

B/S/H/

Wir sind verantwortungsvoll

Nachhaltigkeitskennzahlen 2015

Zum Bericht

Die außergewöhnliche, fast 50-jährige Erfolgsgeschichte der BSH Hausgeräte GmbH ist das Ergebnis einer nachhaltigen, wertorientierten Unternehmensführung. Innovationskraft, unsere starken Marken sowie die Fokussierung auf unsere Kunden haben uns zu dem gemacht, was wir heute sind: Marktführer in Europa und die Nummer zwei weltweit. 2015 konnten wir unseren Umsatz auf 12,6 Milliarden Euro steigern, weltweit arbeiten rund 56.500 Mitarbeiter für die BSH.

Seit 1992 informiert die BSH jährlich, wie sie ihre nachhaltige Unternehmensstrategie umsetzt. Der vorliegende Bericht bezieht den Hauptsitz in München sowie alle BSH-Standorte weltweit ein und stellt Ereignisse, Entwicklungen sowie die umwelt- und mitarbeiterbezogenen Kennzahlen des Geschäftsjahres 2015 vor. Der Einfachheit halber sprechen wir im Bericht durchgängig von Mitarbeitern. Damit meinen wir selbstverständlich unsere weiblichen und männlichen Mitarbeiter.

Dieser Bericht steht Ihnen unter publikationen.bsh-group.de zum Download zur Verfügung.

Weitere Geschichten zu Themen wie Umweltschutz, Arbeitssicherheit oder Energieeffizienz finden Sie auch im aktuellen BSH-Jahresbericht 2015 unter report2015.bsh-group.de.

BSH-Markenportfolio	02
BSH 2015 in Zahlen	03
<hr/>	
Governance, Risk, Compliance	04
Geschäftspartner	06
Umwelt	08
Verbraucherinteressen	13
Mitarbeiter	15



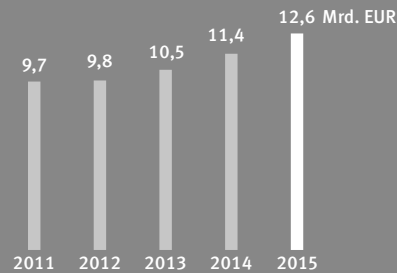
Die BSH Hausgeräte GmbH ist der größte Hausgerätehersteller in Europa und gehört zu den weltweit führenden Unternehmen der Branche. Das Produktportfolio umfasst das gesamte Spektrum moderner Hausgeräte. Es reicht von Herden, Backöfen und Dunstabzugshauben über Geschirrspüler, Waschmaschinen, Trockner, Kühl- und Gefrierschränke bis hin zu kleinen Hausgeräten wie Staubsaugern, Kaffeefullautomaten, Wasserkochern, Bügeleisen oder Haartrocknern.

Die BSH Hausgeräte Gruppe ist Markenlizenznehmerin der Siemens AG für die Marke Siemens und der Robert Bosch GmbH für die Marke Bosch.

BSH 2015 IN ZAHLEN

UMSATZ

12,6 Mrd.



Mit einem Umsatzwachstum von rund 11 Prozent auf 12,6 Milliarden Euro konnte die BSH das gute Wachstum des Vorjahres noch übertreffen. Ein klarer Ansporn für die Folgejahre.

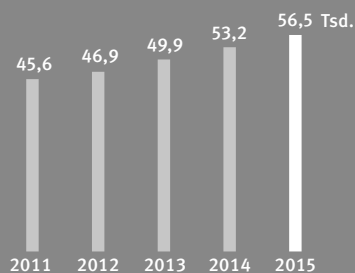
KUNDENDIENST

20 Mio.

2015 beantwortete die BSH weltweit mehr als 20 Millionen telefonische und Online-Anfragen. Mittels Ferndiagnose beraten die Mitarbeiter Kunden so, dass sie sich selbst helfen können.

MITARBEITER

+ 3.300



Zum Jahresende 2015 beschäftigte die BSH weltweit rund 56.500 Mitarbeiter (einschließlich Auszubildende). Der Anstieg spiegelt vor allem die Stärkung der Regionen wider.

FABRIKEN

41

41 Fertigungsstätten in Europa, den USA, Lateinamerika und Asien sowie ein starkes Netz von fast 80 Vertriebs-, Produktions- und Kundendienstgesellschaften in rund 50 Ländern bilden eine starke Basis für das kundenorientierte Geschäftsmodell der BSH.

COMPLIANCE

29.000

Damit Mitarbeiter in schwierigen Situationen verantwortungsvolle Entscheidungen treffen können, wurden 2015 über 29.000 webbasierte Compliance-Trainings und über 400 Präsenztrainings durchgeführt.

ENERGIEVERBRAUCH

-26%

Im Rahmen des Konzernprojekts „Ressourceneffizienz 2015“ konnte die BSH bis Ende 2015 den spezifischen Energieverbrauch um 26 Prozent senken im Vergleich zum Basisjahr 2010. Der Wasserverbrauch sank sogar um 27 Prozent.

RESSOURCENEFFIZIENZ

20 Mio.

Die jährlichen Energiekosten bei der BSH werden künftig jedes Jahr um 20 Millionen Euro niedriger ausfallen als noch im Jahr 2010. Eine Folge des erfolgreich umgesetzten Konzernprojekts „Ressourceneffizienz 2015“.

INVESTITIONEN

500 Mio.

Die BSH hat im Jahr 2015 insgesamt über 500 Millionen Euro in den Ausbau und die Modernisierung ihrer Standorte investiert. Damit wird das künftige Wachstum unterstützt.

Governance, Risk, Compliance

Die BSH hat sich das anspruchsvolle Ziel gesetzt, bis zum Jahr 2025 den Umsatz auf 20 Milliarden Euro zu steigern. Dieses Wachstum soll ohne Einschränkung unserer ökologischen und sozialen Verantwortung erfolgen. In diesem Spannungsfeld geben das im Unternehmensleitbild verankerte Werteverständnis der BSH sowie ein klar beschriebenes Governance-Risk-Compliance-Modell Orientierung. Für die erfolgreiche Umsetzung durch die Mitarbeiter sind gerade in Zeiten der Veränderung unsere Führungskräfte wichtige Vorbilder.

Integriertes Governance-Risk-Compliance-Modell

Verlässlichkeit, Fairness und Integrität im internen Umgang und im Kontakt mit Geschäftspartnern und Konsumenten sind ein fester Bestandteil unseres Unternehmensleitbilds und die Basis für langfristigen Erfolg. Wir versprechen nur, was wir halten können, sehen Zusagen als Verpflichtung an und beachten Recht und Gesetz, wo immer wir tätig sind. Klare Strukturen und Verantwortlichkeiten sowie Richtlinien unterstützen die Einhaltung von Recht und Gesetz in allen Bereichen und Prozessen des Unternehmens. Unser integriertes Governance-Risk-Compliance-Modell bildet die Basis, um mögliche Risiken unserer Geschäftstätigkeit im Blick zu behalten und veränderte Anforderungen an die Geschäftssteuerung abzuleiten. Die Konzernbereiche Corporate Legal/Compliance, Corporate Internal Audit sowie Corporate Risk Management/Internal Control System sind direkt dem Vorsitzenden der Geschäftsführung zugeordnet.

Konzernweite Etablierung regionaler Compliance-Strukturen

Im Rahmen ihrer Wachstumsstrategie hat die BSH die Regionalgesellschaften gestärkt. In diesem Zusammenhang werden auch die regionalen und lokalen Compliance-Strukturen angepasst und Rollen und Verantwortlichkeiten entsprechend geschärft. Mit der Zusammenlegung der ehemaligen getrennten Bereiche Compliance und Recht werden nicht nur Synergien genutzt, sondern auch Schnittstellen und damit Reibungsverluste verringert. Die Rechts- und Compliance-Beratung aus einer Hand macht die BSH agiler in ihren unternehmerischen Prozessen bei gleichbleibend hoher Rechtssicherheit.

Stärkung der globalen Compliance-Prozesse

Zur konsequenten Umsetzung des Compliance Management Systems wurden ausgewählte Compliance-Prozesse gestärkt. So unterstützt die internationale Einführung eines IT-Systems bei der rechts- und prozesskonformen Durchführung interner Compliance-Untersuchungen. Nach wie vor besteht für jeden Mitarbeiter, der einen Verstoß melden will, die Möglichkeit, sich vertraulich und gegebenenfalls anonym an den unabhängigen Vertrauensanwalt zu wenden oder das IT-basierte Hinweisgebersystem „Trust and Tell“ zu nutzen.

Mit Einführung des High-Risk-Transactions-Tools in Deutschland werden eingehende und ausgehende Zahlungen nun automatisiert und mit hoher Treffsicherheit auf Auffälligkeiten überprüft, um zum Beispiel der Korruption oder Geldwäsche vorzubeugen.

Das so genannte IMPACT-Tool, das bereits in einigen Ländern in Europa implementiert ist, ermöglicht Führungskräften, ihren Mitarbeitern zielgruppenspezifische Compliance-Trainings zuzuweisen und deren Absolvierung nachzuhalten. Zudem kann die Compliance-Organisation mit Hilfe des Tools sämtliche Trainingsaktivitäten effektiv steuern. 2015 wurden über 29.000 webbasierte Compliance-Trainings und über 400 Präsenztrainings durchgeführt.

Systematische Risikosteuerung

Unternehmerischer Erfolg erfordert das bewusste Eingehen von Risiken. Das Enterprise Risk Management (ERM) der BSH zielt auf eine frühzeitige Identifizierung, Bewertung und Steuerung jener Risiken ab, die das Erreichen der Unternehmensziele in wesentlichem Maß negativ beeinflussen können. Anhand eines regelmäßig überprüften allgemeinen Risikokatalogs erfassen wir diverse Risiken unserer Geschäftstätigkeit: strategische, rechtliche und regulatorische Themen ebenso wie Compliance-, Steuer-, Nachhaltigkeits- und Reputationsaspekte. Betrachtet werden außerdem produkt-, fertigungs- und vertriebsbezogene sowie länderspezifische Risiken.

Der Katalog dient als Hilfestellung bei der Risiko-identifikation und ist zugleich Grundlage für die Erstellung der Risikolandkarte für den Konzern. Risikobeauftragte in allen BSH-Gesellschaften unterstützen den Bereich Corporate Risk Management, Internal Control System. Verantwortlich für die Ausgestaltung des Risikomanagements in der jeweiligen Organisationseinheit ist deren Leitung. Webbasierte Informationen, Schulungen und themenspezifische Workshops tragen zu einem einheitlichen Verständnis und der Schaffung einer Risikokultur bei. Das mit den Mitgliedern der Geschäftsführung sowie ausgewählten Zentralbereichsleitern besetzte Risk Management Committee tagt im Halbjahresrhythmus.

Geschäftspartner

Ökologisch und sozial einwandfrei entlang der gesamten Wertschöpfungskette zu handeln – das ist Teil unserer Verantwortung. Mit unserem Social-Compliance-Programm verfolgen wir seit 2013 das Ziel, dass bei allen unseren Lieferanten Mindeststandards bezüglich Arbeitsbedingungen und Umweltschutz eingehalten werden.

Code of Conduct als Grundlage

Im Sinne einer nachhaltigen Wertschöpfung arbeiten wir mit unseren Lieferanten auf der Grundlage eines fairen Wettbewerbs zusammen. Die BSH berücksichtigt nur jene, die auch der Verantwortung für Umweltschutz, Menschenrechte, Arbeitssicherheit und Gesundheit einen hohen Stellenwert einräumen. Diese Prinzipien für den Umgang mit unseren Geschäftspartnern sind im BSH Code of Conduct verankert.

Social-Compliance-Programm

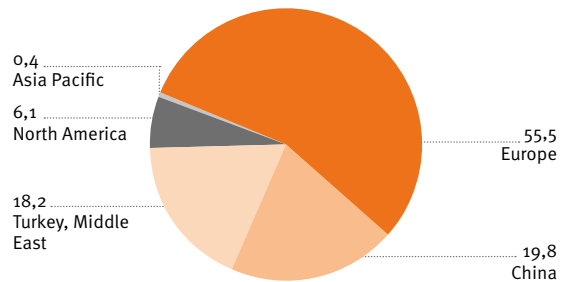
Das Social-Compliance-Programm der BSH verlangt von den Zulieferern die schriftliche Anerkennung unseres Code of Conduct für Lieferanten. Zudem müssen sie den Nachweis eines durch einen externen Zertifizierer erfolgreich durchgeführten Social Audits erbringen. 2013 haben wir mit der systematischen Überprüfung unserer rund 3.000 aktiven Lieferanten von Produktionsmaterial begonnen. Seit 2014 werden von diesen jedes Jahr 200 Lieferanten auditiert. Ihre Auswahl richtet sich dabei nach der Risikoeinstufung von Materialgruppen und Ländern. Zudem werden seit 2013 bereits vor Vertragsabschluss alle potenziellen Lieferanten der BSH überprüft.

Systematische Social Audits

Die Social Audits werden direkt vom jeweiligen Lieferanten in Auftrag gegeben. Die BSH erhält die Auditergebnisse inklusive erforderlicher Verbesserungsmaßnahmen. Auf Basis eines vierstufigen Rankings – kritisch, große Abweichungen, geringe Abweichungen, konform – ist für Lieferanten mit kritischer Bewertung oder bei Abweichungen eine entsprechende Eskalation vorgesehen, die zu einem erneuten Audit bis hin zur Beendigung der Geschäftsbeziehung führen kann. Ein spezialisiertes Fachteam im Konzernbereich Global Supply Chain kontrolliert die Einhaltung dieser Rahmenvorgaben und verantwortet außerdem die jährliche Auditierung. Über die Ergebnisse wird intern quartalsweise berichtet. Im Berichtsjahr gab es in wenigen Fällen Beanstandungen bezüglich Gesundheit und Arbeitssicherheit oder Arbeitszeiten, die spätestens bei den Folge-Audits behoben waren.

Einkaufsvolumen Produktionsmaterial (Große Hausgeräte)

In Prozent; inkl. Währung



Stand: 31.12.2015

Kommunikation und Training aller Beteiligten

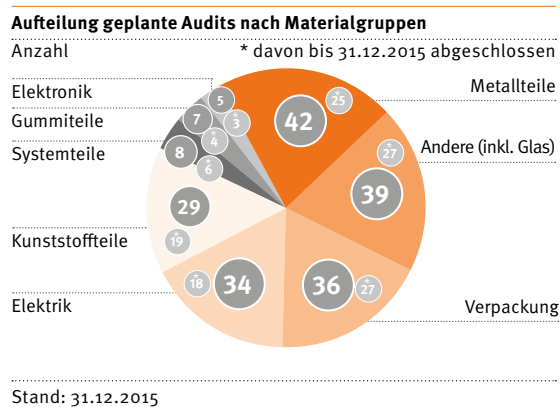
Entscheidend für den Erfolg des Social-Compliance-Programms sind die frühe Einbindung und fachliche Unterstützung der verantwortlichen Einkäufer sowie eine klare und umfassende Kommunikation an die teilnehmenden Partner. Damit alle Beteiligten über den Auditprozess sowie die Ratings informiert sind, wurde ein Handbuch für BSH-Einkäufer entwickelt. Weitere Unterlagen zur Orientierung sind ein Katalog mit den am häufigsten gestellten Fragen, ein Steckbrief zu sozialen Kriterien und seit 2014 ein Social-Compliance-Newsletter. Interne und externe Trainings ergänzen die Information zu Nachhaltigkeitsthemen.

Procurement Governance

Mit der neuen Global-Supply-Chain-Organisation hat die BSH Anfang 2015 die Grundlage für konzernweit einheitliche und transparente Beschaffungsprozesse sowie klare und durchgängige Verantwortlichkeiten und Berichtsstrukturen geschaffen.

Die BSH Business Conduct Guidelines geben unseren Mitarbeitern weltweit verbindliche Regeln für den verantwortungsvollen Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern vor. Sie schaffen Orientierung bezüglich Wettbewerbs- und Kartellrecht, Anti-Korruption oder zur Vermeidung von Interessenkonflikten.

2017 wollen wir unsere Beschaffungsprozesse durch einen unabhängigen Dritten als „Safe & Clean“ auditieren lassen.



Umwelt

Seit fast 25 Jahren berichtet die BSH über Anstrengungen und Erfolge, die Umweltbelastungen bei der Herstellung und Nutzung unserer Hausgeräte zu minimieren. Unser ehrgeiziges Ressourceneffizienzprogramm hat sich in großem Maße als Motor für Verbesserungen und messbare Einsparungen erwiesen. Des Weiteren arbeiten wir an innovativen Lösungen zur Reduzierung der CO₂-Emissionen beim Fertigerätetransport.

Konzernprojekt Ressourceneffizienz 2015

Mit dem Konzernprojekt Ressourceneffizienz 2015 hatte sich die BSH 2010 das Ziel gesetzt, bis Ende 2015 den spezifischen Verbrauch von Energie und Wasser um 25 Prozent sowie das spezifische Abfallaufkommen um 10 Prozent gegenüber dem Basisjahr 2010 zu senken. Mit Abschluss des Berichtsjahres konnte das Projekt mit folgendem Ergebnis insgesamt erfolgreich beendet werden:

- Energie: -26 % (kWh/t)
- Wasser: -27 % (l/t)
- Abfall: +2 % (kg/t)

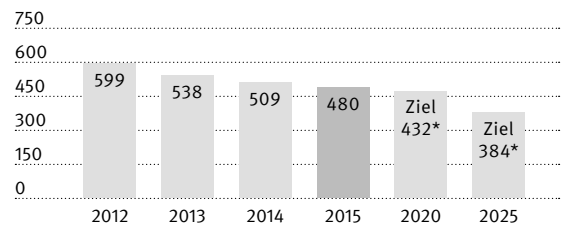
Die Ziele für Energie und Wasser wurden dabei klar erreicht, das Abfallziel verfehlt. Finanziell konnten kumuliert rund 70 Millionen Euro an Energiekosten eingespart werden bei Investitionen in Höhe von rund 20 Millionen Euro. Die jährliche Rechnung für Energiekosten wird künftig jedes Jahr 20 Millionen Euro niedriger ausfallen.

Trotz des starken Wachstums der BSH seit 2010 von fast 30 Prozent hat sich der Carbon Footprint der BSH absolut um 9 Prozent verbessert (Scope 1 und 2). Dies gelang mit vielfältigen Maßnahmen, wie beispielsweise der bedarfsbedingten Abschaltung von Anlagen, der Senkung von Prozesswassertemperaturen bei der Vorbehandlung, der Optimierung von Lackieranlagen oder der Erneuerung von Beleuchtungssystemen. Auch die Modernisierung der Druckluftversorgung, die Vermeidung von Leckagen oder der Einbau von Frequenzregelungen bei Pumpen und Druckluftkompressoren sowie Verbesserungen in der Kunststoffverarbeitung zeigten Wirkung. Zudem

investierte die BSH in den Einbau energieeffizienter Fördertechnik für die Montagelinien sowie in die Optimierung der Infrastruktur wie Heizung, Klimatisierung und Lüftung. Parallel wurde mit Hilfe der IT eine weltweit einheitliche Messinfrastruktur inklusive Messplan, System- und Berichtsstandards entwickelt und implementiert.

Energieeinsatz

Je Tonne Produkt in kWh

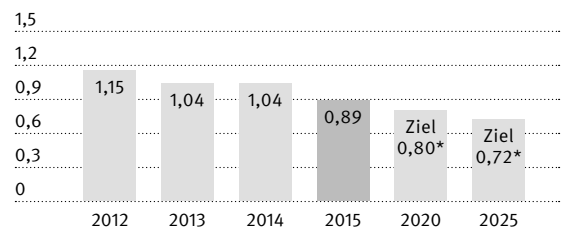


* Senkung des spezifischen Energieverbrauchs um 10 Prozent von 2015 bis 2020 bzw. 20 Prozent bis 2025

Gegenüber dem Vorjahr konnte der spezifische Energieverbrauch um 5,7 Prozent auf 480 Kilowattstunden pro Tonne Produkt (kWh/t) gesenkt werden.

Wassernutzung

Je Tonne Produkt in m³



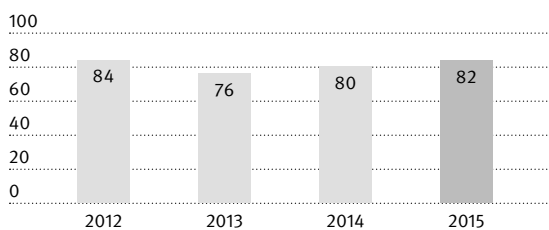
* Senkung des spezifischen Wasserverbrauchs um 10 Prozent von 2015 bis 2020 bzw. 20 Prozent bis 2025

Der spezifische Wasserverbrauch je Tonne Produkt konnte in 2015 auf $0,89 \text{ m}^3$ gesenkt werden. Der Zielwert des Ressourceneffizienzprogramms von $0,92 \text{ m}^3$ pro Tonne Produkt wurde damit deutlich unterschritten.

Das spezifische Abfallaufkommen stieg gegenüber dem Vorjahr um 2,5 Prozent auf 82 kg Abfall pro Tonne Produkt. Unseren Zielwert im Rahmen des Ressourceneffizienzprogramms von 72 kg pro Tonne Produkt konnten wir somit nicht erreichen. Dieses ist hauptsächlich der Tatsache geschuldet, dass das Abfallaufkommen nur noch zu einem kleinen Teil durch die Herstellungsprozesse bedingt ist, die bereits seit vielen Jahren optimiert sind. Überwiegend jedoch stammt der Abfall aus Stanzabfällen im Metallbereich, die aufgrund von Designvorgaben und hochwertiger Teilefertigung, insbesondere im Herd- und Kochfeldbereich sowie bei Waschmaschinen, im Laufe der Jahre sogar zugenommen haben. Ebenso haben die Verpackungsabfälle von Produktionsmaterial zugenommen.

Abfälle

Je Tonne Produkt in kg



Folgeprogramm Ressourceneffizienz 2025

Aufgrund des großen Erfolgs und der Akzeptanz im Unternehmen hat die BSH ein Folgeprogramm aufgelegt: Ressourceneffizienz 2025. Dieses Programm wird unter anderem auch die Nutzung von klimafreundlichen Energieträgern beinhalten. Nach den bereits erzielten Einsparungen setzt sich die BSH ein neues ambitioniertes Ziel: den spezifischen Energie- und Wasserverbrauch jeweils um weitere 20 Prozent bis 2025 zu senken. Für Abfälle wird gegenwärtig noch an einer Nachfolgestrategie gearbeitet.

Betrieblicher Umweltschutz

80 Prozent des Gesamtabwassers wurden kommunalen Kläranlagen zugeführt, 20 Prozent konnten nach innerbetrieblicher Reinigung direkt wieder in oberflächennahe Gewässer eingeleitet werden. Das Abwasser aus den Produktionsprozessen in den Fabriken wird einer chemisch-physikalischen Vorbehandlung unterzogen.

Die getrennte Sammlung von Abfällen wie Papier, Kartonagen, Kunststoffe, Folien, Glas, Holz und Metalle ist in allen Fabriken Standard. Der wiederverwertbare Anteil der Gesamtabfallmenge lag 2015 konzernweit mit 94 Prozent auf hohem Niveau. Der Anteil an gefährlichen Abfällen betrug lediglich 1,2 Prozent des Gesamtabfallaufkommens.

Flüchtige organische Stoffe (VOC) werden in der Produktion von Hausgeräten in sehr geringem Umfang bei der Schäumung von Kältegeräten, bei Lackier- und Imprägnierverfahren und zur Reinigung von Geräteoberflächen freigesetzt.

Umweltmanagement und Zertifizierungen

Alle 41 Fabriken der BSH sind nach dem internationalen Standard ISO 14001 für Umweltmanagementsysteme zertifiziert. Ziel der BSH ist es, an allen Produktionsstandorten in der Europäischen Union zusätzlich sukzessive ein Energiemanagementsystem nach ISO 50001 bis Ende 2016 einzuführen. Ende des Berichtsjahres waren bereits alle deutschen Standorte sowie drei weitere EU-Standorte und unser Standort in der Türkei zertifiziert.

Nach ISO 14001 zertifizierte Standorte

China	Wuxi Chuzhou Nanjing	Frankreich	Lipsheim	Spanien	Esquiroz La Cartuja Montañana Santander* Vitoria*
Deutschland	Bad Neustadt* Bretten* Dillingen* Giengen* Nauen* Traunreut*	Griechenland	Athen	Türkei USA	Çerkezköy* New Bern LaFollette
		Indien	Chennai		
		Peru	Callao (Lima)		
		Polen	Lodz Rzeszów		
		Russland	St. Petersburg		
		Slowakei	Michalovce*		
		Slowenien	Nazarje		

* Standorte mit zusätzlicher Zertifizierung des Energiemanagementsystems nach ISO 50001

Stand: März 2016

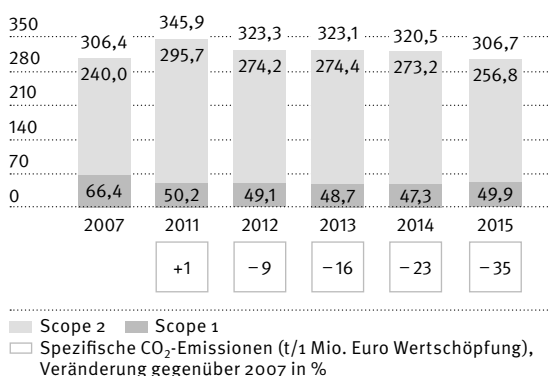
CO₂-Bilanz der BSH

Den konzernweiten CO₂-Fußabdruck im Produktlebenszyklus, also bei Herstellung, Distribution, Nutzung und Entsorgung von Hausgeräten, zu reduzieren, ist für die BSH ein wichtiger Beitrag zu mehr Klimaschutz. Die Bilanzierung der Scope-1- und -2-Emissionen der Entwicklungs- und Produktionsstandorte wird mit den Emissionsfaktoren der Internationalen Energieagentur (IEA: CO₂ Emissions from Fuel Combustion, 2008) durchgeführt:

- Scope 1: Öl- und Gasverbrauch der Standorte
- Scope 2: Strom- und Fernwärmeverbrauch

Corporate Carbon Footprint der BSH (Scope 1 und 2)

In Tsd. Tonnen



2015 lag der konzernweite Carbon Footprint der BSH (Scope 1 und 2) bei 307.000 Tonnen CO₂ und damit um 4 Prozent niedriger als im Vorjahr (320.000 Tonnen). Rund 16 Prozent sind direkte Emissionen und stammen aus dem Öl- und Gasverbrauch der BSH-Standorte (Scope 1). Die indirekten Emissionen (Scope 2) konnten um 6 Prozent gegenüber 2014 reduziert werden, vor allem durch die Einsparmaßnahmen in den Fab-

riken im Zuge des Projekts Ressourceneffizienz 2015. Die Kenngröße zur Steuerung unserer Aktivitäten ist der spezifische CO₂-Ausstoß (Scope 1 und 2) pro Wertschöpfung von einer Million Euro. Diesen Kennwert konnten wir gegenüber dem Basisjahr 2007 um 35 Prozent reduzieren.

Erfassung der CO₂-Emissionen im Produktlebenszyklus

Alle CO₂-Emissionen, die nicht direkt unseren Produktionsstandorten zuzuordnen sind, werden in den Scope-3-Kategorien erfasst. Eine exakte Erfassung der Scope-3-Emissionen ist wegen der unzureichenden Datenbasis nicht möglich. Es lässt sich jedoch qualitativ abschätzen, dass die mit Abstand meisten CO₂-Emissionen auf die Produktnutzung beim Kunden entfallen (über 80 Prozent). Etwa 15 Prozent der CO₂-Emissionen stammen aus der Herstellung von Materialien und Teilen, die die BSH einkauft. Demgegenüber liegen die Emissionen, die in den Prozessen der BSH direkt anfallen (Scope 1 und 2), bei lediglich knapp 1 Prozent der Gesamtemissionen. Aus diesem Grund sieht die BSH ihren nachhaltigsten Beitrag zum Klimaschutz in der Entwicklung und Herstellung ressourceneffizienter Produkte.

CO₂-Emissionen aus dem Fertiggerätetransport

Zu der Scope-3-Kategorie, die die BSH unmittelbar beeinflussen kann und für die eine ausreichende Datenbasis zur Berechnung vorliegt, zählt der Transport unserer Fertiggeräte.

Als weltweit agierendes Unternehmen bewegen wir gewaltige Warenströme. Diese Transporte haben einen großen Einfluss auf unseren Carbon Footprint. Deshalb haben wir uns zum Ziel gesetzt, unsere CO₂-Emissionen aus Warentransporten bis 2020 gegenüber 2006 um 20 Prozent zu senken. Für alle Transporte von deutschen Lagerstand-

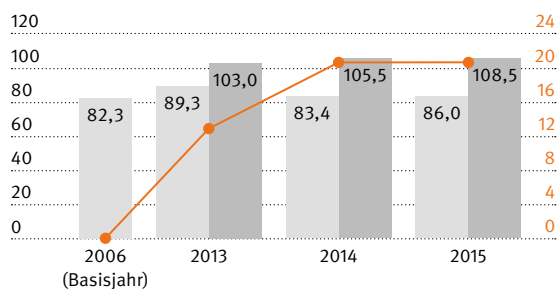
orten zu unseren deutschen Handelspartnern und unsere weltweite Belieferung der Regional-lager wurden im Berichtsjahr 86.047 Tonnen CO₂ emittiert.

Im Vergleich zum Vorjahr hat die BSH etwa 1 Prozent mehr Geräte transportiert. Der absolute CO₂-Ausstoß hat sich allerdings um mehr als 3 Prozent erhöht. Dies ist hauptsächlich auf mehr Luftfrachttransporte nach China zurückzuführen. Die relative CO₂-Einsparung bezogen auf das Basisjahr 2006 haben sich minimal auf 20,7 Prozent, also um 0,3 Prozent, gegenüber dem Vorjahr reduziert. Ein Großteil der Mehremissionen konnte durch andere Einsparungen wieder kompensiert werden. Damit wurde auch in 2015 unsere Zielvorgabe für 2020 erreicht.

CO₂-Emissionen Fertigerätetransport*

In Tsd. Tonnen

Einsparung in Prozent



- CO₂-Emissionen absolut
- CO₂-Emissionen ohne Einsparung gemäß der Vergleichsrechnung (Basisjahr 2006)
- CO₂-Einsparung in Prozent gegenüber Basisjahr 2006

* Auswirkungen veränderter Lager- und Transportwegestrukturen oder auch Volumenänderungen berücksichtigt. Infolge der Aktualisierung der Datenbasis in der Schifffahrt wurden die Daten für 2013 angepasst. Als Berechnungsgrundlage dient uns seit 2006 die europäische Norm EN 16258.

Input-Output-Bilanz

In der Input-Output-Bilanz werden sämtliche umweltrelevante Stoff- und Energieströme der Konzernzentrale, der Entwicklungsstandorte sowie der Fabrikstandorte, an denen die BSH im Berichtsjahr (Stichtag 31.12.2015) produzierte, erfasst. Die Datenerfassung entspricht der internationalen Norm ISO 14031 zur Umweltleistungsbewertung.

Input-Ströme				
	2013	2014	2015	Einheiten
A	Anlagegüter			
A.1	4.277.260	4.915.457	5.172.233	m²
A.1.1	2.042.029	2.328.278	2.445.711	m ²
A.1.2	2.235.231	2.587.179	2.726.522	m ²
A.2	48	47	47	%
B	Umlaufgüter (ohne Zukaufteile)			
B.1	785.280	932.453	921.482	t
B.2	29.981	42.654	38.450	t
B.3	1.959	1.581	1.812	t
B.4	757.777	784.873	794.403	MWh
B.4.1	422.824	483.556	496.155	MWh
B.4.2	405	845	1.816	MWh
B.4.3	240.591	233.238	244.879	MWh
B.4.4				MWh
	93.957	67.234	51.552	
B.5	1.466.009	1.596.915	1.479.740	m³
B.5.1	1.033.788	1.150.621	1.077.816	m ³
B.5.2	462.221	446.294	401.924	m ³

Output-Ströme				
C	Produkte			
C.1	54.313	57.958	61.619	Tsd. Stck.
C.2	1.407.776	1.542.165	1.653.477	t
C.3	91.786	98.969	102.940	t
D	106.515	124.076	134.797	t
D.1	7.317	8.676	8.251	t
D.1.1	1.315	1.789	1.653	t
D.2	99.198	115.400	126.546	t
D.3	93	93	94	%
E	1.164.255	1.067.723	959.385	m³
E.1	229.272	197.278	190.480	m ³
E.2	934.983	870.445	768.905	m ³
E.3	190.805	363.181	346.666	m ³
F	Emissionen			
F.1				
	99	95	76	t
	anorganische Stoffe			
F.2	32	37	68	t
F.3	48.698	47.330	49.949	t

* Metalle, Kunststoffgranulate

** Lacke, Emaille

*** Öle, Emulsion, Lösungsmittel, Säuren, Laugen

Verbraucherinteressen

Mit Qualität, Ressourceneffizienz und einer langen Produktlebensdauer unserer Geräte schaffen wir Nutzen für unsere Kunden. Ihre Bedürfnisse erfassen wir genau und lassen diese in die Entwicklung neuer Geräte, die Produktion und in umfassende Tests vor Produkteinführung einfließen. Sollten unsere Kunden dennoch Unterstützung benötigen – seien es Produktinformationen, Tipps zur Selbsthilfe, Ersatzteilanfragen oder ein konkreter Reparaturfall –, erhalten sie im Regelfall innerhalb von 48 Stunden eine qualifizierte Antwort. Immer wichtiger werden Informationen und die Erreichbarkeit im Internet. Alleine die Marken Bosch, Siemens und Neff stehen weltweit mit mittlerweile mehr als 3,7 Millionen Konsumenten auf Social-Media-Plattformen wie Facebook, Twitter und YouTube im direkten kontinuierlichen Austausch.

Weltweit verlässlicher Kundendienst

Vor und nach dem Gerätekauf ist unser Kundendienst kompetenter Ansprechpartner vor Ort. Technikertermine und Zubehör können telefonisch und online, rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche vereinbart beziehungsweise angefragt werden. Wir stellen sicher, dass besonders problematische Fälle auch am Wochenende bearbeitet werden. Unsere weltweit 8.300 BSH-eigenen Kundendienstmitarbeiter sowie ausgewählte Servicepartner betreuen unsere Kunden schnell und kompetent. Unsere Servicespezialisten schulen wir regelmäßig und umfassend zu den neuesten Technologien, aber auch zu professionellem Serviceverhalten. So wurde die BSH zum vierten Mal in Folge in Deutschlands größter Kundenbefragung durch ServiceValue, die Zeitung Die Welt und die Goethe-Universität Frankfurt am Main zum Service-Champion gewählt.

Effiziente Hilfe für den Kunden

Wir sind stets erreichbar, wollen aber im Interesse der Kunden und Umwelt zeit- und kostenaufwendige Kundendienstbesuche vermeiden. Ziel ist es, Reparaturen vor Ort nur dann durchzuführen, wenn sie tatsächlich notwendig sind. Mittels Ferndiagnose – 2015 beantwortete die BSH weltweit mehr als 20 Millionen telefonische und Online-Anfragen – beraten wir Kunden so, dass sie sich selbst helfen können. Auf diese Weise vermied die BSH im Berichtsjahr alleine in Deutschland 55.000 Kundenbesuche. Ist doch einmal der Einsatz des Servicetechnikers gefragt, ist eine rasche und unkomplizierte Reparaturbuchung wichtig. Unser Ziel ist es, Reparaturfälle bereits beim ersten Einsatz zu beheben. Dies ist uns 2015 in Deutschland wie im Vorjahr bei 85 Prozent der Serviceeinsätze gelungen. Der Service der BSH reicht noch weiter: Funktionsrelevante Ersatzteile halten wir grundsätzlich mindestens zehn Jahre lang verfügbar und liefern diese im Bedarfsfall, dank des engen Logistiknetzes der BSH, in der Regel innerhalb von 48 Stunden. Diese Maßnahmen zahlen sich auch für die Umwelt aus. Eine vorausschauende Tourenplanung, ein dichtes Technikernetz, eine effiziente Ersatzteilversorgung und eine hohe Ersterledigungsquote sorgen für eine stete Verbesserung unserer Klimabilanz im Kundendienst.

Transparenz und Datenschutz

Das Internet wird zunehmend zur Informationsquelle für Kaufentscheidungen. Die Marken der BSH begleiten Verbraucher aktiv im Internet und stellen aktuelle Daten über Produkte, Zubehör und Serviceleistungen bereit. Die BSH ist zudem als einer der innovativsten Hersteller für Hausgeräte weltweit mit ihren Produkten, Marken, Trends und als Arbeitgeber auf den größten Social-Media-Plattformen vertreten. Ein konzernweites Netz von Social-Media-Verantwortlichen koordiniert diese Aktivitäten. Verbesserungsvorschläge und Kritiken zu Produkten und Dienstleistungen werten wir in zwölf Ländern strukturiert aus und stellen die Ergebnisse der Produktentwicklung, dem Qualitätsmanagement und unseren Vertriebsgesellschaften zur Verfügung.

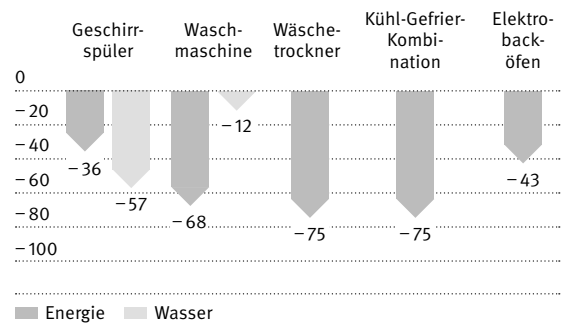
Datenschutz garantieren wir auf vielen Ebenen. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt generell unter strikter Einhaltung der lokalen Datenschutzvorschriften. Werden personenbezogene Daten beispielsweise für Apps, e-Shops oder Umfragen erhoben, verarbeitet oder genutzt, stellt die BSH deren Zweckbindung sicher und beachtet das Gebot der Datensparsamkeit. Persönliche Kundendaten werden vertraulich behandelt und ohne Einverständnis des Kunden nur in gesetzlich zugelassenen Fällen an Dritte weitergegeben. Eine Nutzung zu Werbezwecken erfolgt nur, wenn der Kunde dem ausdrücklich zustimmt. Mitarbeiter, die mit personenbezogenen Daten umgehen, sind zuvor zur Wahrung des Datengeheimnisses verpflichtet worden. Die besonderen Datenschutz-Herausforderungen bei der digitalen Vernetzung von Hausgeräten berücksichtigt die BSH bereits in ihren Forschungs- und Entwicklungsarbeiten.

Ressourceneffiziente Produkte

Energieeffizienz bei Hausgeräten bleibt ein Schwerpunktthema für Konsumenten und damit für die BSH. Die Verbrauchswerte unserer Geräte gingen infolge einer konsequenten Innovationsstrategie in den vergangenen 15 Jahren signifikant zurück. Heute ist die BSH Marktführerin in Europa beim Absatz hocheffizienter Geräte der Energieeffizienzklasse A+++. Mit diesen nach der besten Effizienzklasse des EU-Energielabels gekennzeichneten Hausgeräten können unsere Kunden Kosten sparen und gleichzeitig zum Klimaschutz beitragen.

Reduktion des Ressourcenverbrauchs 2001 bis 2016

In Prozent*



* Vergleich der nach Norm ermittelten Verbrauchswerte eines unserer Geräte aus 2016 mit den nach Normprogramm ermittelten Verbrauchswerten eines vergleichbaren Geräts aus dem Jahr 2001 (Elektrobacköfen 2000).

Mitarbeiter

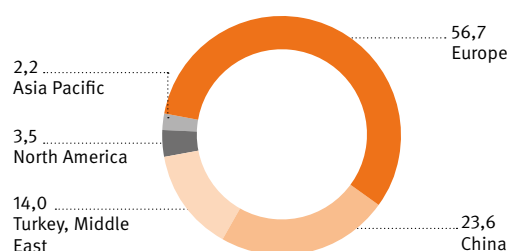
Die BSH hat den weltweiten Wachstumskurs mit einer klaren Ausrichtung auf die Konsumenten und deren Bedürfnisse weiter fortgesetzt. Die am besten geeigneten Mitarbeiter weltweit für die BSH zu gewinnen und an das Unternehmen zu binden, ist entscheidend für unseren Erfolg. Hierfür bietet die BSH ein globales Talent Management, vielfältige Qualifizierungs- und Einstiegsprogramme sowie ein Diversity-Management. Dabei stehen wir mit den Mitarbeitern im Dialog und entwickeln für verschiedenste Lebensphasen bedarfsgerechte Lösungen – auch zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Zum Stichtag 31. Dezember 2015 beschäftigte die BSH weltweit 56.508 Mitarbeiter einschließlich der Auszubildenden (Vorjahr: 53.211). Das sind 6,2 Prozent mehr Mitarbeiter als im Vorjahr. Der Mitarbeiteraufbau erfolgte dabei mit Schwerpunkt in China (+1.214 vs. 2014), in Deutschland (+999 vs. 2014) und in der Türkei (+643 vs. 2014).

Weitere Zuwächse im Beschäftigungsstand waren in Polen, Großbritannien und den USA zu verzeichnen. Insgesamt waren 39.522 Beschäftigte im Ausland (Vorjahr: 37.224) und 16.986 (Vorjahr: 15.987) in Deutschland tätig. Der Personalaufwand belief sich weltweit insgesamt auf knapp 2,8 Milliarden Euro. Das Durchschnittsalter unserer Beschäftigten weltweit ist 2015 mit 38,5 Jahren konstant geblieben.

Mitarbeiter nach Weltregionen

In Prozent



Stand: 31.12.2015

Auch bei den internationalen Entsendungen zeigte sich 2015 ein Fokus auf die globalen Wachstumsmärkte. Als Expatriates waren im Berichtsjahr weltweit 355 Mitarbeiter (2014: 332 Mitarbeiter) tätig. Die Zahl von Mitarbeitern, die nach Deutschland kamen, stieg 2015 um 14 Prozent, die Zahl der Mitarbeiter, die zwischen den ausländischen Tochtergesellschaften wechselten, nahm um 13 Prozent zu. Die Zahl der ins Ausland entsandten deutschen Mitarbeiter blieb nahezu konstant.

Die innovationsgetriebene Wachstumsstrategie der BSH spiegelt sich auch in der Anerkennung als herausragender Arbeitgeber wider. Auf internationaler Ebene konnte sich die BSH erneut den Titel „Top Employer Europe“ sichern und wurde erstmalig auch als „Top Employer Asia Pacific“ und „Top Employer USA“ ausgezeichnet. Insgesamt erreichte die BSH in 15 Ländern die Zertifizierung als Top Arbeitgeber.

Talent Management

Die Prozesse und Instrumente des Talent Managements unterstützen die Führungskraft, Mitarbeiter mit Potenzial zu identifizieren und zu fördern. Dies ist die Voraussetzung dafür, konzernweit die bestmögliche Besetzung von Funktionen sicherzustellen. Der Ausgangspunkt für Talent Management ist ein fundiertes und zielgerichtetes, jährliches Mitarbeitergespräch, in dem Perspektiven zur beruflichen Entwicklung sowie der Qualifizierungsbedarf besprochen werden. Für Talente mit Potenzial zur beruflichen Weiterentwicklung im internationalen Kontext werden diese Angaben systematisch erfasst und können von allen Personalabteilungen weltweit genutzt werden, um Stellen bestmöglich zu besetzen. Diese internationalen Potenzialträger werden zudem in Förderprogrammen – dem Junior Excellence Program (JEP), dem International Executive Program (IEP) sowie dem Senior Executive Program (SEP) – in ihrer beruflichen Entwicklung

begleitet. Im Mittelpunkt steht dabei, die Persönlichkeitsentwicklung zu unterstützen und erfahrungsorientiert Kompetenzen zu fördern, die für eine erfolgreiche internationale Zusammenarbeit relevant sind, zum Beispiel im IEP im Schwerpunkt Führungs- und Management-Kompetenzen.

2015 waren 46 Prozent der JEP-Mitglieder und 56 Prozent der IEP-Mitglieder internationaler Herkunft. Dem JEP gehörten 515 BSH-Nachwuchskräfte an, der Anteil der Frauen lag bei 29 Prozent. Im IEP waren 101 Nachwuchskräfte vertreten, davon 27 Prozent Frauen. Das Senior Executive Program (SEP) für Mitglieder des oberen Führungskreises umfasste 23 Mitarbeiter, davon stammten 35 Prozent aus internationalen Tochtergesellschaften, 17 Prozent waren weiblich. 2015 wurden die Inhalte der einzelnen Programme nochmals hinsichtlich Innovations-, Entscheidungs- und Führungskompetenz geschärft.

Neben den Talentprogrammen bieten der Karrierepfad Projektmanagement sowie die Entwicklungsperspektive Experte den Mitarbeitern weitere berufliche Perspektiven.

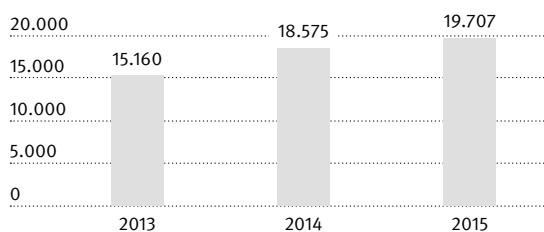
Qualifizierung

In die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter investiert die BSH weiterhin stark. Alle Mitarbeiter weltweit erhalten ein breites Qualifizierungsangebot, welches auf ihre individuellen Bedürfnisse ausgerichtet ist.

In 2015 wurden konzernweit über 19,7 Millionen Euro in Weiterbildung investiert. In Deutschland wurden 24.453 Präsenztrainingstage über die BSH Academies veranstaltet. Daran haben insgesamt 16.339 Mitarbeiter teilgenommen. Hinzu kommt noch eine hohe Zahl von Web-Based-Trainings, die die Mitarbeiter am Arbeitsplatz absolvieren konnten.

Investitionen in Weiterbildung

Summe in Tsd. Euro



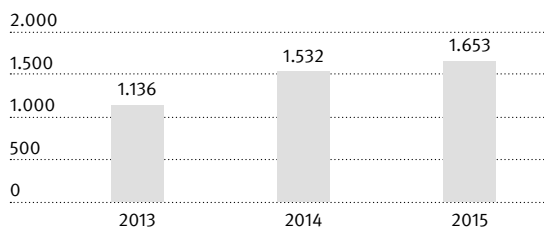
Einstiegsprogramme

2015 bildete die BSH weltweit 1.653 junge Menschen in verschiedenen Einstiegsprogrammen aus (Vorjahr: 1.532). In Deutschland erlernten 501 Auszubildende nach dem dualen System technische und kaufmännische Berufe oder absolvierten ihr Studium an der Dualen Hochschule. Auch in China, der Slowakei, Slowenien, Spanien, Türkei und den Vereinigten Staaten können junge Menschen vor Ort einen qualifizierten Berufsabschluss erwerben. Zu den lokalen Ausbildungs- und Traineeprogrammen kommen noch weitere landesspezifische Maßnahmen hinzu, wie zum Beispiel das chinesische Dual-Track-Programm am Technical Institute of Chuzhou.

Das internationale Traineeprogramm der BSH absolvierten insgesamt 26 Teilnehmer, davon zehn aus ausländischen Tochtergesellschaften. In einigen Ländern, darunter China, Indien, Russland und die Vereinigten Staaten, wurden zudem lokale Traineeprogramme angeboten, die insgesamt 267 Teilnehmer durchliefen.

Einstiegsprogramme

Anzahl Mitarbeiter in Einstiegsprogrammen weltweit



Diversity Management

Zur erfolgreichen Unterstützung der Wachstumsstrategie der BSH setzen wir auf globale Zusammenarbeit und international gemischte Teams. Insgesamt arbeiten in der BSH Mitarbeiter aus 46 Ländern zusammen. In der Entwicklung unserer Mitarbeiter zeigt die langfristige internationale Ausrichtung ihre Wirkung. So sind zum Stichtag 31. Dezember 2015 48,5 Prozent des Senior Managements der BSH aus ausländischen Tochtergesellschaften.

Einen weiteren Schwerpunkt legen wir auf unsere weiblichen Mitarbeiter. Diese bilden 31 Prozent unserer Beschäftigten (Deutschland: 28 Prozent). Der Anteil von Frauen in Führungspositionen hat sich in den vergangenen Jahren kontinuierlich gesteigert – auf derzeit fast 23 Prozent (2011: 18,1 Prozent). In Deutschland sind derzeit 16 Prozent (2011: 14 Prozent) der außertariflichen Mitarbeiter weiblich. Gemäß dem Teilhabegesetz sind zudem Ziele für die oberen beiden Managementebenen festgelegt worden. Zum 30. Juni 2017 liegen diese in der ersten Ebene des Managements bei 10 Prozent und in der zweiten Ebene bei 15 Prozent.

Als zusätzliche Dimension von Vielfalt sind das Alter und die Zusammenarbeit über Generationen hinweg für die BSH von Bedeutung. Die Ausgangssituation und die Anforderungen unterscheiden sich stark in den verschiedenen Gesellschaften. Während es der demografische Wandel in den westeuropäischen Ländern notwendig macht, den Herausforderungen alternder Belegschaften (z. B. Durchschnittsalter in Deutschland: 41,9 Jahre) zu begegnen, sind in anderen Ländern sehr junge Mitarbeiterstrukturen vorhanden (z. B. China: 33,7 Jahre). Daher liegt bei diesen Themen der Fokus auf lokalen Maßnahmen. Beispielsweise wird in Deutschland seit 2013 mit einem standortübergreifenden Projekt „Demografischer Wandel in der Fertigung“ auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter in verschiedenen Lebensphasen eingegangen. Das breite Angebot

der BSH zu Gesundheitsvorsorge, Arbeitsmodellen und Ergonomie sowie Programme des betrieblichen Gesundheitsmanagements wurden damit zusammengeführt.

Mitarbeiterdialog

Die alle zwei Jahre stattfindende internationale BSH-Mitarbeiterbefragung dient als zentrales Instrument, um die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter in Hinblick auf ihre Arbeitssituation abzufragen. Die organisationsweite Teilnahmequote von 90 Prozent von 2015 zeigt die sehr hohe Bereitschaft der Mitarbeiter, an zukünftiger Veränderung teilzunehmen. Für den Bereich Commitment & Zufriedenheit werden auf globaler Ebene seit Jahren hohe Bewertungen erzielt.

Einen weltweiten Austausch zu Verbesserungsmaßnahmen im Nachgang der Mitarbeiterbefragung ermöglicht ein eigens dafür eingesetztes Monitoring-Tool. Besonders oft umgesetzt wurden Maßnahmen in den Themenfeldern Arbeitsinhalt, Arbeitsorganisation und Arbeitsplatz, zu denen auch die meisten Best-Practice-Maßnahmen publiziert wurden.

Den offenen Dialog unserer Mitarbeiter untereinander fördern zusätzlich Instrumente wie das Feedback für Führungskräfte oder das Klimabaro-meter für Mitarbeiter in der Produktion.

Work-Life-Balance

Die BSH versucht den Mitarbeitern die Möglichkeit zu schaffen, ihr privates Umfeld so zu gestalten, dass sie sich im Beruf frei von anderen Belastungen einbringen können. An einigen Stellen bietet die BSH deshalb zusätzliche Unterstützung an, damit diese Work-Life-Balance gelingen kann. Grundsätzlich wollen wir unseren Mitarbeitern in jeder Lebensphase ermöglichen, private Ziele und berufliche Anforderungen miteinander zu vereinbaren. Deshalb boten im vergangenen Jahr 78 Prozent unserer Gesellschaften ihren Mitarbeitern flexible Arbeitsmodelle wie Gleitzeit an. Teilzeitarbeit war in 65 Prozent der Gesellschaften möglich.

Auch in Deutschland sind flexible Arbeitsmodelle gelebte Praxis: Dort bietet die BSH seit 2013 mit der Initiative „Perspektive Teilzeit“ ihren Mitarbeitern eine Vielzahl flexibler Arbeitsmodelle von der klassischen Teilzeit bis zum Sabbatical oder Homeoffice.

Arbeitssicherheit und Gesundheitsmanagement

Seit 2000 erfasst die BSH das Unfallgeschehen nach einheitlichen, zentral vorgegebenen Kriterien. Dokumentiert werden alle Unfälle, die sich während der Arbeit in den Fabriken und in den großen Logistik- und Kundendiensteinheiten ereignen und zu mindestens einem unfallbedingten Ausfalltag führen. Die durchschnittliche Unfallquote aller Fabriken je 1 Million geleisteter Arbeitsstunden hat sich in den letzten Jahren kontinuierlich verbessert. Sie konnte von 2004 (12,9) bis 2015 (4,3) um 67 Prozent gesenkt werden, mit einem besonders starken Beitrag der Fabriken in China (1,4). Unter den BSH-Mitarbeitern gab es 2015 konzernweit keinen tödlichen Betriebsunfall. Eine BSH-Mitarbeiterin verstarb bei einem Wegeunfall.

Alle Fabrikstandorte haben ein Arbeitsschutzmanagementsystem (AMS) eingeführt, das sich seit 2009 am Standard OHSAS 18001 orientiert. Zur weiteren nachhaltigen Senkung des Unfallaufkommens wurde die aus der Qualitätssicherung bekannte 8D-Systematik zur Analyse meldepflichtiger Unfälle verbindlich eingeführt. Die 8D-Reports stehen als Erkenntnisquelle für alle Sicherheitsingenieure zur Verfügung. Mit dem Ziel, innerhalb von drei Jahren eine Unfallquote je 1 Million Arbeitsstunden von drei zu erreichen, wurden allen Fabriken anspruchsvolle Obergrenzen für das Unfallgeschehen gesetzt und Best-Practice-Maßnahmen zum Erreichen dieser Ziele veröffentlicht.

Unfallgeschehen BSH international

Unfälle mit mindestens einem Tag Arbeitsunfähigkeit

