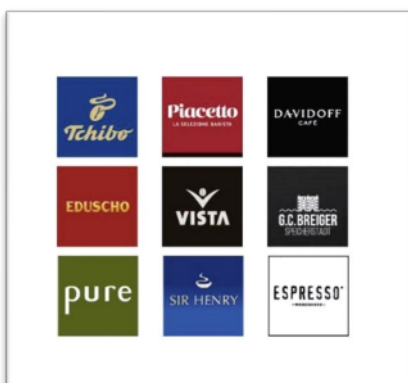


Nachhaltigkeitsinformation 2021

Tchibo Coffee Service wurde 1972 gegründet und ist seit 2013 als Tchibo Coffee Service GmbH eine Tochter der maxingvest ag.

Gemeinsam mit unseren engagierten Mitarbeitenden im Außendienst, im Kundenservice und technischen Service, verfolgen wir das Ziel perfekte Kaffeelösungen für Business Kunden zu bieten. Ein vielfältiges Kaffeesortiment, Trinkschokoladen, Tees und ausgewählte Food und Non Food Produkte, sowie exklusive Kaffeemaschinen und -systeme bilden hierfür die Grundlage. Mit der Kombination aus Tchibo Qualität und umfassenden Services sind wir einer der führenden Kaffeesystemanbieter.

Redaktioneller Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir zur Bezeichnung von Personengruppen in der Regel nur die männliche Sprachform verwendet. Selbstverständlich sind damit stets alle Geschlechterformen gemeint.



Nachfolgend informieren wir über die Entwicklungen bzgl. der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen. Die Nachhaltigkeitsinformation beinhaltet wichtige Maßnahmen, Ergebnisse und Kennzahlen der Tchibo Coffee Service GmbH des Geschäftsjahres 2021 (01. Januar 2021 bis 31. Dezember 2021). Der Kurzbericht informiert auf jährlicher Basis bzgl. der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen für Tchibo Coffee Service.

Nachhaltigkeit ist seit 2006 ein fester Bestandteil unserer Geschäftsstrategie. Seitdem richten wir uns als sozial und ökologisch nachhaltiges Unternehmen aus. Dabei betrachten wir Nachhaltigkeit als Zukunftssicherung, vor dem Hintergrund, dass unsere Produkte von der Ressourcenverfügbarkeit, einem gesunden Klima und einer intakten Umwelt und Natur abhängen.



Nachhaltigkeitsinformation 2021

In 2021 setzte sich die Covid-bedingte Situation fort und stellte an Kunden, Mitarbeitende und Lieferanten vielschichtige Herausforderungen. Steigende Rohstoffpreise, unterbrochene Lieferketten, auftretende Logistikschwierigkeiten und extreme Wetterereignisse haben 2021 geprägt. Verlässliche Partnerschaften mit unseren Kunden, die Loyalität unserer Mitarbeitenden und langfristige Lieferantenbeziehungen sind unsere nachhaltige Grundlage.

Im Jahr 2021 haben wir uns verstärkt auf Themen wie zertifizierte Produkte, nachhaltige Verpackungsentwicklung, die Reduzierung unseres CO₂-Fußabdruckes und das Mitarbeiterengagement fokussiert. Wir konnten den Anteil an gesiegeltem Röstkaffee konstant halten und den Anteil gesiegelten Tees deutlich erhöhen. Ansätze, Maßnahmen und Fortschritte (Kennzahlen) werden nachfolgend in den jeweiligen Kapiteln beschrieben.

Unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten gliedern sich in folgende Bereiche:

- Faire Geschäftspraktiken
- Nachhaltige Beschaffung und Produktsicherheit
- Mitarbeiter
- Umwelt



Unsere Nachhaltigkeitsleistung lassen wir jährlich durch EcoVadis bewerten. Der aktuelle ECOVADIS Bericht kann bei communication@tchibo-coffeeservice.de angefordert werden.

Tchibo Coffee Service unterstützt die Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung. Wir haben den Anspruch, durch konkrete Maßnahmen einen Beitrag zur Erreichung der Ziele für nachhaltige Entwicklung zu leisten. Wir orientieren uns an den (Sustainable Development Goals, SDGs) der Vereinten Nationen. Wir fokussieren uns dabei auf neun SDGs, bei denen wir den größten Impact in unserem Geschäftsmodell sowie in den Lieferketten und Sortimenten haben.



Sie bilden unseren Rahmen dafür, wie wir Sozial- und Umweltverantwortung verstehen und in unseren Geschäftsprozessen umsetzen. Wir fokussieren drei Kernbereiche:



Nachhaltigkeitsinformation 2021

Nachhaltige Produkte - nachhaltige Beschaffung

- Gesiegelte Produkte
- Schutz der Umwelt und der Menschenrechte
- Beitrag zur Kreislaufwirtschaft durch nachhaltige Verpackungsmaterialien und Mietmodelle für Kaffeemaschinen

Klimaschutz

- Europ. Grüner Deal der EU Kommission aus 2019
- Konkrete Maßnahmen dem 1,5° Ziel folgend

Mitarbeitende

- Ökonomische und soziale Verantwortung
- Verankerung der Unternehmensgrundsätze stärkt die Weiterentwicklung einer offenen und wertschätzenden Kultur
- Mitarbeiterentwicklung und Gleichheit

1. Faire Geschäftspraktiken

Ansatz und Richtlinien

Tchibo Coffee Service fühlt sich dem Grundsatz des ehrbaren Kaufmanns verpflichtet. Wir verbinden unseren ökonomischen Gewinn mit ökologischer und sozialer Verantwortung. Für den langfristigen Erfolg und das Ansehen unseres Unternehmens, ist das Vertrauen der Gesellschafter, Geschäftspartner, Kunden, von Behörden, der Öffentlichkeit sowie der sonstigen gesellschaftlichen Anspruchssteller in ein faires und verantwortungsbewusstes Handeln essentiell.

Unser unternehmerisches Handeln stützt sich auf weltweit anerkannten Standards und Richtlinien, so insbesondere:

- Die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen.
- Die Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte der Vereinten Nationen (UNGP).
- Die Grundsaterklärung der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) über multinationale Unternehmen und Sozialpolitik (MNE Declaration).
- Die Konventionen der Internationalen Arbeitsorganisation.
- Die Leitsätze für multinationale Unternehmen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung.



Nachhaltigkeitsinformation 2021

- Die zehn Prinzipien des UN Global Compact.
- Der Europäische Grüne Deal der Europäischen Union aus dem Jahr 2019.

Die wesentlichen Verhaltensstandards, die grundlegend für alle Bereiche unseres Handelns im Unternehmen gelten, sind im Tchibo Coffee Service Code of Conduct verbindlich festgelegt. Der Tchibo Supplier Code of Conduct legt unsere Erwartungen an Lieferanten fest (s. Abschnitt Nachhaltige Beschaffung). Die Tchibo GmbH ist der Hauptlieferant der Tchibo Coffee Service GmbH und gleichzeitig Schwesterunternehmen. Tchibo Coffee Service GmbH tritt als Großhändlerin für Geschäftskunden auf und vertreibt die von Tchibo produzierten Produkte. Sowohl Tchibo Coffee Service GmbH und die Tchibo GmbH sind Tochterunternehmen der maxingvest AG.

Zu fairen Geschäftspraktiken gehört für Tchibo Coffee Service insbesondere ein verantwortungsvoller Wettbewerb, Anti-Korruption sowie die Sicherung von Datenschutz und IT-Sicherheit.

Verantwortungsvoller Wettbewerb und Anti-Korruption

Tchibo Coffee Service sieht in einem fairen Wettbewerb die Grundlage für freien und unverfälschten Handel und spricht sich daher explizit für die Einhaltung kartellrechtlicher Gebote und gegen Korruption und Vorteilseignung jeglicher Form aus.

Verschiedene Richtlinien im Unternehmen geben den Rahmen für verantwortungsvolles Handeln vor (Auswahl):

- Die Richtlinie für Sachzuwendungen und Bewirtung regelt Anlässe für die Gewährung von Sachzuwendungen wie Geschenken sowie Wertgrenzen für Bewirtungen, Prämien für Top-Leistungen und Spenden.
- Die Vertretungs- und Vertragsrichtlinie regelt den Ablauf von Rechtsgeschäften, u.a. Vieraugenprinzip und Dokumentation.

Datenschutz und IT-Sicherheit

Als Dienstleister speichert und verarbeitet Tchibo Coffee Service eine Vielzahl von Daten und Informationen unter Verwendung eines IT-Systems. Der Schutz personenbezogener Daten unserer Kunden und Mitarbeiter, sowie die Achtung nationaler, europäischer, sowie internationaler Datenschutzregelungen und Vorgaben zur Informationssicherheit sind für uns selbstverständlich. Wir richten unser Handeln darauf aus, personenbezogene Daten stets nur unter Abwägung der Interessen des



Nachhaltigkeitsinformation 2021

Einzelnen und nach Bewertung aller Datenschutzrisiken zu verarbeiten. Unsere Sicherheitsstandards verfolgen insbesondere das Ziel, den unrechtmäßigen Gebrauch durch Unbefugte zu verhindern. Auch unsere Geschäftspartner werden entsprechend zum sorgsamem Umgang mit solchen Daten verpflichtet.

Jeder einzelne Fachbereich ist verantwortlich für die Einhaltung und inhaltliche Umsetzung aller internen und externen datenschutzrechtlichen Vorgaben. Der Umgang mit Daten ist in der Datenschutzrichtlinie festgelegt. Eine interne Datenschutzkoordinatorin sowie ein externer Datenschutzbeauftragter (eDSB) sind bestimmt.

Maßnahmen zur Einhaltung fairer Geschäftspraktiken

Die Beachtung der Gesetze und Vorschriften aller Länder, in denen wir tätig sind, faires Handeln und die Kontrolle und Steuerung möglicher Risiken ist für uns oberstes Gebot. Die im Tchibo Coffee Service Code of Conduct sowie den unterschiedlichen Richtlinien aufgestellten Vorgaben werden im Unternehmen durch eine Reihe an Maßnahmen implementiert. Beispielsweise werden alle Mitarbeiter jährlich über die Inhalte des Tchibo Coffee Service Code of Conduct durch ihre Führungskraft unterrichtet. Mitarbeiter werden zudem im Rahmen von Kartellrechts-, Datenschutz- und Compliance-Schulungen über interne Richtlinien, Verhaltensregeln und Ansprechpartner geschult.

Die Tchibo Coffee Service GmbH führt jährlich eine Risikoinventur durch, in der strategische, operative und funktionale Risiken identifiziert und bewertet werden. Des Weiteren werden im Rahmen von internen Audits durch die Konzernrevision der Muttergesellschaft maxingvest AG Kontrollen zur Aufdeckung und Verhinderung von Korruption und Bestechung durchgeführt. Darüber hinaus gibt es Zulassungsverfahren für Sachzuwendungen, Reisen oder Veranstaltungen, um Bestechungsversuche zu verhindern.

Um Verletzungen von vertraulichen Informationen zu verwalten, wurden Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten umgesetzt. Datenschutzbeschwerden können bspw. über eine spezielle E-Mail-Adresse auch von Externen eingereicht werden. Mitarbeiter werden vor Aufnahme ihrer Tätigkeit bezüglich Datenschutz und -sicherheit sensibilisiert und auf das Datengeheimnis schriftlich verpflichtet. Die Verpflichtung erfolgt unter besonderen Hinweis auf die strafrechtlichen Vorschriften des Datenschutzrechts.

Nachhaltigkeitsinformation 2021

Die Einhaltung der internen und externen Vorgaben wird im Rahmen interner Audits durch die Konzernrevision der Muttergesellschaft maxingvest AG überprüft. Mitarbeitern, Lieferanten, Kunden und weiteren externen Stakeholdern steht zudem das von der Tchibo GmbH, über eine von unabhängiger Stelle, betriebene anonyme Hinweisgebersystem (Whistleblowing-System) zur Verfügung. Wenn nötig, werden die eingegangenen Hinweise anonymisiert an das Compliance Committee, bestehend aus verschiedenen Bereichsleitern der maxingvest AG, Tchibo GmbH und der Tchibo Coffee Service GmbH sowie dem Betriebsratsvorsitzenden, als internes Untersuchungsgremium weitergeleitet.

Kennzahlen

Faire Geschäftspraktiken	2019	2020	2021
Prozentsatz oder Anzahl der Mitarbeiter, die eine Ethikschulung zum Code of Conduct erhalten haben	100%	100%	100%
Prozentsatz und/oder Anzahl der Mitarbeiter, die eine Datenschutzeschulung erhalten haben	n.a.	100%	100%
Anzahl eingegangener Beschwerden über das Whistleblowing-System	1	0	0
- davon begründete Beschwerden	0	0	0
Anzahl bestätigter ethikbezogener Vorfälle oder rechtlicher Verfahren	0	0	0

2. Nachhaltige Beschaffung und Produktsicherheit

Tchibo Coffee Service hat den Anspruch, seinen Kunden beste Kaffee- bzw. Produktqualität zu fairen Konditionen zu bieten. Dazu gehören gleichbleibende Qualität und Geschmack, hochwertige und frische Zutaten, sowie die Aspekte Produktsicherheit und Nachhaltigkeit entlang der Lieferkette. Diesen Anspruch verfolgen wir nicht nur bei unserem wichtigsten Produkt, dem Röstkaffee, sondern auch bei unserem ergänzenden Sortiment wie Tee, Kakao, Kaffeemaschinen und Zubehör.

Ansatz und Richtlinien

Tchibo Coffee Service arbeitet bei der Förderung einer nachhaltigen Beschaffung eng mit dem wichtigsten Lieferanten für Kaffee und weitere Food- wie Non-Food-Artikel, der Tchibo GmbH, zusammen. Auf dem Weg zu einer 100 % nachhaltigen Geschäftstätigkeit setzt sich Tchibo für eine nachhaltige Entwicklung in der Lieferkette



Nachhaltigkeitsinformation 2021

des Kaffeesektors ein. Maßnahmen und Fortschritte auf dem Weg dorthin werden detailliert im Nachhaltigkeitsbericht der Tchibo GmbH dargestellt. Das übergeordnete Ziel der Tchibo GmbH und damit auch von Tchibo Coffee Service ist 100% Transparenz in der Kaffeelieferkette bis zum Ursprungsort.

Durch unseren gemeinsamen Tchibo Supplier Code of Conduct verpflichten wir unsere Lieferanten für Food und Non-Food-Artikel sowie Geschäftspartner zur Einhaltung von Nachhaltigkeitsstandards einschließlich Menschenrechte und Arbeitsstandards in der Lieferkette. Unsere Einkaufsgrundsätze sind zudem in der Einkaufsrichtlinie festgeschrieben.

Des Weiteren pflegen wir mit unseren Lieferanten eine langfristige, partnerschaftliche Zusammenarbeit. Gesetzliche Vorgaben verstehen wir als Mindestanforderungen, über die wir in vielen Punkten weit hinausgehen. So haben wir bereits 2018 Einwegplastiklöffel und -Rührstäben aus dem Sortiment genommen und durch FSC-zertifizierte Alternativen aus Holz ersetzt. Dies gilt ebenfalls für die Sicherheit und Langlebigkeit unserer Non-Food Artikel inkl. der Kaffeemaschinen und -systeme.

Für eine stetige nachhaltige Entwicklung arbeiten wir zudem daran, unseren Kunden ein wachsendes nachhaltiges Produktsortiment anzubieten und mit einer informierten Kaufentscheidung einen bewussten Konsum zu fördern.

Maßnahmen

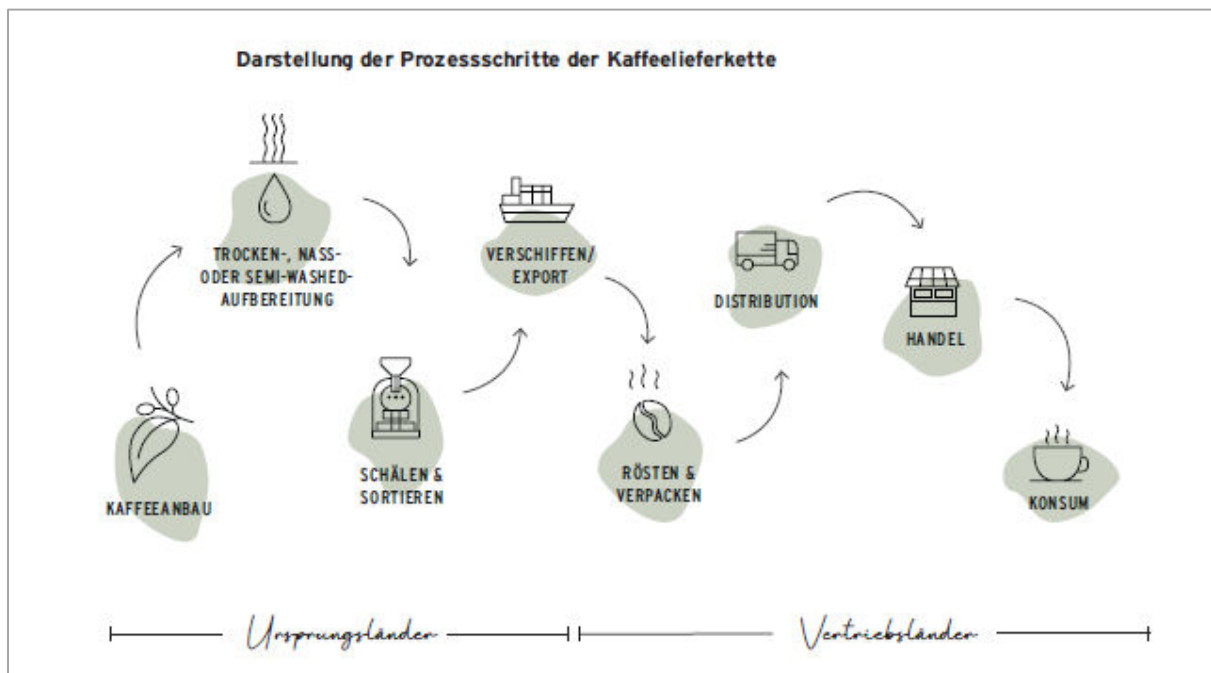
Integration von Nachhaltigkeit in den Beschaffungsprozess

Im Rahmen der Lieferantenauswahl werden durch einen Supplier Questionnaire neben Qualitäts- auch Umwelt- und Sozialparameter abgefragt. Eine Zertifizierung nach IFS, ISO, SALSA oder BRC ist für Food-Lieferanten Voraussetzung für die Auftragsvergabe. Unsere Lieferanten werden in den Lieferverträgen durch den Tchibo Supplier Code of Conduct auf die Einhaltung von sozialen und Umweltstandards einschließlich Menschenrechten verpflichtet. Zur Beschaffung von Kaffee im Kerngeschäft der Tchibo Coffee Service GmbH gelten neben den beschriebenen Prozessen alle Nachhaltigkeitsindikatoren und -prozesse, die die Tchibo GmbH als Lieferant der Tchibo Coffee Service GmbH für Röstkaffee aufgestellt hat. Maßnahmen und Fortschritte auf dem Weg zu einer 100% nachhaltigen Geschäftstätigkeit im Kaffeesektor werden neben diesem Kurzbericht auch detailliert im Nachhaltigkeitsbericht der Tchibo GmbH dargestellt. Die Aktivitäten der Tchibo GmbH im Kaffeesektor umfassen unter anderen (Auswahl):



Nachhaltigkeitsinformation 2021

- Globale Hotspot-Analysen zu Umweltrisiken unter anderem in den Bereichen Biodiversität, Wasser und Klima
- Erfassung von Herkunft, Anbaugebieten, Warenströmen und sozialen wie umweltspezifischen Bedingungen der Produkte
- Fortbildung von Kleinstfarmern über schonende Anbaumethoden



Food Lieferanten werden einer Risikoanalyse unterzogen. Bei Auffälligkeiten während der Wareneingangskontrolle oder durch Kundenbeschwerden werden im Zuge der Qualitätssicherung Maßnahmenpläne aufgestellt. Im Jahr 2021 kam es zu keinen Vorfällen. Das übergeordnete Ziel aller Maßnahmen ist die Sicherung unseres hohen Qualitätsanspruchs.

Einen der größten Einflüsse auf eine nachhaltige Beschaffung hat Tchibo Coffee Service durch den Einkauf zertifizierter Produkte, beispielsweise durch Fair Trade, Bio-Siegel oder Rainforest Alliance (s. Abschnitt Nachhaltige Produkte).



Nachhaltigkeitsinformation 2021



Exkurs:

Die Tchibo GmbH unternimmt verschiedene Maßnahmen, um Nachhaltigkeit in der Kaffeelieferkette zu fördern.

- Tchibo hat die Anforderungen an nachhaltigen Anbau in der Tchibo Menschenrechts- und Umweltpolitik für landwirtschaftliche Lieferketten definiert und diese veröffentlicht. Diese Richtlinie wird ab 2022 angewendet, formuliert Grundsätze, Ziele sowie die Erwartungshaltung von Tchibo und dient so als Richtlinie für die Entwicklung neuer Farmer*innenprojekte.
- Seit Start des Programms Tchibo Joint Forces!® in 2009 wurden rund 43.300 Kaffeebauer*innen in Äthiopien, Brasilien, Honduras, Kenia, Kolumbien, Papua-Neuguinea, Tansania, Guatemala und Vietnam mit dem Programm Tchibo Joint Forces!® erreicht. In Guatemala hat Tchibo 2021 ein weiteres Projekt gestartet.
- Tchibo hat ein Kaffeeprojekt in Brasilien aufgebaut zur Förderung umweltfreundlicher Anbaupraktiken, zur Aufforstung heimischer Vegetation entlang von Gewässern und zur Anwendung klimafreundlicher Anbaumethoden.

Produktsicherheit

Unser ganzheitlicher Qualitätsanspruch für unseren Kaffee bezieht die gesamte Lieferkette vom Anbau des Rohkaffees bis zur Verpackung der gerösteten Bohnen mit ein und spiegelt sich in der Produktverantwortung der Tchibo GmbH wider.

Für jede Produktgruppe im Bereich Food definiert das Technical Compliance Policy Framework genaue Vorgehensweisen, um die Qualität der Produkte zu gewährleisten. Qualitätsabfragen sind an verschiedenen Stellen im Einkaufsprozess und darüber hinaus beim Lieferanten und Tchibo Coffee Service integriert. Für den Fall, dass die vorgegebenen Grenz- und Richtwerte nicht eingehalten werden, ist ein Error Prozess inklusive Rückholprozess vorhanden.

Das unternehmensweite System der Rückverfolgbarkeit gilt ebenfalls für Non-Food-Artikel (bspw. To Go Becher, Reinigungsmittel, Kaffeemaschinen). Grundsätzlich können sich Kunden zu Produktbestandteilen und der Zusammensetzung der Food Produkte informieren. Entweder elektronisch über die Plattform Atrify oder sie können die Produktspezifikationen per E-Mail, Post, Fax oder Telefon anfordern. Tchibo



Nachhaltigkeitsinformation 2021

Coffee Service informiert über die Lebensmittel-Informationsverordnung ((EU) Nr. 1169/2011) hinaus.



Im Bereich der Kaffeemaschinen und -systeme ist Tchibo Coffee Service bestrebt, mit seinem eigenen technischen Service, dem Tchibo Coffee Service Team, eine langfristige Nutzung der Kaffeemaschinen zu gewährleisten, sowie gebrauchte Kaffeemaschinen aufzuarbeiten, um sie wieder in den Verkehr zu bringen. Die Tchibo Coffee Service Team GmbH ist ISO 22000:2005 und ISO 9001:2015 zertifiziert.

Nachhaltige Produkte

Um einen nachhaltigen Konsum weiter zu fördern, bietet Tchibo Coffee Service seinen Kunden eine Reihe von zertifizierten Produkten an, die an ihren jeweiligen Labeln klar als solche erkennbar sind. Dazu zählen Bio-, Fairtrade-, UTZ- und Rainforest-Alliance-zertifizierte Produkte.

Nachhaltiges Handeln zeigt sich ebenfalls im verantwortungsvollen Marketing und Ressourceneinsatz.

Verpackungen verursachen einen großen Anteil unseres Ressourcenbedarfs. Mit dem Ziel, unseren Rohstoffverbrauch kontinuierlich zu verringern, setzen wir auf Vermeidung, Verminderung, Verwertung und Verbesserung. Bei der Einführung neuer Verpackungen oder der Optimierung bestehender Verpackungen orientieren wir unsere Entscheidungsfindung stets an dieser Systematik, um eine möglichst umweltschonende Lösung zu finden, sowohl bei den Produkt, als auch bei den Versand- und Transportverpackungen. Zudem erhöhen wir kontinuierlich den Einsatz von Recycling- und FSC®-zertifiziertem Papier.

- Wir fördern den Einsatz von 500g und 1000g Abpackungen im Gegensatz zu Kleinabpackungen, da beispielsweise eine 1000g Kaffeeabpackung maximal 50% der Packmittel eines vergleichbaren Gewichts in Kleinabpackungen bedarf.
- Kaffeetransportkartons sind aus FSC-zertifizierten Mixmaterialien, ebenso die Umkartons der Instantprodukte.
- Vertriebsbroschüren werden weitestgehend als digitale Version bereitgestellt. Printprodukte sind aus FSC-zertifiziertem Papier



Nachhaltigkeitsinformation 2021



- Das To Go Angebot haben wir 2018 um auslaufsichere Mehrwegbecher erweitert. Unsere Kunden unterstützen wir mit Vermarktungsmaterialien zur Förderung des Einsatzes von Mehrwegbechern.

- Das Sortiment der Coffee to go Becher ist PEFC zertifiziert. Die PEFC-Zertifizierung bestätigt, dass Wälder auf nachhaltige Weise und gemäß strengen Standards bewirtschaftet werden. Sie ist ein Beweis dafür, dass Holz aus ökologisch,

ökonomisch und sozial nachhaltig bewirtschafteten Wäldern stammt.



- Seit 2020 sind Packstoffe und Zutaten des Pure Tea Sortiments weitestgehend nachhaltig. Ausnahme bilden vereinzelte Teesorten, da diese nicht als Bio-zertifizierte Rohware erhältlich sind Teebeutel wurden auf woven PLA umgestellt und sind industriell kompostierbar. Faltschachtel und Umkarton sind FSC zertifiziert.

Ausblick

Das nachhaltige Produktangebot wird kontinuierlich erweitert. Es ist unser Ziel das Sortiment der Coffee To Go Becher bis 2023 zu 100% auf nachwachsende Rohstoffe umzustellen.

Kennzahlen

Nachhaltige Produkte	2019	2020	2021
Absatzanteil nachhaltiger Kaffee-Produkte in %	22%	22%	22%
Absatzanteil nachhaltiger Tee-Produkte in %	n. a.	12%	28%
Anteil FSC-zertifizierter Kartonagen (Mixmaterial)	>90%	>90%	>90%
Anzahl Produktrückrufe	0	0	0

4. Mitarbeiter

Ansatz und Richtlinien

Motivierte und qualifizierte Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital unseres Unternehmens. Diese Überzeugung bildet das Fundament unserer Unternehmenskultur und bestimmt die Zusammenarbeit mit unseren etwa 300 Mitarbeitern sowohl an unserem Verwaltungsstandort in Hamburg als auch im



Nachhaltigkeitsinformation 2021

Außendienst. Der konstruktive Austausch mit unseren Mitarbeitenden ist wichtig für die zukunftsweisende Ausrichtung als Arbeitgeber. Wir führen eine jährliche Mitarbeiterbefragung durch, um die Stärken und Schwächen zu erkennen, konkrete Handlungsfelder zu benennen und Maßnahmen zu erarbeiten.

Insbesondere faire Arbeitsbedingungen, hohe Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung, Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung, eine durch Vielfalt und Chancengleichheit geprägte Belegschaft sowie gelebte Mitbestimmung sind im Fokus unseres Handelns. Tchibo Coffee Service bekennt sich zur Achtung der Menschenrechte und der fundamentalen Sozialstandards in der eigenen Geschäftstätigkeit.

Unsere Werte und Grundsätze finden sich in den 2019 aktualisierten Tchibo Unternehmensgrundsätzen von 1985, sowie im Tchibo Coffee Service Code of Conduct wieder, der für alle Mitarbeiter verbindlich ist. Des Weiteren regeln die Richtlinien für Arbeits- und Brandschutz sowie eine Vielzahl an Betriebsvereinbarungen das Arbeitsverhältnis.

Auf Basis der gesetzlichen Mitbestimmung im gemeinsamen Betriebs- und Aufsichtsrat mit der Tchibo GmbH haben Mitarbeiter die Möglichkeit, Einfluss auf unternehmerische Entscheidungen zu nehmen. Tchibo Coffee Service stellt vier Betriebsratsmitglieder.

Maßnahmen

Gute Arbeitsbedingungen

Die Leistung unserer Mitarbeiter ist die Basis unseres Erfolgs. Wir haben daher den Anspruch, für bestehende und potenzielle Mitarbeiter ein bevorzugter Arbeitgeber zu sein und betrachten gute Arbeitsbedingungen als einen wesentlichen Faktor.

Wir vergüten unsere Mitarbeiter entsprechend ihrer Stellenanforderungen sowie der Position, die sie im Unternehmen einnehmen. Die Eingruppierungslogik und das Vergütungssystem sind in einer Gesamtbetriebsvereinbarung festgehalten. Die Gehaltsentwicklung orientiert sich an der individuellen Leistung und Entwicklung des Mitarbeiters. Zusätzlich werden besondere Leistungen oder Jubiläen monetär durch eine variable Vergütung wie Boni oder Prämien honoriert. Mitarbeitern des Außendienstes wird ein Firmenwagen als Vergütungsbestandteil zur Verfügung gestellt. Jedem Mitarbeiter steht außerdem ein Nachlass auf Kaffee- und Non Food-Artikel zu.



Nachhaltigkeitsinformation 2021

Tchibo Coffee Service Mitarbeiter haben zudem einen Anspruch auf 30 Urlaubstage (auf Basis einer 5-Tage-Woche), der über den gesetzlichen Mindesturlaub hinausgeht.

Den Wiedereinstieg nach der Elternzeit erleichtern wir unseren Mitarbeitern individuell, den Rahmenbedingungen folgend. Wir unterstützen Eltern zudem bei der Kinderbetreuung und stellen Kitaplätze bei Kooperationskindergärten in der näheren Umgebung unserer Hamburger Zentrale zur Verfügung.

Allen Tchibo Coffee Service Mitarbeitern wird zudem eine betriebliche Altersvorsorge angeboten. Im Rahmen der tariflichen und gesetzlichen Altersvorsorge bieten wir allen Mitarbeitern darüber hinaus die Möglichkeit, sich durch steuer- und beitragsfreie Eigenbeiträge eine zusätzliche Altersvorsorge aufzubauen, zu der wir auf Antrag einen jährlichen Arbeitgeberbeitrag leisten.

Unser Angebot für Mitarbeiter umfasst außerdem:

- Flexible Arbeitszeitregelung wie Vertrauensarbeitszeit, Teilzeit und mobile-Arbeitsplätze, Sabbaticals, Altersteilzeit
- Vorsorgeleistungen (zum Beispiel Gruppenunfallversicherung, betriebliche Altersvorsorge)
- Mitarbeiterrestaurant und Cafeteria, Kaffee-Pantrys auf allen Etagen mit einem für die Mitarbeiter kostenfreien Angebot von Kaffee, Tee, Kakao und Mineralwasser sowie frischem Obst
- Fahrgeldzuschuss für öffentliche Verkehrsmittel
- Kinderprogramm zur Betreuung während der Schulferien

Arbeitsschutz und Gesundheitsförderung

Für Tchibo Coffee Service steht die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter an erster Stelle. Daher sind Arbeits- und Gesundheitsschutz in unserem Code of Conduct sowie in unseren Richtlinien und Betriebsvereinbarungen geregelt.

Die bei der Tchibo GmbH tätige Fachkraft für Arbeitssicherheit unterstützt auch Tchibo Coffee Service in der Einhaltung der Arbeitssicherheits-Richtlinien sowie der gesetzlichen Vorgaben. Betriebsbegehungen werden durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit der Tchibo GmbH jährlich durchgeführt.

Die Mitarbeiter des technischen Service, die Gefahrgüter handhaben müssen, sind entsprechend mit Schutzkleidung ausgestattet. Die Tätigkeit unserer Mitarbeiter im Innendienst beschränkt sich auf reine Bürotätigkeiten. Hier achten wir insbesondere auf die ergonomische Ausrichtung unserer Arbeitsplätze durch höhenverstellbare

Nachhaltigkeitsinformation 2021

Tische und ergonomische Stühle. Unsere Mitarbeiter im Außendienst verbringen viele Stunden im PKW. Daher sind unsere Dienstfahrzeuge mit Automatikgetrieben und mit Lordosenstützen ausgestattet.

Im Rahmen unserer betrieblichen Gesundheitsförderung bieten wir unseren Mitarbeitern in der Hamburger Zentrale ein umfassendes Angebot: Gegen eine monatliche Gebühr von nur zwei Euro können sie etwa sieben Sportarten ausüben und das hauseigene Schwimmbad sowie den Kraftraum nutzen. Mitarbeitern, die außerhalb von Hamburg wohnen, ermöglichen wir die Mitgliedschaft in Sportstudios zu vergünstigten Konditionen. Ein Betriebsarzt steht den Mitarbeitern zur Verfügung.

Aus- & Weiterbildung und Talentförderung

Es ist unser Anliegen, neue talentierte Fachkräfte für Tchibo Coffee Service zu gewinnen und zugleich die Kompetenz erfahrener Mitarbeiter fördern.

Durch jährliche Mitarbeitergespräche wird das Potenzial unserer Mitarbeiter identifiziert und Schulungsbedarf abgeleitet. Basis ist dabei unser Performance-Management-Prozess. Dieser ermöglicht es, Leistungen klar zu differenzieren, Talente sichtbar zu machen und gezielt zu fördern. Tchibo Coffee Service bietet eine Reihe an Schulungen und Weiterbildungsmaßnahmen zu folgenden Themen an: Produkt- und Maschinenschulungen, Verkaufstrainings, IT-Schulungen, Datenschutz, Kartellrecht sowie individuelle Trainings und Bildungsurlaub.

Um die Weiterentwicklung innerhalb der Tchibo Coffee Service GmbH zu fördern, werden neue oder freiwerdende Stellen zunächst innerhalb des Unternehmens ausgeschrieben.

Zur Förderung von Führungskräften bietet Tchibo Coffee Service ein Assessment Center zur Eignung von Führungskräften und spezifische Schulungen in Form von Trainings für Führungskräfte an.

Vielfalt und Chancengleichheit

Tchibo Coffee Service sind Diversität und Gleichberechtigung in der Belegschaft wichtig. Durch die Vergütung der Mitarbeiter entsprechend ihrer Mitarbeitergruppe gewährleisten wir eine einheitliche und diskriminierungsfreie Vergütung. Gemäß dem Entgelttransparenzgesetz haben Mitarbeiter die Möglichkeit, eine Auskunft über die Vergütungsverteilung zwischen männlichen und weiblichen Mitarbeitern gleicher Funktion zu erhalten. Die Mitarbeiter können ihre Anfrage anonym über den



Nachhaltigkeitsinformation 2021

Betriebsrat an die Personalabteilung richten und erhalten entsprechend den gesetzlichen Vorgaben die für sie relevanten Informationen.

Der Anteil beschäftigter Frauen wurde 2021 auf 54% gesteigert. Der Frauenanteil in Führungspositionen mit Personalverantwortung lag in 2021 bei 23%. 22% unserer Leitungsgremien sind durch Frauen besetzt. Des Weiteren unterstützen wir die Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch Teilzeitpositionen und eine Richtlinie zum mobilen Arbeiten.

Darüber hinaus ist uns insbesondere die Integration älterer Mitarbeiter sowie von Mitarbeitern mit Behinderung wichtig. Die Ausgestaltung des Arbeitsplatzes folgt dabei der Art der Behinderung des Beschäftigten, bspw. barrierefrei zugängliche Arbeitsplätze. Des Weiteren ermöglichen wir durch Angebote wie die Altersteilzeit, ältere Mitarbeiter innerhalb der Tchibo Coffee Service GmbH zu integrieren.

Allen Mitarbeitern steht die firmenübergreifende Tchibo Whistleblower-Hotline zur Verfügung, über welche anonym Diskriminierungs- oder Belästigungsvorfälle berichtet werden können. Darüber hinaus können sich Mitarbeiter an den Betriebsrat oder Vorgesetzten wenden.

Kennzahlen

Personalstruktur	2019	2020	2021
Anteil Mitarbeiter	100%	100%	100%
- davon weiblich	49%	51%	54%
- davon männlich	51%	49%	46%
- davon in Vollzeit	86%	85%	81%
- davon in Teilzeit	14%	15%	19%
Anzahl Mitarbeiter in Elternzeit	4%	5%	9%

Arbeitssicherheit	2019	2020	2021
Anzahl der Arbeitsunfälle pro Mitarbeiter in %	2,00%	2,10%	0,94%
Quote der Arbeitsunfälle mit Ausfallzeit (Lost time injury frequency rate, LTIR) für direkte Arbeitskräfte Berechnung: (Gesamtzahl der Arbeitsunfälle mit Ausfallzeit) x 1.000.000 / insgesamt geleistete Arbeitsstunden)	3,4	4,29	1,17



Nachhaltigkeitsinformation 2021

Arbeitsunfall-Schwerequote (Lost time injury severity rate, LTI) für direkte Arbeitskräfte Berechnung: (Anzahl der durch Verletzungen verursachten Fehltage) x 1.000 / insgesamt geleistete Arbeitsstunden	17,4	10,33	5,75
Aus- und Weiterbildung	2019	2020	2021
Anzahl Schulungsstunden pro Mitarbeiter	24	12	12 (corona- bedingt)
Anzahl Auszubildende	0	0	0
Diversität und Chancengleichheit	2019	2020	2021
Frauenanteil in Führungspositionen			
mit Personalverantwortung	27%	27%	23%
in Managementposition	14%	14%	22%
Schwerbehindertenquote	3,93%	3,89%	5,33%

5. Umwelt

Ansatz und Richtlinien

Die Tchibo Coffee Service GmbH ist ein Vertriebs- und Handelsunternehmen, weshalb die Umweltauswirkungen vergleichsweise gering sind. Die wesentlichen Umweltauswirkungen an unserem Verwaltungsstandort sind bedingt durch den Energieverbrauch und damit verbundene Treibhausgas-Emissionen, benötigtes Wasser und Abwasser sowie Materialeinsatz, Abfälle und Recycling. Hinzu kommen die Emissionen und der Treibstoffverbrauch unserer Mitarbeiter im Außendienst. Darüber hinaus fallen Treibhausgas-Emissionen durch das Pendeln der Mitarbeiter und Geschäftsreisen an. Insbesondere in diesen Kategorien, aber auch in den zuvor genannten Bereichen, Energieverbrauch und Treibstoffverbrauch, sind Reduzierungen u.a. durch die Corona-Pandemie beeinflusst. Aufgrund des Einflusses der Corona-Pandemie auf das Pendelverhalten und Geschäftsreisen ist zu erwarten, dass die Emissionen in den Folgejahren wieder steigen.

Tchibo Coffee Service GmbH als Vertriebs- und Handelsunternehmen hat nur begrenzten Einfluss auf Biodiversitätsauswirkungen und örtliche Verschmutzungen. Diese Auswirkungen geschehen überwiegend in der vorgelagerten Lieferkette. Der Hauptlieferant von Tchibo Coffee Service, die Tchibo GmbH, beschreibt Ihre



Nachhaltigkeitsinformation 2021

Aktivitäten diesbezüglich in Ihrem Nachhaltigkeitsbericht (siehe S. 64 ff. Tchibo GmbH Nachhaltigkeitsbericht 2021).

Da Tchibo Coffee Service GmbH einen gemeinsamen Standort mit der Schwestergesellschaft Tchibo GmbH nutzt wird der anfallende Abfall gesammelt erfasst, über die Tchibo GmbH und nicht gesondert aufgeführt. Die Gesamtmenge des anfallenden Abfalls für die Tchibo GmbH und Tchibo Coffee Service GmbH findet sich auf S. 62 des Nachhaltigkeitsberichts 2021 der Tchibo GmbH.

Wir sind dennoch bestrebt unsere Umweltauswirkungen stetig weiter zu verringern. Aus diesem Grund sind Umweltaspekte in unserem Mitarbeiter Code of Conduct sowie unserem Supplier Code of Conduct enthalten. Alle Mitarbeiter und Geschäftspartner werden demnach aufgefordert, umweltbewusst zu handeln.

Maßnahmen

Um den Stromverbrauch an unserem Standort zu reduzieren, setzen wir LED-Lampen und stromsparende Geräte ein. Insgesamt konnte der relative Energieverbrauch pro Quadratmeter seit 2018 reduziert werden. In 2022 werden wir die benötigte Fläche für Büroräume kritisch prüfen und in neue Arbeitswelten investieren. Die Kombination aus mobilem und stationärem Arbeiten wird zu Flächenreduzierung führen. Diese wird ab 2023 eine deutliche positive Auswirkung auf die bezogene Energie haben.

Die kontinuierliche Reduzierung der CO₂-Emissionen ist fester Bestandteil bei der Beschaffung der Dienstfahrzeuge. Dies ist in der Dienstwagenverordnung festgehalten. Fahrer werden zudem explizit zu einer kraftstoffsparenden Fahrweise aufgefordert, diese zeigt sich in dem kontinuierlichen Rückgang des Verbrauches. Darüber hinaus wurde entschieden Elektromodelle in den Dienstwagenpool aufzunehmen.

Verpackungen verursachen einen großen Anteil unseres Ressourcenbedarfs. Mit dem Ziel, unseren Rohstoffverbrauch kontinuierlich zu verringern, setzen wir auf Vermeidung, Verminderung, Verwertung und Verbesserung (s. Abschnitt Nachhaltige Produkte).

Nachhaltigkeitsinformation 2021

Kennzahlen

Vorfälle	2019	2020	2021
Anzahl meldepflichtiger Umweltvorfälle	0	0	0
Energieverbrauch Verwaltung	2019	2020	2021
Gesamtenergieverbrauch in GJ	2.479,4	2.097,9	1.912,7
- davon Stromverbrauch in GJ	1.444,5	1.063,0	820,8
- davon Fernkälte in GJ	127,3	127,3	80,3
- davon Fernwärme in GJ	907,5	907,5	1.011,6
Relativer Energieverbrauch in GJ pro m ²	0,83	0,70	0,64
Frischwasserverbrauch in m ³	1.412	966	1.174
Energieverbrauch Fahrzeuge	2019	2020	2021
Treibstoffverbrauch (Diesel) der Flotte gesamt in Litern	275.825	204.919	195.200
Durchschnittlicher Treibstoffverbrauch (Diesel) der Flotte in Litern pro 100 km	6,6	6,5	6,2
Treibhausgasemissionen Scope 1	2019	2020	2021
Scope 1.2 Diesel in t CO ₂ e	786	584	525
Treibhausgasemissionen Scope 2	2019	2020	2021
Scope 2.1 Elektrizität in t CO ₂ e	292	215	142
Scope 2.2 Fernwärme in t CO ₂ e	91	91	96
Treibhausgasemissionen Scope 3	2019	2020	2021
Scope 3.6 Geschäftsreisen in t CO ₂ e	291	51	68
Scope 3.7 Mitarbeitermobilität in t CO ₂ e	95	49	78
Gesamtemissionen	2019	2020	2021
Scope 1 + 2 in t CO ₂ e	1.169	890	763
Scope 3 in t CO ₂ e	386	100	146

Ansprechpartnerin für Rückfragen:

Nicola Vikas, Corporate Branding & Communication
Tchibo Coffee Service GmbH | Überseering 18 | 22297 Hamburg
Tel.: +49 40 18229 1227 | nicola.vikas@tchibo-coffeeservice.de

