faire Prämien und können nach dem Prinzip der nachhaltigen Waldnutzung einen kleinen Teil des Holzes nutzen. So können zusätzlich kleinbäuerliche Lebensgrundlagen gestärkt werden, während der Wald als Ganzes bestehen bleibt.

25.267

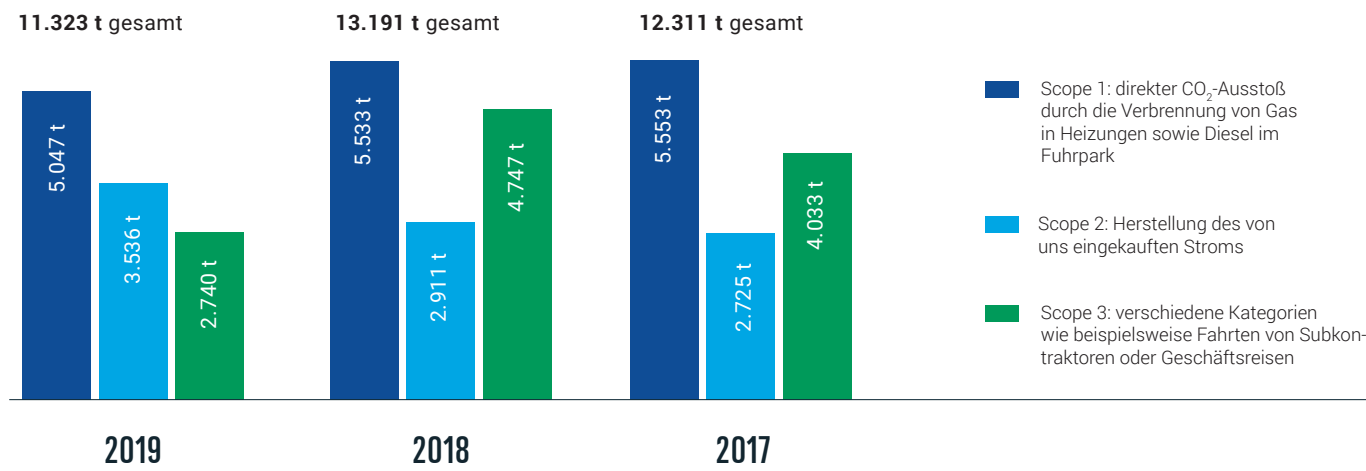
gepflanzte Bäume in den Jahren 2018 + 2019

Carglass® kompensiert Emissionen



Treibhausgase entfalten ihre Wirkung global, unabhängig von ihrer Entstehungsquelle. Die Förderung von Umwelt- und Klimaschutzprojekten ermöglicht es, sie an anderer Stelle auszugleichen. Im Jahr 2018 kompensierte Carglass® 2.048 t CO₂e in Kooperation mit dem Energieversorger – 2019 waren es 2.018 t. Wegen der afrikanischen Wurzeln unseres Mutterkonzerns Belron® legen wir einen besonderen Schwerpunkt auf Projekte in Afrika. Im Berichtszeitraum setzten wir uns für das Projekt „Basa Magogo“ in Südafrika ein: 5.000 t CO₂e wurden sowohl im Jahr 2018 als auch 2019 durch die Unterstützung des Projekts kompensiert. Zusätzlich zertifizierte uns Remondis weitere Emissionskompensationen: 2018 waren es 1.644,2 t, 2019 beliefen sie sich auf 1.744 t. Allen Projekten gemein ist der „Gold Standard“ – der höchste Qualitätsstandard bei Kompensationsprojekten. Dieser garantiert neben dem Ausgleich von CO₂ einen Beitrag zur nachhaltigen ökologischen und sozialen Entwicklung im Projektumfeld.

Gesamter CO₂-Fußabdruck* von Carglass® 2017 bis 2019 (in t CO₂**)



* Berechnung der Emissionswerte durch Belron® auf Basis des „location-based“-Ansatzes, das heißt unter Nutzung des Durchschnittswerts für Deutschland ohne Einbezug anbieter- beziehungsweise produktspezifischer Emissionsfaktoren. Über 75 % des bezogenen Stroms stammen aus regenerativen Energien. Aktuell können über unsere CO₂-Bilanz nicht alle Scope-3-Emissionen erhoben werden. ** CO₂-Äquivalente: die Erwärmungswirkung verschiedener Treibhausgase, gemessen in der Vergleichsgröße CO₂.

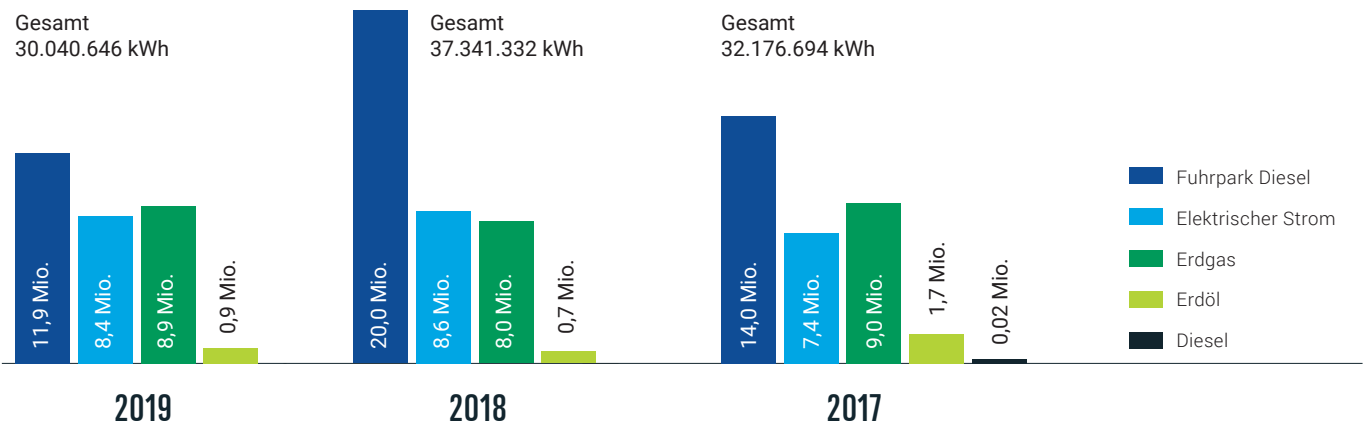
Energie effizient einsetzen

Carglass® Deutschland hat bundesweit rund 345 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. Unser Energieverbrauch belief sich auf 37.341.332 kWh im Jahr 2018 und auf 30.040.646 kWh im Jahr 2019.

Mögliche Einsparpotenziale prüfen wir beispielsweise mithilfe von Energie-Audits und Ableitungen aus unserer Klimabilanz. Die Umrüstung auf LED-Beleuchtung ist aufgrund ihres hohen Energieeinsparpotenzials neben der Elektromobilität eine unserer aktuellen Prioritäten. Deshalb haben wir auch im Berichtszeitraum mehrere unserer Standorte auf LED-Beleuchtung umgerüstet. In diesem Zuge planen wir, für das Berichtsjahr 2020 auch über unsere Energieeinsparungen durch Modernisierungsmaßnahmen zu berichten.

Energieverbrauch (in kWh) der letzten drei Jahre



Bereits seit 2012 beziehen wir den Strom für unsere Standorte, wo es uns mietrechtlich möglich ist, aus erneuerbaren Energiequellen. Ihr Anteil an unserem gesamten Stromverbrauch liegt konstant bei über 75 %. Zudem wird die Inbetriebnahme einer Fotovoltaikanlage an einem unserer Service-Center geplant.

Fuhrpark und Logistik optimieren

Mobilität ist eine Voraussetzung, um unsere Dienstleistungen kundenfreundlich zu erbringen. Im Jahr 2019 umfasste die Carglass®-Flotte 853 Fahrzeuge, 2018 waren es 862. Hierzu zählen personen- und funktionsbezogene Fahrzeuge, Fahrzeuge für die mobile Auftragsabwicklung sowie Werkstattersatzfahrzeuge, die wir unseren Kundinnen und Kunden als Ersatzfahrzeuge während der Reparatur zur Verfügung stellen. In Summe sind unsere Fahrzeuge für Treibhausgasemissionen in Höhe von rund 3.536 t verantwortlich, was etwa einem Drittel unserer Gesamtemissionen entspricht.

Die für unsere Geschäftstätigkeit benötigte Logistik übernimmt seit 2018 das zu Belron® gehörende Zentrallager in Bilzen, Belgien. Dabei handelt es sich um Warenströme zwischen dem Zentrallager in Belgien und 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 gering zu halten, werden die Fahrten 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 operative Verbesserungen an, um unseren Logistikaufwand zu senken. Beispiele sind die Reduzierung der Retourenquote und der Anzahl von Falschbestellungen.

Nachhaltige Mobilität fördern

Vier Faktoren sind besonders entscheidend für die Klimawirkung unserer Flotte: ihre Größe, die Antriebsart der Fahrzeuge, die Streckenplanung und die Sensibilisierung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Um diese Variablen effektiv zu steuern, haben wir Entwicklungsleitlinien auf dem Weg zum Carglass®-Fuhrpark 2025 definiert. Sie bilden die Basis für einen ganzheitlichen Entwicklungsansatz der Mobilität unserer Kundinnen und Kunden sowie unserer Belegschaft.

Auf Basis einer Analyse des bestehenden Fuhrparks, der relevanten Trends und unter Anwendung unseres eigenen Anspruchs, effektiv und effizient zu einer nachhaltigen Mobilität zu gelangen, haben wir fünf Ziele für den Fuhrpark 2025 definiert:

- 1. Erhöhung des Anteils an nachhaltigen Antrieben* auf 30 %
- 2. Reduktion des Flottenverbrauchs um 20 % (Durchschnittswert 2017 pro Fahrzeug bei 11,34 l/100 km)
- 3. Ganzheitliche Weiterentwicklung des Fuhrparks unter durchgängiger Berücksichtigung der Total Cost of Ownership, kurz: TCO (Total Cost Method, TCM) und Flexibilisierung
- 4. Digitalisierung der Fuhrparkprozesse und Integration der Fuhrparkprozesse in den Wertschöpfungsprozess
- 5. Effektiver Beitrag zur Mitarbeitermotivation (bei Firmenwagenanspruch)

Zwischen 2017 und 2019 konnten wir die Anzahl nachhaltiger Fahrzeuge in unserem Fuhrpark bereits von 15 auf 37 steigern.

Insgesamt haben wir in den Jahren 2017, 2018 und 2019 rund 50 Service-Center um Lademöglichkeiten erweitert. Diesen Prozess möchten wir weitergehen, um unseren Kundinnen und Kunden in Zukunft auch an weiteren Standorten ein batteriebetriebenes Werkstattersatzfahrzeug zur Verfügung zu stellen.

Unsere Ziele für das Jahr 2025 können wir nur erreichen, wenn wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für nachhaltige Mobilität gewinnen. Daher haben sie in den vergangenen zwei Jahren elf verschiedene Elektrofahrzeuge getestet. Um die regelmäßige Nutzung nachhaltiger Mobilität bei unserer Belegschaft anzuregen, stehen an unserer Hauptverwaltung Säulen für das Laden elektrisch betriebener Autos und Fahrräder zur Verfügung.

Für Umweltschutz sensibilisieren

Wir verfolgen das Ziel, jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter bei Carglass® für die Wichtigkeit unserer Umweltaktivitäten und die entsprechenden Fortschritte für das Unternehmen zu sensibilisieren. Dafür nahmen im Jahr 2019 insgesamt 209 Monteurinnen und Monteure an Audit-Schulungen zu Themen wie Mülltrennung oder Energieverbrauch teil.

In den Berichtsjahren wurde zudem ein E-Learning entwickelt, das unsere Belegschaft künftig verpflichtend absolvieren muss. In diesem E-Learning werden den Mitarbeitenden Umweltbelange und andere Nachhaltigkeitsthemen spielerisch beigebracht. Bei Ablauf des Berichtszeitraums stand die Implementierung des E-Learnings kurz bevor.

Zu den partizipativen Maßnahmen gehörten 2019 auch ein Quiz zum Thema Wasser, das am „Tag der Umwelt“ durchgeführt wurde, sowie die „Bike to Work Challenge“. Dabei wurden drei Wochen lang die zurückgelegten Fahrradkilometer teilnehmender Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verglichen und es wurden Tages-, Wochen-, und Gesamtsieger gekürt. Insgesamt wurden während der Challenge 6.000 km mit dem Rad zurückgelegt.

* Elektro, Erdgas, Wasserstoff, Hybrid o.ä.



5. GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

5.1 Managementansatz – 77

5.2 Stiftung GIVING BACK – 77

5.3 Projekte und Highlights – 78



— Carglass®-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter bei der „Spirit of Belron® Challenge“

5. GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

Soziales Engagement ist seit jeher ein wichtiger Eckpfeiler der Nachhaltigkeitsaktivitäten von Carglass® und tief in unserem Selbstverständnis verankert. 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 Mitarbeitenden und Partnern helfen wir jeden Tag dort, wo Hilfe am notwendigsten ist.

5.1 Managementansatz

Unser Anspruch, einen wertvollen Beitrag für die Gesellschaft zu leisten, geht auf einen der Belron®-Firmengründer, Maurice „Morrie“ Lubner, zurück. Ursprünglich aus einfachen Verhältnissen stammend, wurde er ein erfolgreicher Geschäftsmann. Seitdem prägte ihn der Wunsch, das zurückzugeben, was die Gesellschaft ihm ermöglicht hatte. Bis heute ist der Gedanke des Zurückgebens die Basis des Engagements von Carglass® in nationalen sowie internationalen Projekten.

Die Aktivitäten und Maßnahmen bündeln wir in der Stiftung GIVING BACK. Die Stiftung agiert selbstständig, wird von Carglass® finanziell unterstützt und kann bei Bedarf auf die organisatorische Infrastruktur des Unternehmens zurückgreifen. Die Projekte werden von GIVING BACK koordiniert und vom Engagement der Carglass®-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter getragen. Die Koordination der Projekte und die Vergabe der Stiftungsmittel werden über den zweiköpfigen Stiftungsvorstand unter Einbezug und Kontrolle des Stiftungsrats organisiert. Die Stiftungssatzung regelt die weiteren Grundsätze und Prozesse der Stiftungsarbeit. Carglass® und GIVING BACK unterstützen generell keine politischen Akteure oder Parteien.

Um unser soziales Engagement zukünftig noch wirkungsvoller zu gestalten und weiter zu professionalisieren, ist es zentraler Bestandteil der Carglass®-CSR-Roadmap.
►► Carglass®-Roadmap, S. 25 ff.

5.2 Stiftung GIVING BACK

Ausgehend von der Organisation Afrika Tikkun, ein von der Belron®-Gründerfamilie Lubner ins Leben gerufene Projekt zur Unterstützung von Waisenkindern und benachteiligten Jugendlichen in Südafrika, legen wir einen besonderen Fokus auf die Unterstützung benachteiligter Kinder, Jugendlicher und ihrer Familien.

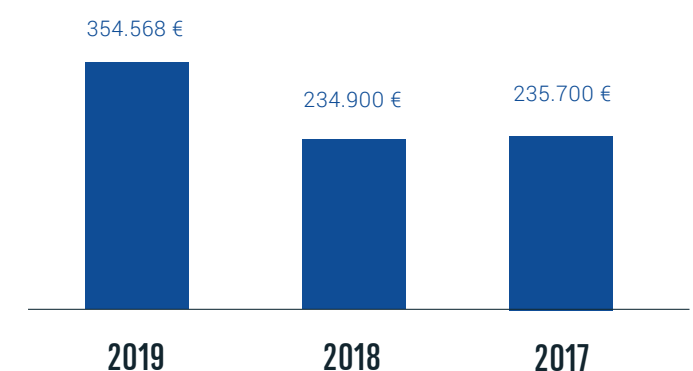
Das gesellschaftliche Engagement von der im Jahr 2011 gegründeten Stiftung GIVING BACK umfasst dabei folgende Bereiche:

- Jugendhilfe
- Gesundheit
- Kultur
- Bildung und Erziehung
- Sport
- Unterstützung hilfsbedürftiger Personen

Jedes Jahr spendet Carglass® mindestens 100.000 Euro an GIVING BACK. Im Berichtszeitraum beliefen sich die Zuwendungen insgesamt auf rund 258.641 Euro. Zusätzlich generieren wir Spenden durch das Engagement unserer Belegschaft und über verschiedene Veranstaltungen wie Sport-Events und Wohltätigkeitsverkäufe. Fast 75 % der jährlichen Einnahmen der Stiftung werden damit generiert. Das zeigt, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich gerne und mit ganzem Herzen für Kinder und Jugendliche in schwierigen Lebenssituationen einsetzen.

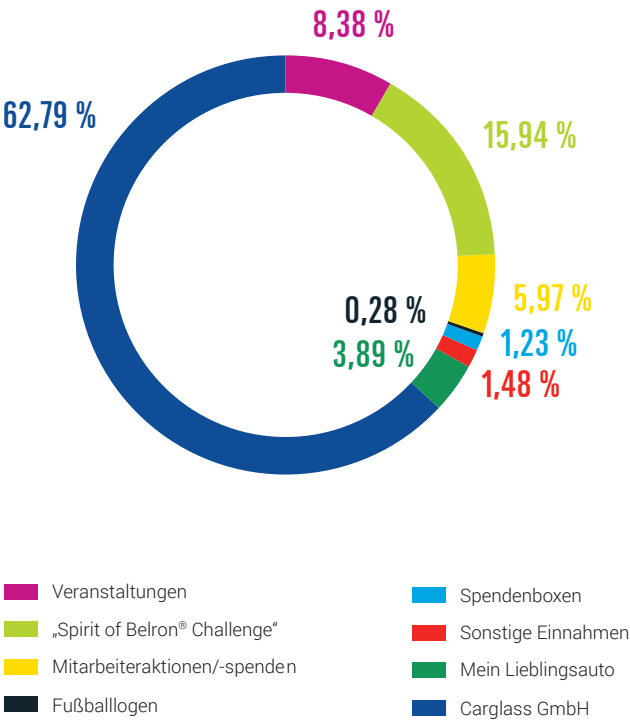


Spendeneinnahmen



Seit 2017 stellen wir unseren 20 Geschäftsregionen jährlich je 1.000 Euro Spendenbudget zur Verfügung, das sie an förderungswürdige Projekte vergeben. Mitarbeitende können Vorschläge einreichen, die der Stiftungsvorstand und der Stiftungsrat sowie die Regionalmanagerinnen und -manager hinsichtlich des Stiftungszwecks überprüfen. 2018 sind acht Projekte mit 4.144 Euro, 2019 sechs Projekte mit 3.100 Euro unterstützt worden.

Quellen der Spendeneinnahmen 2019



5.3 Projekte und Highlights

Wir sind überzeugt, dass das gesellschaftliche Engagement eines Unternehmens nur dann glaubwürdig und kraftvoll ist, wenn es von engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aktiv unterstützt wird. Wir von Carglass® fördern daher die Mitwirkung unserer Mitarbeitenden im Unternehmen und bei GIVING BACK auf allen Ebenen. Daher organisieren Mitarbeitende von Carglass® verschiedenste Veranstaltungen (wie zum Beispiel ein Beachvolleyball-Turnier oder ein Charity-Konzert im Kinderkrankenhaus), um Spendengelder für unsere Stiftung zu generieren. Dies macht einen großen Anteil unserer eingehenden Spenden aus. Zusätzlich gibt es von unserer Konzernmutter Belron® initiierte Spendenaktionen, an denen die einzelnen Ländergesellschaften teilnehmen.

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. So werden unter anderem Hygieneartikel zur Verfügung gestellt. Weiterhin liegt ein Schwerpunkt auf der Vermittlung von Wissen durch zum Beispiel Hausaufgabenbetreuung oder Arbeitsgemeinschaften zu unterschiedlichen Themen. Afrika Tikkun hat bislang über 750.000 Familien erreicht. Ihre Unterstützung ist einer der Schwerpunkte des sozialen Engagements von Carglass® und Belron® gleichermaßen. Über die Teilnahme von Carglass®-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern am Spenden-Event „Spirit of Belron® Challenge“ in London und über andere Veranstaltungen werden kontinuierlich Spenden generiert, die in die Organisation fließen. Seit 2017 findet ein regelmäßiger Austausch statt, bei dem sich Mitarbeitende und südafrikanische Jugendliche von Afrika Tikkun besuchen und persönlich kennenlernen können.

478.500 €

gingen 2018 und 2019 insgesamt an das Projekt Afrika Tikkun.

„Spirit of Belron® Challenge“ – ein Spenden-Event für Afrika

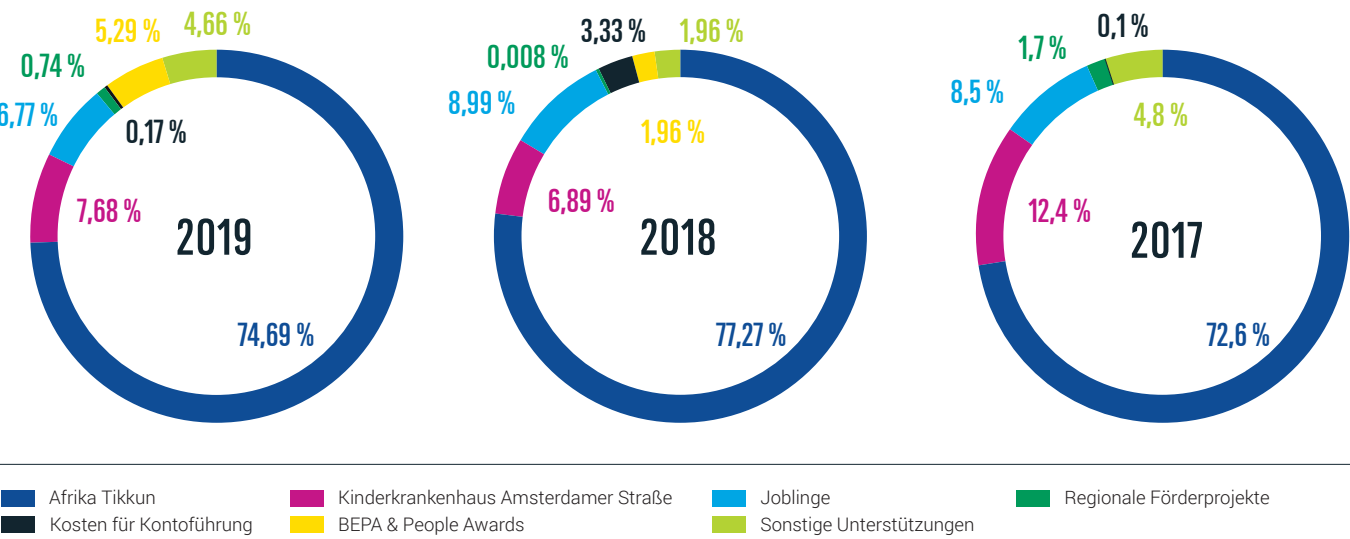


Die größte Spendenaktion ist die Veranstaltung „Spirit of Belron® Challenge“, die einmal im Jahr in England stattfindet. Für das Event kommen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihre Freunde und Familien, Geschäftspartner und Lieferanten aus der ganzen Welt zusammen, um an einem Triathlon, Duathlon oder einer Wanderung teilzunehmen. 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.

Kinderkrankenhaus in Köln-Riehl – Hilfe für chronisch kranke Kinder

Bereits seit 2009 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 im 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.

Spendenvergabe



Rund

46.000 €

Spendeneinnahmen flossen in den Jahren 2018 und 2019 insgesamt an das Projekt Pänzilvania.

Joblinge – Förderung junger Menschen vor Ort

Als Gründungsaktionär der Kölner Bildungsinitiative Joblinge leistet Carglass® finanzielle Unterstützung für 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 von Mitarbeitenden 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.

50.000 €

spendete Carglass® 2018 und 2019 insgesamt an Joblinge.



CARGLASS.DE/ NACHHALTIGKEITSBERICHT

Über diesen Bericht

Dies ist der zweite Nachhaltigkeitsbericht der Carglass GmbH. Er beschreibt unsere Strategie, unsere Ziele und unsere Fortschritte im Bereich Nachhaltigkeit. Der Bericht deckt die Geschäftsjahre 2018 und 2019 ab, das heißt, den Zeitraum vom 01.01.2018 bis zum 31.12.2019. Redaktionsschluss war der 23.02.2021. Unser erster Nachhaltigkeitsberichtsbericht über das Jahr 2017 wurde im Juni 2018 veröffentlicht. Online finden Sie beide Nachhaltigkeitsberichte unter: www.carglass.de/nachhaltigkeitsbericht

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards Option: „Kern“ erstellt. Er lag der GRI zur Durchführung des „GRI Materiality Disclosures Service“ vor. Dabei bestätigte das GRI-Services-Team die korrekte Positionierung der „GRI Materiality Disclosures“ (102-40 bis 102-49) im Bericht.

Schwerpunkte des Berichts sind die vier Themenbereiche „Kundenservice und Lieferkette“, „Mensch“, „Umwelt“ und „Gesellschaftliches Engagement“, die gleichzeitig die Handlungsfelder der Carglass®-Nachhaltigkeitsstrategie darstellen. Zur Festlegung der Inhalte des Berichts haben wir auf Anregungen unserer Anspruchsgruppen und die Expertise einer externen Nachhaltigkeitsberatung zurückgegriffen.

Bei der Erfassung der Daten wurde eine bereichsspezifische Software genutzt. Bei Additionen können aufgrund von Rundungen Abweichungen auftreten.

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

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 unbekannten Risiken und Ungewissheiten. Eine Vielzahl von Faktoren, von denen zahlreiche außerhalb des Einflussbereichs von Carglass® stehen, beeinflussen 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 zugrunde liegenden 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 Jahr 2022.

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

Edith Schneider,
Referentin Corporate Social Responsibility
e.schneider@carglass.de oder
verantwortung@carglass.de

Wir bei Carglass® wollen mit unserem Engagement auch in Zukunft den Unterschied machen – für unsere Kundinnen und Kunden, für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, für unsere Geschäftspartner sowie für unsere 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!

GRI-INHALTSINDEX



Dieser Bericht lag der GRI zur Durchführung des „GRI Materiality Disclosures Service“ vor. Dabei bestätigte das GRI-Services-Team die korrekte Positionierung der „GRI Materiality Disclosures“ (102-40 bis 102-49) im Bericht.

GRI-Standard und Angaben		Verweis (Seite) bzw. Kommentar	UNGC Prinzip
	Universelle Standards		
GRI 101	Grundlagen 2016		
GRI 102	Allgemeine Angaben 2016		
102-1	Name der Organisation	7	
102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	6-7	
102-3	Hauptsitz der Organisation	7	
102-4	Betriebsstätten	6-7	
102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	6-7	
102-6	Belieferte Märkte	6-7	
102-7	Größe der Organisation	6-7	
102-8	Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	51-52	
102-9	Lieferkette	44	
102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	keine	
102-11	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip	34-35	
102-12	Externe Initiativen	3, 51	
102-13	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	33	
	Strategie		
102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	2-3	
	Ethik und Integrität		
102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	20, 34-35	1-10
	Unternehmensführung		
102-18	Führungsstruktur	20-21, Informationen zu unserem Management finden Sie auf unserer Website: https://www.carglass.de/unternehmen/geschaeftsleitung	
	Einbindung von Stakeholdern		
102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	32	
102-41	Tarifverträge	Carglass® hat keine Tarifverträge geschlossen	
102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	32	
102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	25, 32	
102-44	Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	32	
	Vorgehensweise bei der Berichterstattung		
102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	In der Carglass GmbH sind keine weiteren Unternehmen konsolidiert.	

GRI-Standard und Angaben		Verweis (Seite) bzw. Kommentar	UNGC Prinzip
102-46	Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	25	
102-47	Liste der wesentlichen Themen	24	
102-48	Neudarstellung von Informationen	58; Die Kennzahl der Weiterbildungsmaßnahmen 2017 wurde korrigiert im Vergleich zum letzten Bericht.	
102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	24; Die wesentlichen Themen wurden im Berichtszeitraum neu definiert.	
102-50	Berichtszeitraum	80	
102-51	Datum des letzten Berichts	80	
102-52	Berichtszyklus	80	
102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	80	
102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	80	
102-55	GRI-Inhaltsindex	82-86	
102-56	Externe Prüfung	Es hat keine Prüfung durch einen externen Wirtschaftsprüfer stattgefunden.	
	Wesentliche Themen		
GRI 201	Wirtschaftliche Leistung 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	7, 41	
201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	7; Unternehmens- und Finanzkennzahlen zu Belron® werden im D'Ieteren Geschäftsbericht veröffentlicht, S. 45: https://www.dieterengroup.com/annual-reports/annual-report-2019	
GRI 202	Marktpräsenz 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	54	
202-1	Verhältnis des nach Geschlecht aufgeschlüsselten Standardeintrittsgehalts zum lokalen gesetzlichen Mindestlohn	54	
GRI 204	Beschaffungspraktiken 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	41	
204-1	Anteil der Ausgaben für lokale Lieferanten	44	
GRI 205	Korruptionsbekämpfung 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	27-28, 34	1, 10
205-1	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	36	1, 10
205-2	Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	35	1, 10
205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	36	1, 10
GRI 206	Wettbewerbswidriges Verhalten 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	28, 34	

GRI-Standard und Angaben		Verweis (Seite) bzw. Kommentar	UNGC Prinzip
206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung	36	
GRI 301	Materialien 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	41	7
301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	44	7
GRI 302	Energie 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	29, 65	7-9
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	72	7-9
302-4	Verringerung des Energieverbrauchs	72-73	7-9
GRI 305	Emissionen 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	29, 65	7-8
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	70	7-8
305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	70	7-8
305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	70	7-8
GRI 306	Abwasser und Abfall 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	29, 65	7-8
306-2	Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	69	7-8
306-3	Erheblicher Austritt schädlicher Substanzen	69	7-8
GRI 307	Umwelt-Compliance 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	27, 29, 65	7-8
307-1	Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen	66	7-8
GRI 308	Umweltbewertung der Lieferanten 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	27, 41	8-9
308-2	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	45	8-9
GRI 401	Beschäftigung 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	28, 51	
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	51	
401-2	Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmern oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werden	54	
401-3	Elternzeit	56-57	
GRI 402	Arbeitnehmer- Arbeitgeber- Verhältnis 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	51	
402-1	Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen	51	
GRI 403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2018		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	28, 51	
403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	59-60	
403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen	59-60	

GRI-Standard und Angaben		Verweis (Seite) bzw. Kommentar	UNGC Prinzip
403-3	Arbeitsmedizinische Dienste	59-60	
403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	59-60	
403-5	Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	59-60	
403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter	61	
403-7	Vermeidung und Abmilderung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz	60	
403-9	Arbeitsbedingte Verletzungen	60	
GRI 404	Aus- und Weiterbildung 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	28, 51	
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl der Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	58	
404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe	58	
404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten	57-58	
GRI 405	Diversität und Chancengleichheit 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	28, 51	6
405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	55-56	6
GRI 406	Nichtdiskriminierung 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	34, 51	1-2, 6
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	36	1-2, 6
GRI 407	Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	27, 34, 45	3
407-1	Betriebsstätten und Lieferanten, bei denen das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen bedroht sein könnte	45	3
GRI 408	Kinderarbeit 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	27, 34, 45	1-2, 5
408-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit	45	1-2, 5
GRI 409	Zwangs- oder Pflichtarbeit 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	27, 34, 45	1-2, 4
409-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit	45	1-2, 4
GRI 412	Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	27, 34, 45	1-2

GRI-Standard und Angaben		Verweis (Seite) bzw. Kommentar	UNGC Prinzip
412-1	Betriebsstätten, an denen eine Prüfung auf die Einhaltung der Menschenrechte oder eine menschenrechtliche Folgenabschätzung durchgeführt wurde	45	1-2
GRI 413	Lokale Gemeinschaften 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	30, 77	
413-1	Betriebsstätten mit Einbindung der lokalen Gemeinschaften, Folgenabschätzungen und Förderprogrammen	77-79	
GRI 414	Soziale Bewertung der Lieferanten 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	27, 41	1-2
414-2	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	45	1-2
GRI 415	Politische Einflussnahme 2016		
103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	77	
415-1	Parteispenden	77	
GRI 416	Kundengesundheit und -sicherheit 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	27, 41	
416-1	Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	41-42	
416-2	Verstöße im Zusammenhang mit den Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit	42	
GRI 418	Schutz der Kundendaten 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	27, 36-37	
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	37	
GRI 419	Sozioökonomische Compliance 2016		
GRI 103	Managementansatz 2016 (inklusive 103-1, 103-2, 103-3)	28, 34	1-6, 10
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	36	1-6, 10

Impressum

Herausgeber/Copyright:
Carglass GmbH
Godorfer Hauptstraße 175
50997 Köln

Text und Gestaltung:
akzente kommunikation
und beratung gmbh
Corneliusstraße 10
80469 München

Veröffentlicht am 23.02.2021
Druckauflage: 150 Stück



