

Partner für Generationen

Nachhaltigkeitsbericht 2017



Inhalt

[Vorwort](#)

[Auf einen Blick](#)

[Über diesen Bericht](#)

[Impressum](#)

● 1 Strategie

- 1.1 Anspruch
- 1.2 Nachhaltigkeitsstrategie
- 1.3 Ziele
- 1.4 Nachhaltigkeitsmanagement
- 1.5 Stakeholdereinbindung
- 1.6 Ausblick

● 2 Produkte

- 2.1 Anspruch
- 2.2 Produktportfolio und Qualität
- 2.3 Entwicklung und Innovation
- 2.4 Vertrieb
- 2.5 Recycling und Entsorgung
- 2.6 Ausblick

● 3 Lieferkette

- 3.1 Anspruch
- 3.2 Rohstoffe und Materialien
- 3.3 Lieferantenmanagement
- 3.4 Ausblick

● 4 Umwelt

- 4.1 Anspruch
- 4.2 Umweltmanagement
- 4.3 Ressourceneffizienz
- 4.4 Energieeinsatz und Emissionen
- 4.5 Transport und Logistik
- 4.6 Ausblick

● 5 Menschen

- 5.1 Anspruch
- 5.2 Personalmanagement
- 5.3 Aus- und Weiterbildung
- 5.4 Arbeitssicherheit und Gesundheit
- 5.5 Vielfalt und Chancengleichheit
- 5.6 Gesellschaftliches Engagement
- 5.7 Ausblick

● 6 Zahlen & Fakten

- 6.1 Kennzahlen
- 6.2 Ziele
- 6.3 Dialog
- 6.4 GRI Index

Miele

The image shows a close-up, low-angle shot of the Miele logo on a building. The logo is rendered in large, white, three-dimensional block letters with a slight shadow, giving it a prominent, physical appearance. It is mounted on a bright red, vertically-ribbed metal band that runs along the top edge of the building's facade. The building's exterior is composed of two distinct color sections: a light, mint-green upper portion and a darker, forest-green lower portion. The sky above is a clear, pale blue with some wispy white clouds, suggesting a bright, sunny day. The overall composition is dynamic, with strong diagonal lines from the building's roofline and facade sections.

Vorwort

der Geschäftsleitung

[GRI G4-1]

Liebe Leserin, lieber Leser,

in unserer Nachhaltigkeitsstrategie haben wir eine klare Vision formuliert: Wir wollen das nachhaltigste Unternehmen der Branche sein. Dieser Vision können wir nur gerecht werden, wenn wir uns nicht auf Erreichtem ausruhen, sondern uns stetig weiterentwickeln. Diese Haltung haben bereits unsere Gründer vorgelebt, als sie auf ihre ersten Maschinen die Leitlinie „Immer besser“ schrieben. Unser Nachhaltigkeitsanspruch gilt bereits seit Generationen – und er wird auch in Zukunft Bestand haben. Deswegen steht der vorliegende, achte Miele Nachhaltigkeitsbericht unter der Überschrift „Partner für Generationen“.

Der Gewinn des Deutschen Nachhaltigkeitspreises 2014 war für uns nicht nur Bestätigung, sondern vor allem Ansporn. 2015 haben wir eine umfassende Analyse durchgeführt und die Miele Nachhaltigkeitsstrategie auf den Prüfstand gestellt. Die Kernfrage lautete: Sind wir für die zentralen globalen Nachhaltigkeitsherausforderungen der kommenden zehn Jahre bestmöglich gerüstet?

Das Ergebnis hat unsere bisherige Arbeit in vielen Punkten bestätigt. Beispielsweise glauben wir, dass die Nachfrage nach besonders langlebigen, effizienten Produkten auch in Zukunft anhalten wird. Insgesamt konnten wir im Berichtszeitraum 93 Prozent der Ziele, die wir uns gesetzt hatten, auch erreichen. Gleichzeitig haben wir mit Blick auf die kommenden Jahre aber auch weiteres Verbesserungspotenzial identifiziert. Hierzu haben wir anspruchsvolle neue Ziele definiert, nachzulesen ebenfalls in unserer aktualisierten Nachhaltigkeitsstrategie.

Dies betrifft vor allem Themen, die laut unserer Analyse in den kommenden Jahren für Miele noch mehr an Bedeutung gewinnen werden: Dazu gehören unter anderem die Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards



Die Geschäftsleitung von links: Dr. Stefan Breit (Technik), Dr. Markus Miele (Geschäftsführender Gesellschafter), Olaf Bartsch (Finanzen und Hauptverwaltung), Dr. Reinhard Zinkann (Geschäftsführender Gesellschafter) und Dr. Axel Kniehl (Marketing und Vertrieb)

in der Lieferkette, die Entwicklung besonders ressourcenschonender Produkte und der steigende Bedarf an nachhaltigen Innovationen. Hier konnten wir im Berichtszeitraum erneut wichtige Fortschritte erzielen.

Bei der Entwicklung ressourcenschonender Produkte liegt eine zentrale Herausforderung darin, den Ressourceneinsatz noch weiter zu verringern, dies aber ohne Kompromisse bei der Qualität unserer Produkte zu erreichen. Deshalb wollen wir uns Schritt für Schritt einer vollständigen Kreislaufwirtschaft (Cradle to Cradle) nähern. In einem aktuellen Projekt werden bereits erfolgreich Metalle aus alten Miele-Waschmaschinen gewonnen und wiederverwendet.

Außerdem konnten wir unseren Kundinnen und Kunden im Berichtszeitraum zahlreiche Innovationen präsentieren, deren verbesserte Nachhaltigkeitsleistung nicht nur im Labor zum Ausdruck kommt, sondern auch im echten Betrieb. So erreicht die 2015 vorgestellte



Mit dem Blizzard CX1 stellte Miele dem Publikum seinen ersten beutellosen Staubsauger vor.

Miele-Technologie PowerWash 2.0 auch bei niedriger Beladung der Waschmaschine, wie sie für den Alltagsgebrauch typisch ist, hervorragende Verbrauchswerte. Die seit 2016 erhältlichen EcoFlex-Geschirrspüler sind dank eines neuartigen Wärmespeichers ebenfalls sehr energieeffizient – bei kurzen Programmlaufzeiten.

Mit den UN-Klimakonferenzen in Paris und Marrakesch sowie dem Klimaschutzplan der Bundesregierung stand die politische Agenda zuletzt vor allem im Zeichen des Klimaschutzes. Auch bei Miele hat das Thema seit vielen Jahren hohe Priorität: So konnten wir den Energieverbrauch seit dem Jahr 2000 weltweit um 15,4 Prozent senken – bei 70 Prozent Umsatzzuwachs. Jüngster Beleg für unser Engagement zum Schutz des Klimas sind umfassende Investitionen in ein neues Energiekonzept im Werk Bünde, wo wir das Blockheizkraftwerk erweitert haben. Mit Investitionen wie diesen unterstreicht Miele zugleich sein langfristiges Bekenntnis zu Bünde und anderen Werken – als Signale an Bürger und Politik im Sinne einer zukunftsweisenden Standortpolitik.

Ein Zeugnis unseres anhaltenden Wachstumskurses ist der Ausbau unseres Logistikstandorts in Gütersloh in den Jahren 2014 und 2015. Im Geschäftsjahr 2015/16 konnten wir unseren Umsatz um 6,4 Prozent steigern. Dieses Wachstum spiegelt sich in den steigenden Beschäftigtenzahlen wider. Allein in den ersten neun Monaten des Geschäftsjahrs 2016/17 haben wir bereits mehr als 1.000 neue Kolleginnen und Kollegen bei Miele begrüßt. Zum 31. März 2017 waren 19.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei uns beschäftigt.

Die neuen Ziele unserer überarbeiteten Nachhaltigkeitsstrategie werden wir in den kommenden Jahren gemeinsam mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern intensiv verfolgen. Dabei sind wir auch weiterhin mit Zielkonflikten konfrontiert: Beispielsweise gilt es, die zunehmende Nachfrage in unseren Überseemärkten zu bedienen, ohne die transportbedingten CO₂-Emissionen signifikant zu erhöhen. Bei unseren Produkten ist eine höhere Verbrauchseffizienz zu erreichen, ohne dass dies mit Komforteinbußen einhergeht. Den vielfältigen Herausforderungen stellen wir uns so, wie wir es von unseren Unternehmensgründern gelernt haben: besonnen, aber mit Nachdruck. Dabei bekennen wir uns zu den Zielen des UN Global Compact, dem Miele seit 2004 angehört, sowie zu dem Ziel der Klimakonferenz Paris, die Erwärmung der Erde auf unter 2 Grad Celsius zu begrenzen.

Auf diesem Weg sind wir auf das Feedback und die Unterstützung unserer Stakeholder angewiesen. Wir würden uns sehr freuen, wenn die Lektüre des vorliegenden, achten Miele Nachhaltigkeitsberichts dazu als Impuls dient.

Die Geschäftsleitung der Miele & Cie. KG

Olaf Bartsch, Geschäftsführer Finanzen und Hauptverwaltung

Dr. Stefan Breit, Geschäftsführer Technik

Dr. Axel Kniehl, Geschäftsführer Marketing und Vertrieb

Dr. Markus Miele, geschäftsführender Gesellschafter

Dr. Reinhard Zinkann, geschäftsführender Gesellschafter

Wie hier in Wien
präsentiert Miele in
weltweit 90 Showrooms
seine Produkte.



Miele auf einen Blick

PHILOSOPHIE

[GRI G4-56] Miele ist seit seiner Gründung im Jahr 1899 ein unabhängiges Familienunternehmen, das sich seinen Eigentümern, Beschäftigten, Kunden, Lieferanten, der Umwelt und der Gesellschaft in gleicher Weise verpflichtet fühlt. Miele steht für partnerschaftliches Verhalten gegenüber Geschäftspartnern, eine mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur sowie Kontinuität in Werten, Zielen und in der Führung. Dabei ist die Qualitäts- und Technologieführerschaft in der Branche der Anspruch. Seinen Kunden bietet Miele Produkte, die Maßstäbe bei Langlebigkeit, Leistung, Bedienkomfort, Energieeffizienz, Design und Service setzen. Dies entspricht der Unternehmensleitlinie „Immer besser“, die bereits die Gründer Carl Miele und Reinhard Zinkann auf ihre ersten Maschinen schrieben – und die Miele bis heute prägt. Das Unternehmen konzentriert sich auf die alleinige Marke Miele und deren durchgängige Positionierung im Premiumsegment.

Die Miele Gruppe

[GRI G4-3, G4-5, G4-7, G4-9, G4-10]



Miele ist der weltweit führende Anbieter von Premium-Hausgeräten.

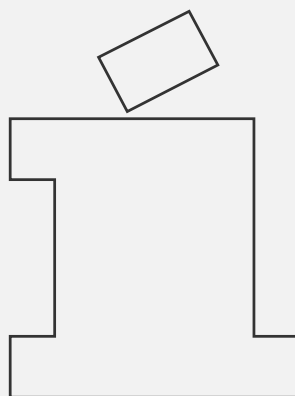
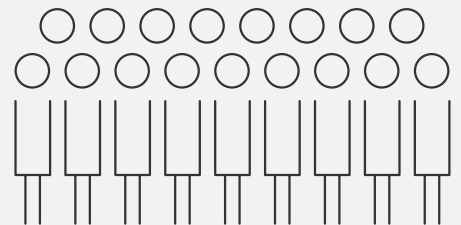


„Miele Professional“ bietet Lösungen für gewerbliche Anwendungen.

18.370

Beschäftigte¹⁾, davon 56 Prozent in Deutschland

¹⁾ Stichtag 30. Juni 2016



Hauptsitz: Gütersloh

Miele & Cie. KG:

Hauptverwaltung, Werke und Vertriebsgesellschaft Deutschland

Miele Beteiligungs-GmbH:

Vertriebsgesellschaften und Werke

imperial-Werke oHG:

100-Prozent-Tochter der Miele & Cie. KG mit den Standorten Bünde und Arnberg

Geschäftsleitung Miele & Cie. KG

[GRI G4-34]

Olaf Bartsch
Geschäftsführer Finanzen
und Hauptverwaltung

Dr. Stefan Breit
Geschäftsführer
Technik

Dr. Axel Kniehl
Geschäftsführer
Marketing und Vertrieb

Dr. Markus Miele
geschäftsführender
Gesellschafter

Dr. Reinhard Zinkann
geschäftsführender
Gesellschafter

**ABTEILUNGSLEITER
ZENTRALBEREICH**

LEITER DER WERKE

**LEITER DER
VERTRIEBSGESELLSCHAFTEN**

Die Geschäftsleitung der Miele Gruppe besteht aus fünf gleichberechtigten Geschäftsführern, darunter zwei geschäftsführende Gesellschafter als Vertreter der Inhaberfamilien sowie drei familienunabhängige Geschäftsführer mit Ressortverantwortung. Die erste Führungsebene unterhalb der Geschäftsleitung teilt sich funktional auf in die Leiter der Abteilungen im Zentralbereich, der Werke sowie der Vertriebsgesellschaften.

Standorte

[GRI G4-6, G4-9, G4-EC8] Miele stellt seine Geräte in 13 Werken an insgesamt 12 Standorten her, die sich vorwiegend in Deutschland befinden. Darüber hinaus wird in Österreich, Rumänien, Tschechien und China produziert. Über eigene Vertriebsgesellschaften oder Importeure ist Miele in rund 100 Ländern vertreten. Als wichtiger Arbeitgeber und Steuerzahler in den Regionen ist sich Miele seiner vielschichtigen Verantwortung bewusst. Ein zentraler Grundsatz ist daher die Sicherung von Arbeitsplätzen an allen Standorten.



Deutschland

Gütersloh
Bielefeld
Euskirchen
Lehrte
Oelde
Warendorf
Arnsberg
Bünde



Österreich

Bürmoos



Rumänien

Braşov



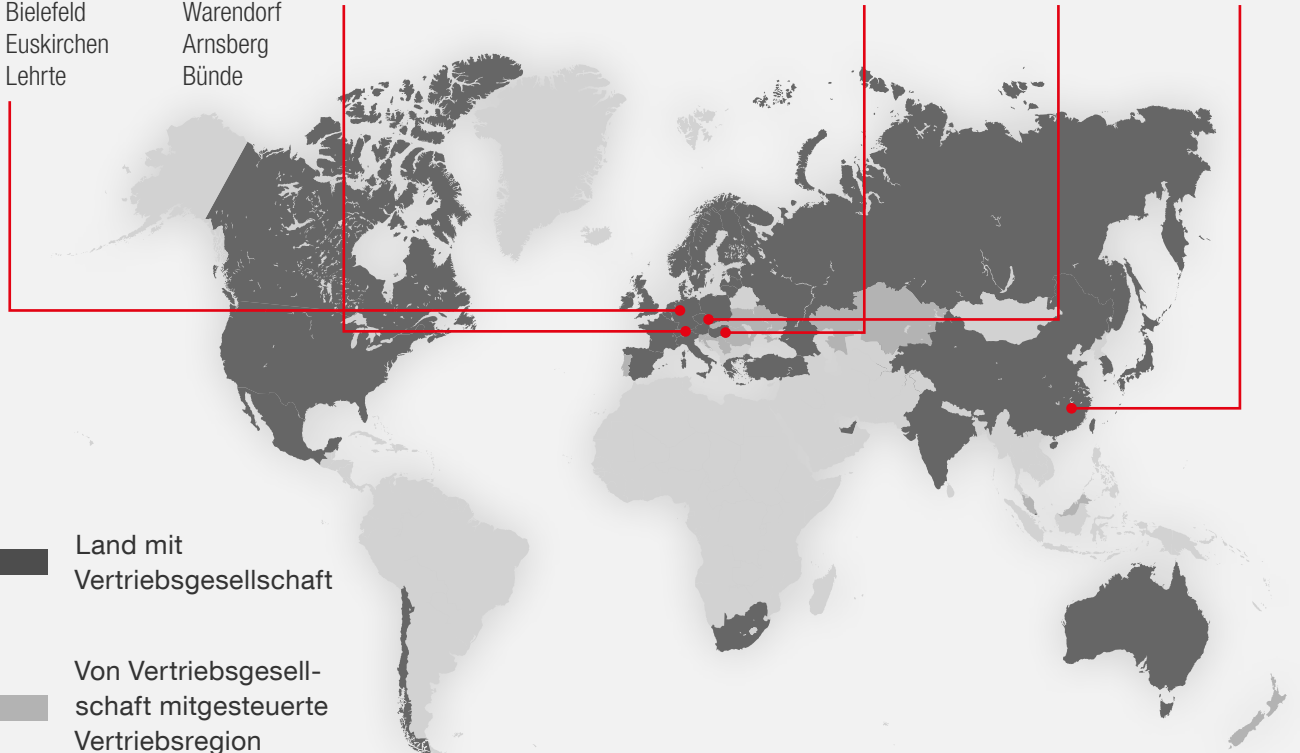
Tschechien

Uničov



China

Dongguan



Absatz

[GRI G4-9] im Geschäftsjahr 2015/16

5.596.000
verkaufte Haushaltsgeräte

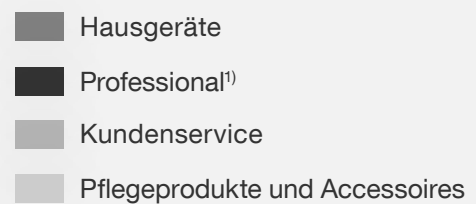
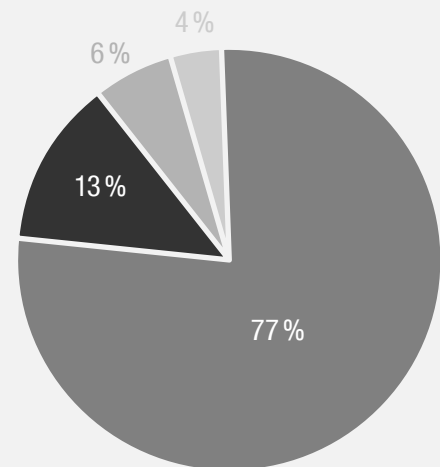
96.000
verkaufte Gewerbegeräte

Umsatz

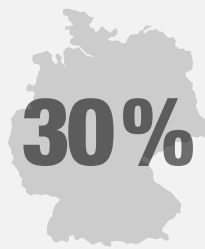
3,71 Mrd.
Euro im Geschäfts-
jahr 2015/16

[GRI G4-8] nach Region 2015/16,
in Prozent am Gesamtumsatz

nach Geschäftsbereichen 2015/16



¹⁾ Gewerbegeräte, Service und Ersatzteile.



Deutschland



Amerika, Südafrika,
Australien, Neuseeland



Nordwesteuropa



Süd-, Ost-,
Zentraleuropa



Asien

Produktgruppen

[GRI G4-4] Das Miele-Portfolio unterteilt sich in Premium-Hausgeräte für die Küche, Wäsche- und Bodenpflege sowie Geräte für den gewerblichen Einsatz, für medizinische Einrichtungen und Laboratorien („Miele Professional“).



Produkte für den Haushalt

Küchengeräte:
Dampfgarer/Kombinationsgeräte
Dunstabzugshauben
Geschirrspüler
Herde und Backöfen/
Kombinationsgeräte
Kaffeefullautomaten¹⁾
Kochfelder
Kühl- und Gefriergeräte¹⁾
Mikrowellen-Geräte¹⁾
Vakuumschubladen
Wärmeschubladen
Weinschränke¹⁾

Wäschepflege:
Waschmaschinen
Waschtrockner
Wäschetrockner
Bügelmaschinen

**Zubehör und
Hausgerätevernetzung**

Verbrauchsmaterialien:
Waschmittel
Spülmittel
Reinigungsprodukte
Trocknerduft
Staubsaugerbeutel

Bodenpflege:
Bodenstaubsauger/Bürstsauger
Handstaubsauger
Saugroboter



Produkte für gewerbliche Anwendungen

Wäschereitechnik:
Waschmaschinen
Trockner
Mangeln

Medizintechnik:
Reinigungs- und Desinfektionsautomaten
Sterilisatoren
Container-Waschanlagen
Laborspüler

**Reinigungs- und Desinfektions-
automaten für die Industrie**

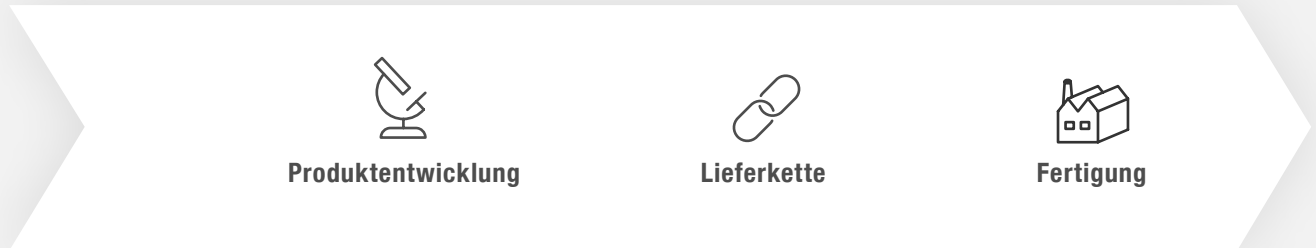
Spültechnik:
Frischwasserspüler
Tankspüler

Zubehör und Prozesschemie

¹⁾Bei diesen Geräten kooperiert Miele mit Fertigungspartnern.

Wertschöpfungskette

[GRI G4-12, G4-20, G4-21] Die Miele Wertschöpfungskette erstreckt sich über die Produktentwicklung, die Auswahl und Beschaffung der Rohstoffe und Bauteile, die Produktion in den Miele-Werken sowie den Transport und Vertrieb bis hin zur Gebrauchsphase. Sie schließt ab mit dem Recycling oder der Entsorgung der Geräte.



| | Produktentwicklung | Lieferkette | Fertigung |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hauptsächlich involvierte Akteure | Miele Gesetzgebung Kunden Forschung Wissenschaft | Miele Lieferanten Gesetzgebung | Miele Gesetzgebung |
| Kerntätigkeiten Miele | Forschung und Entwicklung | Beschaffung und Überprüfung | Umweltschonende Produktion mit hoher Fertigungstiefe |
| Fokusthemen | Kundenbedürfnisse Energylabel und weitere Gesetzgebung | Ressourcenverfügbarkeit Transparenz Einhaltung von Standards | Energieeffizienz Ressourcenschonung CO ₂ -Einsparungen Automatisierung |
| Wesentliche GRI-Aspekte | Beschaffung; Materialien; Produkte und Dienstleistungen | Beschaffung; Materialien; Bewertung der Lieferanten; Investitionen; Gleichbehandlung; Vereinigungsfreiheit/Recht auf Kollektivverhandlungen; Kinderarbeit; Zwangs-/Pflichtarbeit; Prüfung; Lokale Gemeinschaften; Korruptionsbekämpfung | Materialien; Energie; Wasser; Emissionen; Abwasser und Abfall; Produkte und Dienstleistungen; Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz; Kennzeichnungen von Produkten und Dienstleistungen |
| Übergreifende GRI-Aspekte | Wirtschaftliche Leistung; Beschäftigung; Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis; Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz; Aus- und Weiterbildung; Vielfalt und Chancengleichheit; Gleicher Lohn für Frauen und Männer; Beschwerdeverfahren hinsichtlich Arbeitspraktiken; Politik; Wettbewerbswidriges Verhalten; Compliance | | |



Vertrieb & Transport



Gebrauch



Recycling & Entsorgung

| | | | |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hauptsächlich involvierte Akteure | Miele Fachhändler | Kunden Miele Gesetzgebung | Kunden Entsorger Gesetzgebung Miele |
| Kerntätigkeiten Miele | Transport und Logistik Schulung der Fachhändler Sonstiger Vertrieb | Angebot eines langlebigen, effizienten, bedien- und reparaturfreundlichen Geräts Kundendienst | Beauftragung der Entsorgung Entwicklung möglichst recyclingfähiger Geräte |
| Fokusthemen | Emissionen bei steigenden Transportleistungen | Zielkonflikt zwischen ökologischer Optimierung Performance und Kundennutzen Datensicherheit | Altgeräte/Altlasten Entsorgungsstandards |
| Wesentliche GRI-Aspekte | Emissionen; Transport; Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen | Energie; Emissionen; Produkte und Dienstleistungen; Kundengesundheit und -sicherheit; Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen | Emissionen; Abwasser und Abfall; Produkte und Dienstleistungen; Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz; Kundengesundheit und -sicherheit; Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen |
| Übergreifende GRI-Aspekte | Wirtschaftliche Leistung; Beschäftigung; Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis; Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz; Aus- und Weiterbildung; Vielfalt und Chancengleichheit; Gleicher Lohn für Frauen und Männer; Beschwerdeverfahren hinsichtlich Arbeitspraktiken; Politik; Wettbewerbswidriges Verhalten; Compliance | | |

1 | Strategie

- 1.1 Anspruch
- 1.2 Nachhaltigkeitsstrategie
- 1.3 Ziele
- 1.4 Nachhaltigkeitsmanagement
- 1.5 Stakeholdereinbindung
- 1.6 Ausblick



Strategisch ausrichten

An der Entwicklung und Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie arbeiten Teams aus unterschiedlichen Bereichen: So stellt Torsten Spließ aus dem Qualitätsmanagement (links) die Verknüpfung mit dem Miele Managementsystem sicher. Sebastian Wegener, Technisches Produktmanagement und Umweltreferat, steuert die Implementierung.



Der Anspruch: nachhaltig immer besser

Unternehmen sind heute mit einer Vielzahl globaler Entwicklungen konfrontiert, die Auswirkungen auf ihre Geschäftstätigkeit haben: vom Klimawandel über die Verknappung wertvoller Ressourcen, die Digitalisierung aller Lebensbereiche bis zum demografischen Wandel. Miele stellt sich diesen Herausforderungen offen und engagiert. Im Einklang mit seinen zentralen Unternehmenswerten handelt das Unternehmen dabei stets umsichtig und langfristig orientiert. Für Miele ist Nachhaltigkeit gleichzusetzen mit Integrität, Verantwortungsbewusstsein gegenüber Mensch und Umwelt, Kontinuität und Qualitätsbewusstsein. Die Nachhaltigkeitsstrategie bildet das Fundament für eine nachhaltige Unternehmensentwicklung. Dabei bezieht Miele stets die Erwartungen der betroffenen Interessengruppen ein. [GRI G4-2]

Was Miele bereits erreicht hat¹⁾

Deutscher
Nachhaltigkeitspreis
2014

Miele ist Deutschlands nachhaltigstes Großunternehmen.

Alle 12 Standorte sind nach den internationalen Standards

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001
SA8000
zertifiziert.

15

strategische Nachhaltigkeitsziele unternehmensweit festgeschrieben

93 %

Zielerreichungsquote

13

Abteilungen im Aktionsteam Nachhaltigkeit vertreten

¹⁾ Bezogen auf den Berichtszeitraum.

| | |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Management | Der langfristige wirtschaftliche Unternehmenserfolg von Miele wird durch Nachhaltigkeit gesichert. |
| Reputation | Miele wird weltweit als das nachhaltigste Unternehmen der Branche erkannt und bewertet. Nachhaltigkeit ist Bestandteil der wahrgenommenen Markenidentität. |
| Stakeholderdialog | Die Stakeholderkommunikation ist zielgruppengerecht und international. |
| Risikomanagement | Das Risikomanagement berücksichtigt neben rechtlichen Vorgaben auch die Erwartungen der Stakeholder. |

„Die Nachhaltigkeitsstrategie mit ihren Zielen hilft uns dabei, tatsächlich ‚immer besser‘ zu werden. So gehen Unternehmensleitlinie und Nachhaltigkeitsvision Hand in Hand.“

Christoph Wendker, Leiter
Technisches Produktmanagement
und Umweltreferat, Gütersloh



Nachhaltigkeitsstrategie

Fundament für aktuelle und künftige Herausforderungen

Für Miele ist gelebte Nachhaltigkeit seit jeher ein unverzichtbarer Bestandteil unternehmerischen Handelns. Im Geschäftsjahr 2011/12 wurde die Nachhaltigkeitspolitik von Miele erstmals auch in einer eigenständigen, umfassenden Nachhaltigkeitsstrategie festgeschrieben. Dazu ermittelte ein Team von Beauftragten in enger Abstimmung mit der Geschäftsleitung die entsprechenden Handlungsfelder, legte Ziele, Maßnahmen und Verantwortlichkeiten fest und definierte Kennzahlen zur Fortschrittsmessung. Vereinbart wurde eine Überprüfung, um Wirksamkeit und Zukunftsfähigkeit der Miele Nachhaltigkeitsstrategie sicherzustellen. Ein ausführlicher Review-Prozess im Geschäftsjahr 2015/16 zeigte Aktualisierungs- und Anpassungsbedarf. Um dem Rechnung zu tragen, erfolgte eine Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie. Die aktualisierte Strategie wurde im Februar 2016 durch die Geschäftsleitung verabschiedet.

Im Aktionsteam
Nachhaltigkeit treffen
sich die Beauftragten
der Bereiche, entwickeln
Ideen und diskutieren
Umsetzungsmöglichkeiten.

REVIEW: AKTUALISIERUNG UND VERFEINERUNG DER STRATEGIE

Ist die Nachhaltigkeitsstrategie von Miele hinreichend konkret und ambitioniert? Diese Frage stand im Zentrum eines Review-Prozesses,



der 2015 angestoßen wurde. Geprüft werden sollte, inwieweit die Strategie dazu geeignet ist, zentralen Nachhaltigkeitsentwicklungen und -herausforderungen der kommenden zehn Jahre zu begegnen. Miele entschied sich für den [Zeithorizont bis 2025](#), um eine langfristige und auf Kontinuität ausgerichtete Weiterentwicklung zu ermöglichen.

ERSTER SCHRITT: BESTANDSAUFNAHME UND ANALYSE

In einem ersten Schritt wurde ermittelt, inwieweit bisher gesteckte Nachhaltigkeitsziele erreicht werden konnten. Zudem sollte die Effektivität und Effizienz der durchgeführten Maßnahmen bewertet werden. Grundlage der Analyse waren unter anderem die Informationen der jährlichen Reviews, zum Beispiel der [Soll-Ist-Abgleich der Ziele](#). Darüber hinaus wurden Gespräche mit Verantwortlichen geführt, um Gründe für das Nichterfüllen beziehungsweise Übererfüllen von Maßnahmen zu ermitteln. Ziel war es zudem, Erkenntnisse darüber zu gewinnen, wie stark die Nachhaltigkeitsstrategie bereits im Unternehmen verankert ist.

Das Ergebnis: Miele konnte seine Leistung bei zentralen strategischen Themen verbessern. In der [Produktion](#) wurden Energieverbrauch und CO₂-Ausstoß gesenkt, auch der [Energieverbrauch](#) der Miele-Geräte konnte weiter verringert werden. Der Gewinn des Deutschen Nachhaltigkeitspreises 2014 trug zu einer besseren Wahrnehmung der Nachhaltigkeitsleistung von Miele bei. Allerdings wurden nicht alle definierten Kommunikationsziele voll erreicht: Nachhaltigkeitsaspekte spielten in der Öffentlichkeitsarbeit außerhalb Deutschlands, im Marketing und in der Werbung noch keine so große Rolle wie angestrebt. Eine Doktorandin der Ludwig-Maximilians-Universität München ermittelte zudem im Rahmen ihrer Dissertation, dass die Fach- und Führungskräfte bei Miele zwar grundsätzlich für Nachhaltigkeit sensibilisiert sind, aber die bisherige Nachhaltigkeitsstrategie nicht immer hinreichend kannten.

ZWEITER SCHRITT: BEWERTUNG DER ZUKUNFTSFÄHIGKEIT

Neben der Rückschau hat Miele 2015 auch eine Trendanalyse zu wichtigen zukünftigen Entwicklungen durchgeführt. Diese sollte gewährleisten, dass die Nachhaltigkeitsstrategie relevante globale Herausforderungen der kommenden Jahre berücksichtigt. Zu den wichtigen Entwicklungen, die Miele bis 2025 beeinflussen werden, zählen unter anderem:

- Verstärkte Nachfrage nach „nachhaltigen“ Produkten: Konsumenten erwarten Nachweise zur unbedenklichen Herkunft der Rohstoffe, einer nachhaltigen Produktion sowie zu nachhaltigen Eigenschaften der Produkte.



2025

sollen 15 strategische Ziele erreicht sein.

- Technologieentwicklungen: Um weitere Fortschritte bei den Umwelteigenschaften der Geräte, der Verbreitung effizienter Technologien oder auch der Bedienbarkeit erzielen zu können, werden Prozess- und Produktinnovationen erforderlich sein. Vor dem Hintergrund einer zunehmenden Hausgerätevernetzung wird das Thema Digitalisierung eine immer größere Rolle spielen.
- Demografische Entwicklung und Suche nach Fachkräften: Das steigende Durchschnittsalter der Bevölkerung in vielen Ländern verändert die Anforderungen an das Produktdesign und an Miele als Arbeitgeber (Fachkräftemangel).
- Einhaltung der Menschenrechte: Verstöße gegen die Kernarbeitsnormen der International Labour Organization (ILO) und mangelhafte Arbeitsstandards in der gesamten Wertschöpfungskette stehen vermehrt im Fokus der Öffentlichkeit und werden stärker sanktioniert.
- Ressourcenverknappung: Natürliche Ressourcen wie (Trink-) Wasser, Energie und Rohstoffe werden unter anderem aufgrund des Bevölkerungswachstums noch knapper.
- Klimawandel: Die Auswirkungen des (durch den Menschen hervorgerufenen) Klimawandels werden deutlicher; die Reduzierung von Emissionen rückt noch stärker in den Fokus.

Mithilfe der Trendanalyse wurde eine Bewertung vorgenommen: Welche wesentlichen Themen gewinnen für Miele bis 2025 voraussichtlich an Relevanz? In diese Bewertung flossen ein Wettbewerbs-Benchmark, eine Analyse von Stakeholderforderungen (aus Veranstaltungen, Verbands- und Gremienarbeit) sowie Experteneinschätzungen ein. Intern wurden Miele-Experten zu den jeweiligen Themen befragt und ein Trendworkshop durchgeführt.

Zu den so ermittelten Themen zählen die Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards, ressourceneffiziente Produkte und nachhaltige Innovationen. Aber auch „Gute Führung“ (Leadership Improvement) und „Nachhaltigkeitskommunikation“ sind in diesem Kontext relevant. Weitere Themen mit steigender Bedeutung sind in der Materialitätsmatrix aufgeführt.

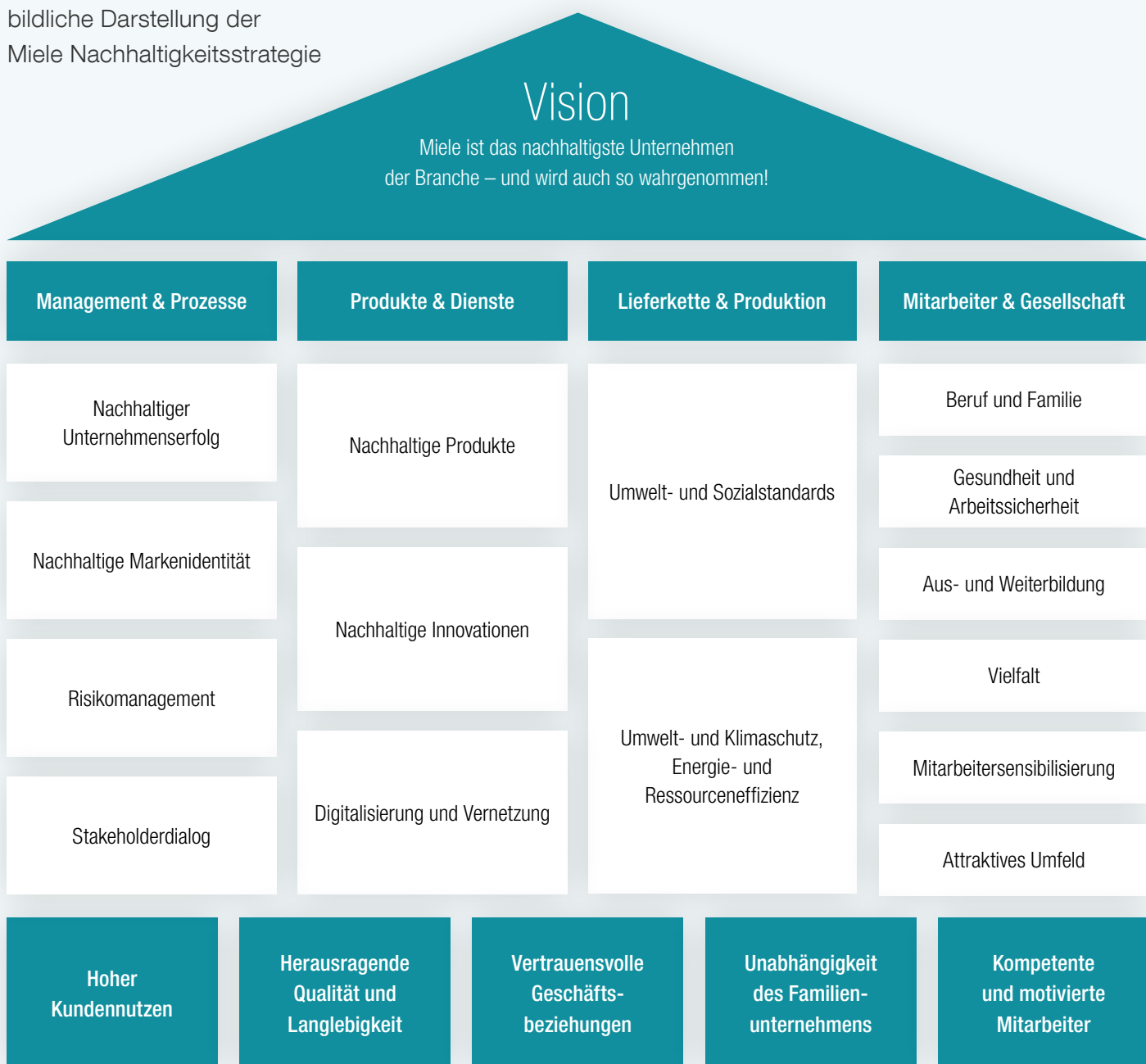
STRATEGIE 2025: NACHHALTIG IMMER BESSER

Bei der Aktualisierung der Nachhaltigkeitsstrategie hat Miele das im Review-Prozess aufgedeckte Verbesserungspotenzial und künftige

Trends systematisch berücksichtigt. Den Kern der Nachhaltigkeitsstrategie bildet die Vision „Miele ist das nachhaltigste Unternehmen der Branche – und wird auch so wahrgenommen!“. Konkretisiert wird diese Vision in 15 strategischen Zielen, die bis 2025 erreicht werden sollen. Die weiterentwickelte Nachhaltigkeitsstrategie ist integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie und fließt in alle

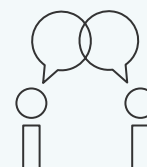
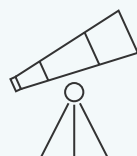
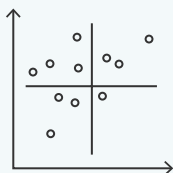
Strategie-Haus

bildliche Darstellung der Miele Nachhaltigkeitsstrategie



Entscheidungen der Geschäftsleitung ein. Sie soll zudem allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Leitbild für ihr tägliches Handeln dienen. Die neue Fassung der Nachhaltigkeitsstrategie wurde im Februar 2016 von der Geschäftsleitung verabschiedet. Im zweiten Halbjahr 2016 begann Miele mit der Einführung der Strategie in der Zentrale und den Werken.

Wesentlichkeitsprozess



Wesentlichkeitsanalyse (2014)

Trendanalyse (2015)

Vertiefung (2016)

Intern

39 Fach- und Führungskräfte befragt

Bewertung durch das Technische Produktmanagement/Umweltreferat

30 Abstimmungen mit relevanten Abteilungen

Workshops mit Fachbereichen

Workshop mit Umweltberatung

Extern

22 Experten befragt (online)

Bewertung durch externe Nachhaltigkeitsexperten

Telefon-Interviews zu fünf Top-Themen mit neun Experten aus Wissenschaft, Verbänden, NGOs

570 Kunden und 25 Händler befragt

Wettbewerbsanalyse

Stakeholdererwartungen

WESENTLICHKEITSPROZESS: KONTINUIERLICH WEITERENTWICKELT

[GRI G4-18, G4-26] Um seine Berichtsthemen festzulegen und die Nachhaltigkeitsstrategie auszurichten, betreibt Miele einen umfassenden Wesentlichkeitsprozess. Dieser wurde zwischen 2014 und 2016 weiterentwickelt (siehe Grafik). Ausgehend von einer umfangreichen Wesentlichkeitsanalyse, die 2014 durchgeführt wurde, hat Miele 2015 die Ergebnisse im Rahmen der zuvor beschriebenen Trendanalyse überprüft. 2016 wurden zudem Experteninterviews mit internen und externen Stakeholdern geführt, um einzelne Top-Themen zu vertiefen.

WESENTLICHKEITSANALYSE 2014: UMFASSENDES THEMENRANKING

[GRI G4-19, G4-20, G4-21] In der Materialitätsmatrix (siehe Grafik) sind die Nachhaltigkeitsthemen von Miele nach dem Stellenwert angeordnet, die sie für die Stakeholder und das Unternehmen haben. Deutlich wird darin, dass sich interne und externe Stakeholder über die als besonders relevant einzustufenden Themen weitgehend einig sind. Methodisch beruht die Materialitätsmatrix nach wie vor auf der umfassenden Wesentlichkeitsanalyse aus dem Jahr 2014.

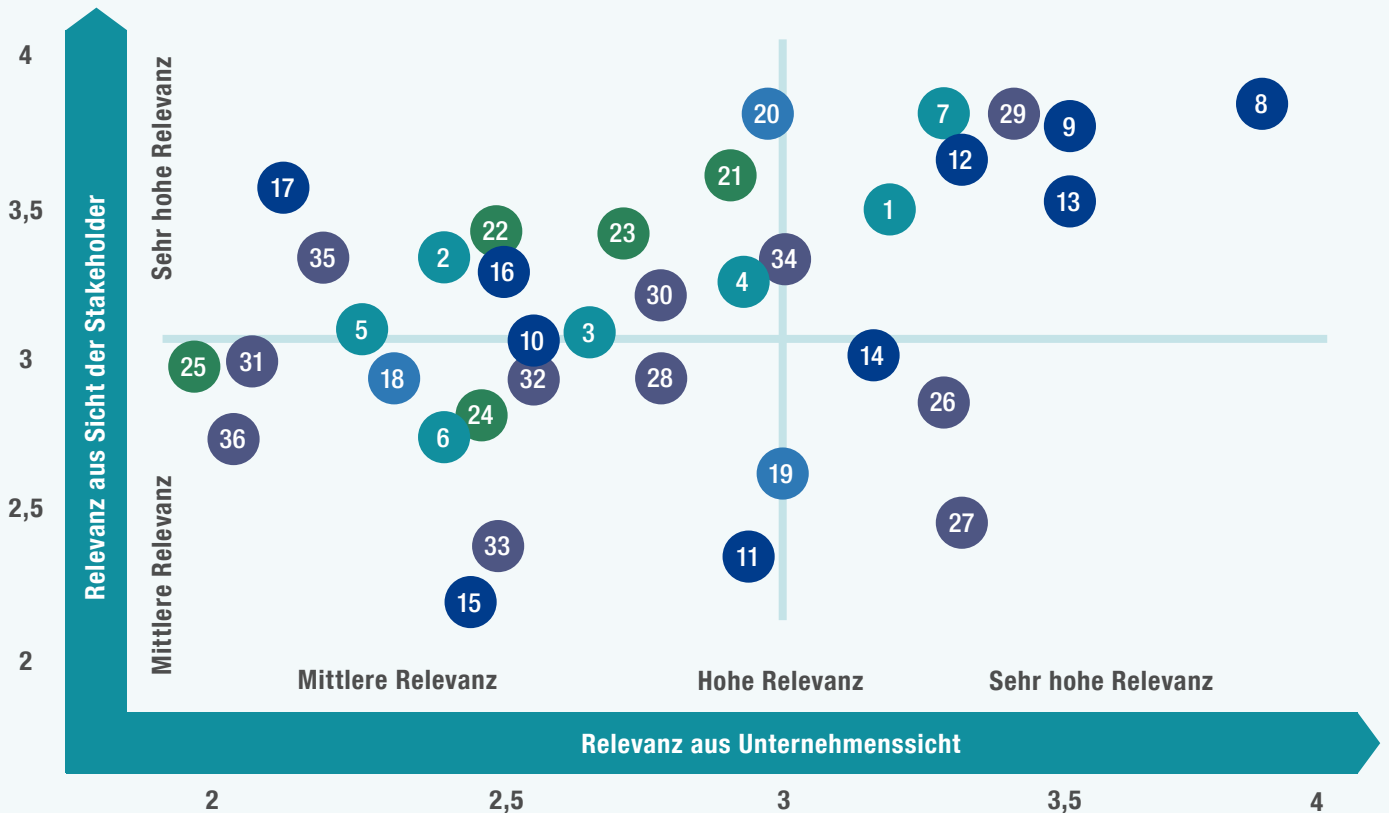
Prozess 2014

[GRI G4-24] Ausgehend von einer vorgegebenen Themenliste wurden 2014 sowohl die Relevanz der Themen als auch die Nachhaltigkeitsleistung von Miele und der jeweilige Handlungsbedarf ermittelt. Berücksichtigt wurden die Einschätzungen von 22 Fachleuten aus Wirtschaft, Wissenschaft, Politik, von Nichtregierungsorganisationen (NGOs) und den Medien. Auch die Rückmeldungen aus einer öffentlichen Befragung von mehr als 570 Kundinnen und Kunden sowie 25 Händlern und Vertriebsmitarbeitern flossen in die Bewertung ein. Um die interne Perspektive zu ermitteln, hat Miele zudem 39 Fach- und Führungskräfte zu den Materialitätsthemen befragt sowie spezielle Workshops mit verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchgeführt. Eingebunden wurden hierbei Bereiche wie Produktion, Personal, Einkauf, Qualitäts- und Umweltmanagement sowie Distributionslogistik. Neben Stakeholderbefragungen umfasste die Bestandsaufnahme auch eine Hotspot-Analyse der Herausforderungen und Anforderungen der Stakeholder in den Lieferketten.

TRENDANALYSE 2015: THEMEN MIT STEIGENDER BEDEUTUNG

Entsprechend der Trendanalyse wurden in der Legende zur Grafik die Themen hervorgehoben, deren Relevanz bis 2025 voraussichtlich „stark ansteigen“, „ansteigen“ oder „gleich bleiben“ wird. Als neue Themen wurden „nachhaltige Innovationen“ und „erneuerbare Energien“ identifiziert. Smart Grid wurde durch den umfassenderen Ansatz „Internet of Things“ ersetzt. Ansonsten ergaben sich im Vergleich zu 2014 nur punktuelle Veränderungen.

Materialitätsmatrix



| Thema | Trend ¹⁾ | Thema | Trend ¹⁾ | Thema | Trend ¹⁾ |
|-------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------|
| ● Strategie | | ● Umwelt | | ● Produkte | |
| 1 Nachhaltigkeitsstrategie | ↗ | 21 Energieeffizienz in Produktion und Infrastruktur | ↗ | 8 Verbrauchsoptimierte Produkte | ↗ |
| 2 Nachhaltigkeitsmanagement | ↗ | 22 Klimaschutz ⁵⁾ | ↗ | 9 Langlebigkeit und Zuverlässigkeit | ↗ |
| 3 CR-Risikomanagement | ↗ | 23 Ressourceneffizienz in der Produktion | ↗ | 10 Schonende Verfahren | → |
| 4 Compliance-Management | ↗ | 24 Umweltschutz bei Transport und Logistik | ↗ | 11 Bedienkomfort | ↗ |
| 5 Stakeholderdialog | ↗ | 25 Wasser- und Abwassermanagement | → | 12 Schadstofffreie Produkte | ↗ |
| 6 Nachhaltigkeitskommunikation | ↗ | n.a. Einsatz erneuerbarer Energien | ↗ | | |
| 7 Einhaltung sozialer und ethischer Standards ³⁾ | ↗ | | | ● Lieferkette | |
| | | | | 13 Produktsicherheit (neu: inkl. Datensicherheit) | ↗ |
| | | | | 14 Hygiene und Reinigungsleistung | → |
| | | | | 15 Vernetzung/Internet der Dinge (neu: statt Smart Grid) | ↗ |
| | | | | 16 Ressourceneffiziente Produkte | ↗ |
| | | | | 17 Recycling/Entsorgung | ↗ |
| | | | | n.a. Nachhaltige Innovationen | ↗ |
| | | | | 18 Ressourcenherkunft, lokale Beschaffung ⁴⁾ | ↗ |
| | | | | 19 Versorgungssicherheit/Ressourcenverfügbarkeit | ↗ |
| | | | | 20 Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards bei Lieferanten | ↗ |
| | | | | ● Menschen | |
| | | | | 26 Nachwuchsförderung/Mitarbeitergewinnung | ↗ |
| | | | | 27 Demografischer Wandel/Fachkräftemangel ⁶⁾ | ↗ |
| | | | | 28 Aus- und Weiterbildung | ↗ |
| | | | | 29 Mitarbeiterzufriedenheit ²⁾ | ↗ |
| | | | | 30 Work-Life-Balance/Vereinbarkeit von Familie und Beruf | ↗ |
| | | | | 31 Vielfalt und Chancengleichheit | ↗ |
| | | | | 32 Gesundheitsmanagement | ↗ |
| | | | | 33 Arbeitssicherheit | → |
| | | | | 34 Gute Führung (Leadership Improvement) | ↗ |
| | | | | 35 Sensibilisierung für Nachhaltigkeit ⁷⁾ | ↗ |
| | | | | 36 Gesellschaftliches Engagement | → |

¹⁾ Trendbeschreibung wesentlicher Themen bis 2025

²⁾ In der Trendanalyse erfolgte keine separate Bewertung der Themen Nachhaltigkeitsstrategie und -management, CR-Risikomanagement und Stakeholderdialog sowie Mitarbeiterzufriedenheit. Weitere Themen wurden aggregiert betrachtet:

³⁾ Einhaltung sozialer und ethischer Standards = Gute Führung (Leadership Improvement), Umwelt- und Sozialstandards in der Lieferkette

⁴⁾ Ressourcenherkunft, lokale Beschaffung = Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards bei Lieferanten, Umweltschutz bei Transport und Logistik

⁵⁾ Klimaschutz = Energieeffizienz in der Produktion und erneuerbare Energien

⁶⁾ Demografischer Wandel/Fachkräftemangel = Nachwuchsförderung/Mitarbeitergewinnung

⁷⁾ Sensibilisierung für Nachhaltigkeit = Gute Führung (Leadership Improvement)

VERTIEFUNG: EXPERTENINTERVIEWS ZU DEN TRENDTHEMEN

[GRI G4-24, G4-26] Um die Ergebnisse der Strategieentwicklung 2015 kritisch zu beleuchten und weiter zu vertiefen, wurden bis Oktober 2016 qualitative Experteninterviews geführt. Dabei standen fünf Themen im Fokus: „demografischer Wandel“, „Digitalisierung“, „Klimaschutz und Ressourceneffizienz in der Produktion“ sowie „nachhaltige Produkte“ und „Nachhaltigkeit in der Lieferkette“. Insgesamt wurden neun Experten aus Verbänden, Wissenschaft, Nichtregierungsorganisationen und Zuliefererunternehmen sowie aus dem Unternehmen Miele befragt. Ziel war es, die weitere Entwicklung der Themen abzuschätzen, die Nachhaltigkeitsleistung von Miele zu bewerten und zukünftige Entwicklungsmöglichkeiten für Miele zu skizzieren. Die Ergebnisse wurden zunächst im Aktionsteam Nachhaltigkeit vorgestellt.


Die Bilanz: In den Interviews wurde die hohe Bedeutung der Fokusthemen für Miele bestätigt. Gleichzeitig beschrieben die Experten weitere Ansatzmöglichkeiten und gaben Empfehlungen für Miele ab. Bei funktions- oder produktübergreifenden Empfehlungen prüften die Mitglieder des Aktionsteams, in welchen Abteilungen die Verantwortung für die weitere Bearbeitung liegt. Gespräche wurden mit den verantwortlichen Fachabteilungen angesetzt; konkrete Maßnahmen standen bei Redaktionsschluss noch aus.

Fachleute aus den Bereichen Umwelt, Energie oder Kommunikation kennen gesetzliche Anforderungen genau und tragen mit ihrem Know-how zur Bewertung von Fokusthemen bei.



Nachhaltigkeitsziele


Strategische Ausrichtung bis 2025

Die 15 Ziele  der aktualisierten Nachhaltigkeitsstrategie weisen Miele thematisch und strategisch den Weg bis 2025. Neben übergreifenden Managementzielen wurden umfassende Ziele für die Bereiche „Produkte und Dienste“, „Lieferkette und Produktion“ sowie „Mitarbeiter und Gesellschaft“ formuliert. Die neuen Ziele schließen an die Ziele bis 2016 an, entwickeln sie weiter und greifen nicht abgeschlossene Zielsetzungen auf. Konkrete Maßnahmen und Kennzahlen zur Fortschrittmessung befinden sich zum Teil noch in der Ausgestaltung.

MANAGEMENT UND PROZESSE

 **Der langfristige, wirtschaftliche Unternehmenserfolg von Miele wird durch Nachhaltigkeit gesichert.**

Miele ist seit fast 120 Jahren am Markt vertreten und möchte auch in Zukunft erfolgreich sein – allerdings nicht zulasten künftiger Generationen. Zum Umsatzwachstum tragen die weitere Entwicklung besonders effizienter beziehungsweise nachhaltiger Produkte und langfristige, nachhaltige Investitionsentscheidungen wesentlich bei.

 **Miele wird weltweit als das nachhaltigste Unternehmen der Branche erkannt und bewertet. Nachhaltigkeit ist Bestandteil der Markenidentität.**

Wettbewerbe, Ratings und Rankings spiegeln die Nachhaltigkeitsbemühungen von Miele wider. In allen Absatzmärkten wird das Miele-Nachhaltigkeitsengagement von Kunden und Experten wahrgenommen und honoriert. Hierfür hält Nachhaltigkeit noch stärker Einzug in die Markenkommunikation.

Die Stakeholderkommunikation zum Thema Nachhaltigkeit ist zielgruppengerecht und international.

Alle international relevanten Zielgruppen werden durch die jeweils geeigneten Themen, Botschaften und Kanäle gezielt angesprochen. Zur Fortschrittskontrolle werden Stakeholderbefragungen durchgeführt.

Das Risikomanagement berücksichtigt neben rechtlichen Vorgaben auch die Erwartungen der Stakeholder.

Neben den gesetzlichen Anforderungen auf den internationalen Märkten sind die Erwartungen der Stakeholder ein wichtiger Aspekt für die Ausgestaltung des Risikomanagements. Die Basis bilden gut informierte und geschulte Mitarbeiter sowie die Integration von Nachhaltigkeitsrisiken.

PRODUKTE UND DIENSTE

Miele-Geräte sind der Maßstab für nachhaltige Produktgestaltung und ganzheitliche Effizienz.

Geräte langlebig und reparierbar zu gestalten, ist wesentlicher Teil der Produktphilosophie. Leistung und Ergebnis der Geräte, Energieeffizienz und Materialverbrauch werden kontinuierlich überwacht und im Ergebnis verbessert.

Miele ist branchenführend bei Produktinnovationen und Geschäftsmodellen mit Nachhaltigkeitsbezug.

Mit neuen oder neu gedachten Geschäftsmodellen erschließt Miele Nachhaltigkeitspotenziale und schafft Zusatznutzen für Kundinnen und Kunden. Systemlösungen, Sharing-, Leasing- und weitere Modelle sind umfänglich durchdacht und werden, wo sinnvoll, angewendet.

Das Vertrauen in Miele ist auch in der „vernetzten Welt“ sichergestellt.

Miele ist sicher und zuverlässig – und das auch in einer zunehmend digitalisierten und vernetzten Welt. Kundinnen und Kunden können selbstbestimmt über ihre Daten verfügen und erfahren einen deutlichen Mehrwert durch vernetzte Produkte und digitale Services.

Strategische Ziele werden kontinuierlich in den Gremien überprüft, um Nachhaltigkeit im Unternehmen voranzubringen.



LIEFERKETTE UND PRODUKTION

Minimierung von Versorgungsrisiken und umfassende Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards

Gute Unternehmensführung bedeutet die Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards an Produktions-, Vertriebs- und Verwaltungsstandorten sowie bei direkten Lieferanten. Um die Versorgungssicherheit bei den Materialien zu gewährleisten, sind verschiedene Strategien implementiert.

Miele ist branchenführend bei der Umweltleistung, insbesondere mit Blick auf CO₂-Emissionen, Energie- und Ressourceneffizienz.

Effizienzanstrengungen in der Produktion werden fortgesetzt und durch zentrale Klimaindikatoren ergänzt. Kreisläufe werden sowohl in der Produktion als auch bei den Produkten soweit möglich und wirtschaftlich zunehmend geschlossen (Cradle to Cradle). Die Maßnahmen erstrecken sich auf die drei Teilbereiche Energieeffizienz, Ressourceneffizienz und CO₂-Emissionen.

MITARBEITER UND GESELLSCHAFT

Miele gilt als Vorbild bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Die Work-Life-Balance wird durch vielfältige Maßnahmen verbessert; die Fluktuationsrate zeigt ein unverändert niedriges Niveau.

Miele gilt als Vorbild für betriebliches Gesundheitsmanagement und Arbeitssicherheit.

Die Gesundheitsförderung und eine altersgerechte Arbeitsplatzgestaltung sind Best Practice unter vergleichbaren Unternehmen. Die Verletzungshäufigkeit wird weiter verringert und die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird durch Maßnahmen und Angebote gefördert.

Miele sichert Nachwuchs und Qualifikation an allen Standorten.

Viele Einstiegs- und Weiterbildungsmöglichkeiten gewährleisten einen hohen Anteil an internen Stellenbesetzungen. Eine strategische Altersstrukturplanung berücksichtigt die Auswirkungen des demografischen Wandels sowie der Digitalisierung/Automatisierung umfassend.

Vielfalt wird durch Respekt und Chancengleichheit möglich gemacht.

Die Kultur bei Miele ist von gegenseitigem Respekt geprägt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden etwa durch Mentoring- und Qualifizierungsmaßnahmen gefördert und unterstützt. Dies wird weiter verstärkt.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte sind für nachhaltiges, wertebasiertes Handeln sensibilisiert und motiviert.

Alle Miele-Beschäftigten wissen, wie die eigenen operativen Tätigkeiten die Nachhaltigkeitsleistungen von Miele beeinflussen, und verhalten sich entsprechend. Durch E-Learning, Aktionstage und Leuchtturmprojekte ist die Miele-Belegschaft über Nachhaltigkeitsmaßnahmen informiert und sensibilisiert.

Miele leistet seinen Beitrag zu einem intakten, attraktiven Umfeld an allen Standorten.

Das gesellschaftliche Engagement erfolgt weltweit nach einheitlichen Rahmenbedingungen. Miele wird als guter Nachbar an den Standorten wahrgenommen und pflegt aktiv den Austausch und das Miteinander mit den Bürgerinnen und Bürgern vor Ort. Ansätze zur Förderung von Biodiversität an den Miele-Standorten werden verstärkt verfolgt.

Offen und konstruktiv werden abteilungsübergreifend Ziele definiert.



Nachhaltigkeitsmanagement

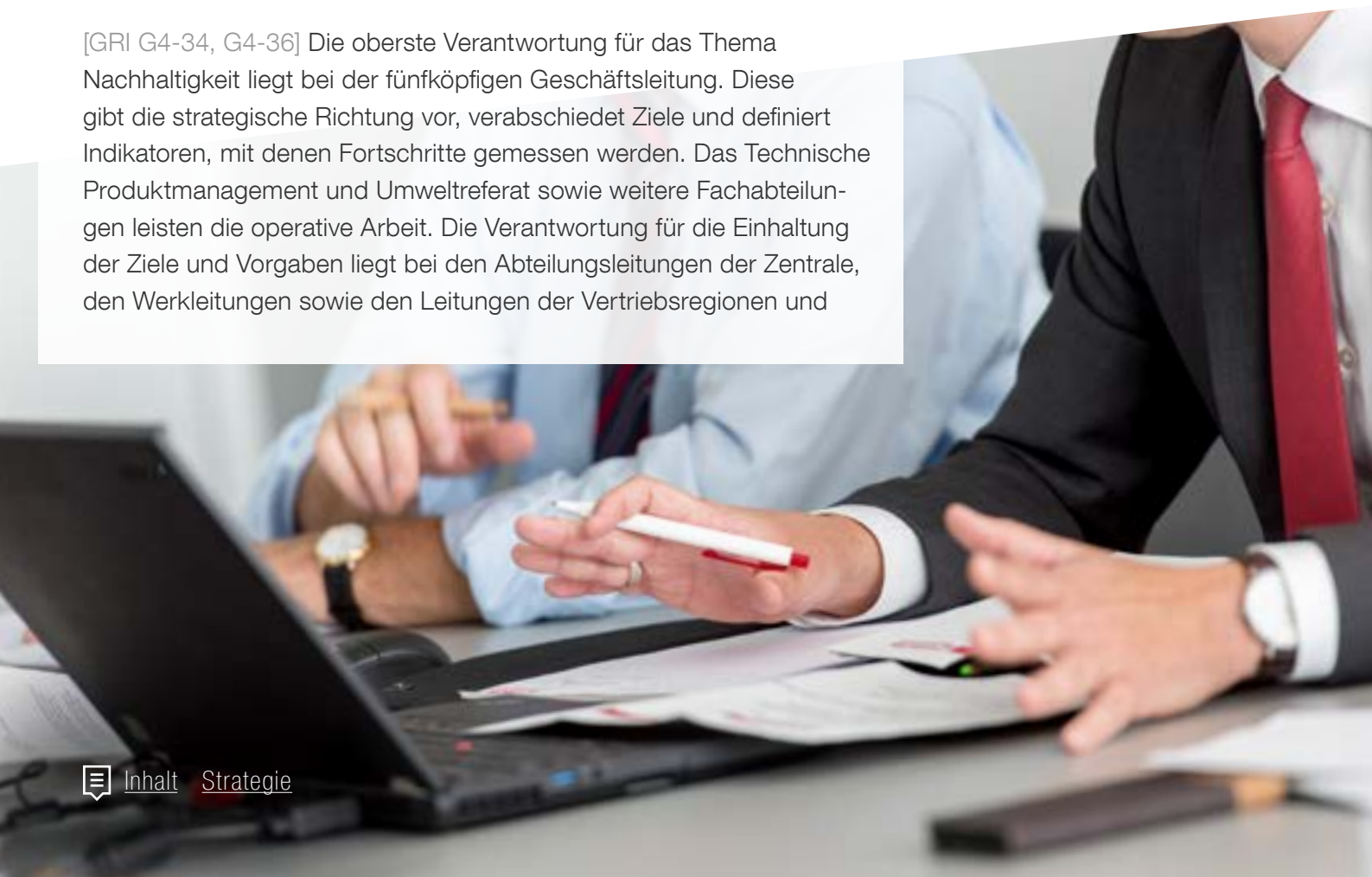
Vorsorge für Mensch und Umwelt

Das Nachhaltigkeitsmanagement bei Miele basiert auf dem Vorsorgeprinzip. Das bedeutet: Mögliche Beeinträchtigungen von Mensch und Umwelt durch die Geschäftstätigkeit von Miele sollen frühzeitig erkannt und ausgeschlossen oder reduziert werden. Dies gilt gleichermaßen für die Herstellung der Miele-Geräte wie für ihren Gebrauch und ihre Entsorgung und umfasst auch die Lieferkette des Unternehmens. Themen wie Ressourcenschonung, Arbeitssicherheit oder Klimaschutz steuert Miele über eine effektive Organisationsstruktur und setzt dabei auf zertifizierte Managementsysteme. Über das Compliance-Management wird sichergestellt, dass geltendes Recht und eigene Richtlinien stets befolgt werden. [GRI G4-14]

NACHHALTIGKEIT: SYSTEMATISCHE STEUERUNG

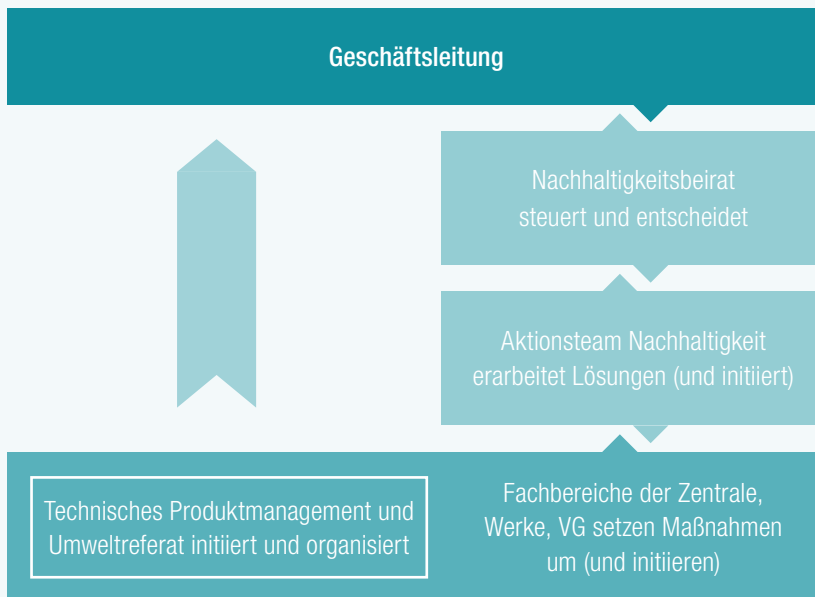
[GRI G4-34, G4-36] Die oberste Verantwortung für das Thema Nachhaltigkeit liegt bei der fünfköpfigen Geschäftsleitung. Diese gibt die strategische Richtung vor, verabschiedet Ziele und definiert Indikatoren, mit denen Fortschritte gemessen werden. Das Technische Produktmanagement und Umweltreferat sowie weitere Fachabteilungen leisten die operative Arbeit. Die Verantwortung für die Einhaltung der Ziele und Vorgaben liegt bei den Abteilungsleitungen der Zentrale, den Werkleitungen sowie den Leitungen der Vertriebsregionen und

Eine wichtige Rolle bei der Zielfestlegung spielt der persönliche Austausch.



Nachhaltigkeitsorganisation

die zentralen Gremien des Nachhaltigkeitsmanagements



Vertriebsgesellschaften. Jährlich findet ein systematischer Abgleich von Zielen und Kennzahlen zur Nachhaltigkeitsleistung statt. Die Grafik zeigt, wie Nachhaltigkeit von der Geschäftsleitung bis zu den einzelnen Standorten und Vertriebsgesellschaften gesteuert und umgesetzt wird.

NACHHALTIGKEITSBEIRAT UND AKTIONSTEAM: STEUERUNG UND UMSETZUNG

[GRI G4-36] Das zentrale Gremium zur Steuerung des Nachhaltigkeitsmanagements bei Miele ist der Nachhaltigkeitsbeirat. Er ist direkt an die Geschäftsleitung angebunden. Hier werden die Entscheidungen für bedeutende betriebliche und produktbezogene Nachhaltigkeitsthemen getroffen. Ein wichtiger Arbeitsschwerpunkt im Berichtszeitraum war die Überprüfung und Anpassung der Nachhaltigkeitsstrategie.

Der Nachhaltigkeitsbeirat tagt in regelmäßigen Abständen, im Berichtszeitraum achtmal. Den Vorsitz haben der geschäftsführende Gesellschafter Dr. Markus Miele und der Geschäftsführer Technik, Dr. Stefan Breit, inne. Im Beirat kommen Vertreter folgender Bereiche zusammen: Arbeitssicherheit, Betrieblicher Umweltschutz, Betriebsrat, Einkauf, Energiemanagement, Konstruktion/Entwicklung, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Qualitätsmanagement, Werkleitung sowie Technisches Produktmanagement und Umweltreferat (TPE). Die Abteilung

TPE organisiert den Nachhaltigkeitsbeirat, der Leiter TPE moderiert die Sitzungen. Der Beirat ist zudem eine wichtige Informationsplattform, die den Austausch über die Grenzen der Fachabteilungen hinweg fördert. Mit seiner Fachkompetenz trägt er dazu bei, ganzheitliche Positionen, Strategien oder Empfehlungen zu erarbeiten.

Im April 2015 wurde zusätzlich das Aktionsteam Nachhaltigkeit gegründet. Es sorgt für die Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie, erarbeitet Initiativen und Maßnahmen oder entwickelt Lösungen für strategische Fragen. Darüber hinaus stärkt das Aktionsteam den

Interne und externe Leitlinien sowie Standards

[GRI G4-15, G4-56] Eine Reihe von Grundsätzen und internationalen Leitlinien, zu denen sich Miele verpflichtet hat, bildet die Grundlage für das Nachhaltigkeitsmanagement:

- Unternehmensphilosophie: festgeschriebene Grundsätze, etwa aus den Bereichen Qualität und Produktsicherheit, Umweltschutz, Energiemanagement und Kundenorientierung oder zu spezifischen Nachhaltigkeitsaspekten. Sie gelten für alle Beschäftigten.
- Ethikleitlinien des Einkaufs: Sie gelten seit 2006 für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit beschaffender Tätigkeit. Im Vordergrund steht die stets partnerschaftliche, faire und transparente Zusammenarbeit mit Lieferanten.
- Verhaltenskodex für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: 13 verpflichtende Regeln für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, unter anderem zu Themen wie Menschenrechte, Anti-Korruption, Einhaltung des Wettbewerbs- und Kartellrechts oder Compliance
- Zehn Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen (United Nations – UN) zu Menschenrechten, Arbeitsstandards, Umweltschutz und Anti-Korruption
- SA8000-Standard für faire Arbeitsbedingungen und die Anerkennung der Arbeitnehmerrechte: Er basiert auf den Konventionen der International Labour Organization (ILO), der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und der UN-Kinderrechtskonvention.
- [Verhaltenskodex des deutschen Zentralverbands Elektrotechnik- und Elektronikindustrie \(ZVEI\) zur gesellschaftlich verantwortlichen Unternehmensführung](#)
- [Verhaltenskodex des europäischen Dachverbands der Hausgeräteindustrie CECED zur gesellschaftlichen Unternehmensverantwortung](#)
- [Charta der Vielfalt](#): Unternehmensinitiative zur Förderung von Vielfalt in Unternehmen

Austausch und die Vernetzung zwischen der Zentrale in Gütersloh und den Standorten. Im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbeirat deckt das Aktionsteam zusätzliche Fachbereiche ab. So gehören beispielsweise auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bereiche Design, Marketing, Personal, Logistik oder Professional zu seinen Mitgliedern.

INTEGRIERTES MANAGEMENTSYSTEM: VERBINDLICHE STANDARDS ERFÜLLEN

[GRI G4-SO3] Um sein Nachhaltigkeitsmanagement kontinuierlich zu verbessern, verwendet Miele ein integriertes Managementsystem für Qualität, Umweltschutz, Energie, Arbeitsschutz und Soziales. Es führt alle Instrumente und Standards zusammen, mit denen sich Miele zur Einhaltung von verschiedenen Nachhaltigkeitsanforderungen verpflichtet (siehe Tabelle). Das integrierte Managementsystem wird regelmäßig in [internen und externen Audits](#) überprüft. Das aktuelle Zertifikat wurde im Dezember 2014 ausgestellt und ist drei Jahre gültig.

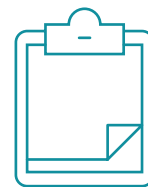
Relevante Bereiche der Standorte Gütersloh, Bielefeld und Bürmoos wurden darüber hinaus nach der Norm ISO 13485 für das Qualitätsmanagement von Medizinprodukten zertifiziert.

MIELE ERFOLGSSYSTEM: NACHHALTIGKEIT IN DIE GESCHÄFTSPROZESSE INTEGRIEREN

Das integrierte Managementsystem für Qualität, Umweltschutz, Energie, Arbeitsschutz und Soziales ist an vielen Stellen mit dem Miele Erfolgssystem (MES) verknüpft. Das MES standardisiert und optimiert die Prozesse in Produktentwicklung, Produktionsumfeld sowie im Qualitätsmanagement und reicht über Methoden des Lean Management bis in die administrativen Prozesse bei Miele. In allen Bereichen des MES kommen Nachhaltigkeitsaspekte zum Tragen.

Die drei Säulen des MES sind:

- Miele Produktentwicklungssystem IMNU 2.0: „Mit Innovation und Mut zu neuen Ufern“ – dafür steht abgekürzt IMNU, die Bezeichnung für das standardisierte, unternehmensweite Produktentwicklungssystem von Miele. Das System sorgt für effiziente und schlanke Strukturen sowie kurze Entwicklungszyklen. Bestandteil ist unter anderem die [Umweltcheckliste Produkte](#) – Garant für die Einhaltung gesetzlicher und Miele-spezifischer Umweltauflagen während der Produktentwicklung.



127

interne und externe Audits wurden im Rahmen des Qualitätsmanagements 2015/16 durchgeführt.

| Standorte | ISO 9001 (Qualität) ISO 14001 (Umwelt) OHSAS 18001 (Arbeitsschutz) SA8000 (Sozialstandard) | ISO 50001 (Energie) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Gütersloh Waschmaschinen, Wäschetrockner, Elektronikkomponenten | ✓ | ✓ |
| Bielefeld Geschirrspüler für Haushalt und Gewerbe, Reinigungs- und Desinfektions- automaten, Staubsauger | ✓ | ✓ |
| Euskirchen Elektromotoren, Kabelrollen | ✓ | ✓ |
| Lehrte Wäschereimaschinen, Bügelmaschinen | ✓ | ✓ |
| Oelde Herde, Backöfen | ✓ | ✓ |
| Warendorf Kunststoffteile | ✓ | ✓ |
| Arnsberg Dunstabzugshauben | ✓ | ✓ |
| Bünde Dampfgarer, Kochfelder | ✓ | ✓ |
| Braşov, Rumänien Elektronikkomponenten | ✓ | ✓ |
| Bürmoos, Österreich Container-Waschanlagen, Sterili- satoren, Edelstahlkomponenten | ✓ | ✓ |
| Dongguan, China Staubsauger | ✓ ¹⁾ | ✗ |
| Uničov, Tschechien Waschmaschinen, Wäsche- trockner, Geschirrspüler | ✓ | ✓ |

¹⁾ Das Werk in Dongguan wurde Ende 2016, außerhalb des Berichtszeitraums, nach SA8000 zertifiziert.

- Miele Wertschöpfungssystem MWS: Das Miele Wertschöpfungssystem wurde aufgesetzt, um die Produktions- und die administrativen Prozesse zu optimieren. Mit ihm sorgt das Unternehmen für hohe Produktqualität, effiziente Prozesse zum Beispiel in der Logistik und sparsam eingesetzte Ressourcen.
- Miele Qualitätsmanagementsystem Q-Kernprozesse: Das System strukturiert wichtige qualitätsrelevante Prozesse. Einbezogen sind die Bereiche Produktentwicklung, Serienproduktion, Kundenbetreuung, Beschaffung und unterstützende Prozesse wie die interne oder externe Auditierung.

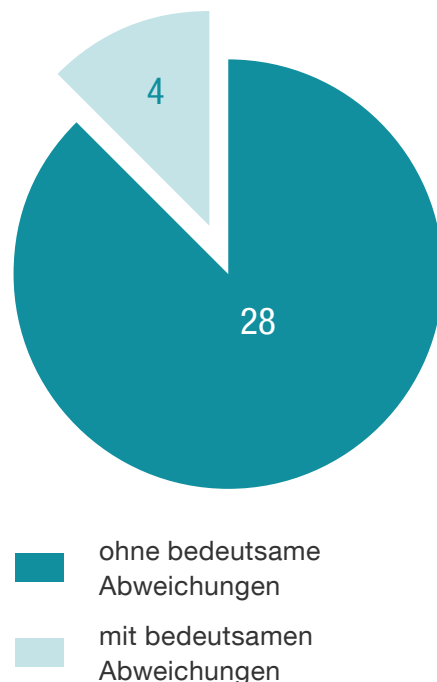
EXTERNE AUDITIERUNG: ZENTRALE STEUERUNG, REGELMÄSSIGE ÜBERPRÜFUNG

Das zentrale Qualitätsmanagement am Hauptsitz Gütersloh plant und betreut sämtliche externe Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren an allen Miele-Standorten. Einzige Ausnahme ist das Managementsystem für Medizinprodukte in Bielefeld und Bürmoos – seine Auditierung und Zertifizierung wird von den Werken in Eigenregie organisiert. Die Zertifizierung der Standorte erfolgt im europäischen Verbund als sogenannte Matrixzertifizierung. Der Standort Dongguan plant und organisiert seine Zertifizierung eigenverantwortlich, bleibt aber dabei eng verzahnt mit dem Miele Managementsystem und dem Miele Erfolgssystem. In beiden Fällen überprüfen externe Auditorinnen und Auditoren die zertifizierungsrelevanten Prozesse.

Im Rahmen der [32 externen Audits](#) wurden im Geschäftsjahr 2015/16 in vier Audits insgesamt neun bedeutsame Abweichungen festgestellt. Es handelte sich hierbei ausschließlich um nicht kritische Abweichungen im Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz. Kritische Abweichungen, die eine Zertifizierung gefährden könnten, traten seit den 1990ern bei Miele nicht mehr auf. Nicht kritische Abweichungen resultieren meist aus Versäumnissen oder Unachtsamkeiten im Arbeitsprozess. In solchen Fällen werden Gefahrenpotenziale sofort ausgeräumt und Vorkehrungen getroffen, die ein Wiederauftreten des Fehlers verhindern sollen. Beispielsweise erhielten Beschäftigte sofort eine Unterweisung hinsichtlich des Gebrauchs von persönlicher Schutzausrüstung, nachdem festgestellt wurde, dass sie auf ihren Augenschutz am Arbeitsplatz verzichteten. Geeignete Maßnahmen zum Erkennen von Risiken sind zum Beispiel Begehungen und Gefährdungsbeurteilungen, aber auch Themenworkshops oder Meldungen von Beinaheunfällen.

Externe Audits

des integrierten Managementsystems 2015/16



In den Jahren 2014 und 2015 sind diverse Normänderungen wirksam geworden. Betroffen sind unter anderem der Sozialstandard SA8000 und die ISO-Normen 9001 und 14001. Miele hat damit begonnen, die veränderten Anforderungen schrittweise in seine Prozesse einzubinden. Die entsprechenden Anpassungsaudits wurden für SA8000 an den Standorten Braşov, Bürmoos, Dongguan und Uničov bereits erfolgreich absolviert. An den übrigen Standorten sind sie für Mai 2017 geplant. Die Rezertifizierungen des SA8000, der ISO 9001 und der ISO 14001 sind bis Ende 2017 vorgesehen.

INTERNE ÜBERPRÜFUNG: JÄHRLICHE FORTSCHRITTSPRÜFUNG UND INTERNE AUDITS

Die Werk- und Abteilungsleitungen haben entsprechend geschulte Beauftragte für die jeweiligen Geltungsbereiche des Managementsystems ernannt. Diese berichten der Geschäftsleitung regelmäßig über die Fortschritte. Das integrierte Managementsystem wird jährlich werkübergreifend durch die Geschäftsleitung einer Bewertung auf Basis eines definierten Kennzahlensystems unterzogen.

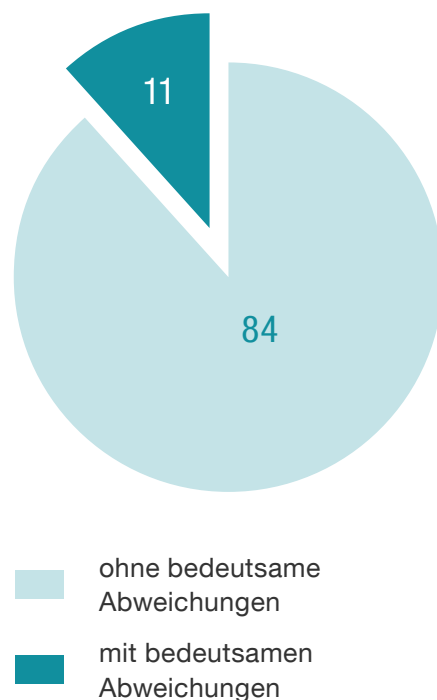
Ergänzend zur externen Auditierung betreibt Miele ein [internes Auditierungsverfahren](#). Es dient der Selbstüberwachung und soll ermöglichen, Abweichungen frühzeitig zu erkennen und Gegenmaßnahmen einzuleiten. Miele-Auditoren prüfen das Miele Managementsystem und damit die Themengebiete Qualitätsmanagement (auch für Medizinprodukte), Umweltmanagement, Energiemanagement, Arbeits- und Gesundheitsschutz und den Sozialstandard SA8000. Sie arbeiten spezifische Fragen zu den verschiedenen Prozessen und Normen ab und prüfen dabei auch, inwieweit die Anforderungen des Gesetzgebers, der Zertifizierer und der Miele-Kunden erfüllt werden. Dabei werden positive Aspekte, Verbesserungspotenziale, Beobachtungen und Abweichungen festgehalten. Außerdem veranlassen die internen Auditorinnen und Auditoren Verbesserungsmaßnahmen und überprüfen diese beim nächsten Audit. Als Garanten für eine fachgerechte Durchführung der Audits setzt Miele erfahrene Fachkräfte ein, die über die nötige Qualifikation und langjähriges Prozesswissen verfügen. Im Berichtszeitraum wurden in den 95 internen Audits keine kritischen Abweichungen festgestellt. Darunter gab es elf Audits mit nicht kritischen Abweichungen.

NACHHALTIGKEITSRISIKEN: VORAUSSCHAUENDES HANDELN

[GRI G4-2, G4-EC2] Als globales Unternehmen ist Miele in seiner Geschäftstätigkeit vielfältigen Risiken ausgesetzt. Um diese frühzeitig zu erkennen, zu bewerten und zu bewältigen, hat Miele ein

Interne Audits

des integrierten Managementsystems 2015/16



umfassendes Risikomanagement etabliert. Bisherige Schwerpunkte sind Markt- und Produktionsrisiken sowie Beschaffungsrisiken einschließlich der jeweils einschlägigen Nachhaltigkeitsaspekte.

Rohstoffe und Materialien werden auf zunehmend globalisierten Märkten gehandelt. Auch für Miele steigt damit das Risiko, dass einzelne Zulieferer Grundsätze nachhaltiger Unternehmensführung missachten. Bei der Entscheidung über die Neuaufnahme von Lieferanten spielen Zertifizierung und das Bekenntnis zum nachhaltigen Handeln daher eine maßgebliche Rolle.

Auch aus dem Klimawandel ergeben sich Risiken – vor allem durch die Einführung verschärfter Regulierungen zum Klima- und Ressourcenschutz sowie den Anstieg der Rohstoff- und Energiepreise. Miele bekennt sich zu dem Ziel, den Anstieg der Erderwärmung auf zwei Grad zu begrenzen. Als produzierendes Unternehmen ist Miele mit seinem Fokus auf Langlebigkeit, Energie- und Ressourceneffizienz bereits gut vorbereitet. Viele Kundinnen und Kunden achten beim Kauf eines Haushaltsgeräts vermehrt auf die Energieeffizienz. Miele hat diese Entwicklungen frühzeitig erkannt und entsprechend gehandelt. Die detaillierte Erfassung der finanziellen Auswirkungen des Klimawandels wird in diesem Kontext von Miele als nicht wesentlich gesehen.

RISIKOMANAGEMENT: ZENTRALE KOORDINATION, DEZENTRALE UMSETZUNG

[GRI G4-2] Die Risikoorganisation von Miele setzt sich zusammen aus zentralen Beauftragten für Risikomanagement und dezentralen Verantwortlichen an den Unternehmensstandorten. Das zentrale Risikomanagement ist angesiedelt im Bereich Controlling: Es identifiziert und bewertet Risiken für das Unternehmen und überwacht Maßnahmen zur Risikosteuerung. Die eigentliche Umsetzung des Risikomanagements erfolgt dezentral. Das Risikomanagement gilt für alle Standorte weltweit. Über ein EDV-System direkt angeschlossen sind alle deutschen Standorte und die umsatzstärksten internationalen Vertriebsgesellschaften sowie die Werke in Österreich, Tschechien und Rumänien.

The Miele logo is displayed in a bold, white, sans-serif font on a red rectangular background. The logo is positioned in the bottom right corner of the page, partially overlapping a blue and white graphic element that resembles a stylized window or architectural structure.

Die jährliche Risikobewertung erfolgt nach den Kriterien „mögliche Schadenshöhe“ und „Eintrittswahrscheinlichkeit“. Auf Grundlage dieser Bewertung werden für die identifizierten Risiken konkrete Gegenmaßnahmen erarbeitet. Im Bereich Nachhaltigkeit stehen aktuell insbesondere Rohstoffverknappung und Beschaffung im Fokus. Markt- und Produktionsrisiken begegnet Miele mit innovativen Produkten, die an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden ausgerichtet sind und höchste Qualitätsanforderungen erfüllen. Zudem arbeitet Miele kontinuierlich an einer Verbesserung der Produktivität und Wirtschaftlichkeit. Die Beschaffungsrisiken werden durch intensive Beobachtung der internationalen Märkte, regelmäßige Lieferantenaudits, sorgfältige Prüfung der Qualität der zugelieferten Produkte sowie Vereinbarung von rechtlich einwandfreien Lieferverträgen begrenzt. Für Risiken aus eventuellen Produktionsunterbrechungen besteht ein angemessener Versicherungsschutz.

COMPLIANCE-MANAGEMENT: FAIRPLAY AUF HOHEM NIVEAU

[GRI G4-57, G4-58, G4-SO3, G4-SO7, G4-PR9] Zur Unternehmenskultur bei Miele gehört ein faires und partnerschaftliches Verhalten gegenüber Kunden, Kollegen und Geschäftspartnern. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit sind verpflichtet, sich jederzeit gesetzestreu zu verhalten und interne Richtlinien sowie selbst auferlegte Sozial- und Ethikstandards einzuhalten. 2008 wurde daher der Miele Verhaltenskodex eingeführt; 2012 wurde er ergänzt und überarbeitet. Der im Miele Intranet verfügbare Kodex enthält Regelungen gegen Bestechung und Bestechlichkeit sowie zum Umgang mit Interessenkonflikten, Spenden und Sponsoring. Er fordert zudem die strikte Einhaltung des Wettbewerbs- und Kartellrechts – erfolgreich: Im Berichtszeitraum haben keine Kartellverfahren gegen Miele stattgefunden. Die Anforderungen sind in einer zusätzlichen, für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichtenden Anweisung geregelt. Grundlagen des Verhaltenskodex sind die Unternehmensphilosophie, die 2006 aufgestellten Ethikleitlinien des Einkaufs, die Prinzipien des UN Global Compact, der Sozialstandard SA8000 und der CECED Code of Conduct.

Einzelne Aspekte des Verhaltenskodex wie das Annehmen und Gewähren von Geschenken oder Interessenkonflikte sind Gegenstand von Revisionsprüfungen. Bei Verstößen werden Maßnahmen vereinbart, wie diese behoben werden können. Grundsätzlich ist es jedoch Aufgabe der Vorgesetzten, durch entsprechende Vorgaben dafür zu sorgen, dass die Arbeit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einklang mit der Gesetzeslage, mit internen Regeln sowie selbst auferlegten Ethik- und Sozialstandards erfolgt.



2.792

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nahmen am Compliance-Online-Schulungsprogramm teil.

MITARBEITERSENSIBILISIERUNG: ONLINE-SCHULUNGEN UND LERNSOFTWARE

[GRI G4-57, G4-58, G4-HR2, G4-SO4] Im Geschäftsjahr 2014/15 wurde weltweit ein Compliance-Online-Schulungsprogramm zum Miele Verhaltenskodex eingeführt. Für relevante Gruppen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist eine Teilnahme vorgeschrieben; das Programm steht aber auch allen anderen interessierten Beschäftigten offen. Neue Kolleginnen und Kollegen erhalten automatisch den Hinweis, dass sie das Programm absolvieren müssen. Insgesamt haben **2.792 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** weltweit das Lernprogramm absolviert; 2.038 davon gehörten zur ursprünglich adressierten Zielgruppe.

Im Juni 2016 wurde in Deutschland zudem eine Lernsoftware zum Wettbewerbs- und Kartellrecht eingeführt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit wettbewerbs- und kartellrechtlichen Fragestellungen zu tun haben, sind verpflichtet, diese Lernsoftware zu nutzen. Das Programm schließt mit einem Test ab. Es wird protokolliert und archiviert, ob der Test bestanden wurde. Bis Oktober 2016 hat Miele die Software auch an allen ausländischen Standorten eingeführt. Im Berichtszeitraum wurden darüber hinaus ein Rechtsmanagementsystem für die Bereiche Umweltschutz, Energie, Arbeits- und Gesundheitsschutz und eine Informationsmanagement-Software für weltweite produktbezogene Regulierungen (zum Beispiel Energie und Performance, Stoffe und Materialien, Entsorgung, Sicherheit) eingeführt.

OMBUDSMANN: ANSPRECHPARTNER IM VERDACHTSFALL

[GRI G4-57, G4-58, G4-SO5, G4-SO8] Seit 2010 gibt es einen externen Ombudsmann, der bei einem Verdacht auf Korruption, Betrug oder Diebstahl im Einflussbereich von Miele eingeschaltet werden kann. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Lieferanten oder Dritte weltweit können ihn kontaktieren. Im Kalenderjahr 2015 gab es eine Meldung an den Ombudsmann wegen des Verdachts auf Korruption beziehungsweise persönliche Bereicherung; 2014 gab es zwei Fälle. Die Meldungen konnten bei der anschließenden Prüfung jedoch nicht bestätigt werden. Sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit sowie die Lieferanten in Deutschland werden zu Beginn der Tätigkeit beziehungsweise der Zusammenarbeit über die Existenz des Ombudsmanns informiert. Es gab keine Fälle, in denen Verträge mit Geschäftspartnern aufgrund von Korruptionsverstößen beendet oder nicht erneuert wurden.



Das integrierte Miele Managementsystem führt die Zertifizierungen aller Miele-Werke zusammen – ein auch von Miele-Geschäftspartnern geschätzter Aspekt.

Stakeholdereinbindung

Vertrauensvoller Dialog

Die Produkte von Miele und ihre Herstellung nehmen auf unterschiedliche Weise Einfluss auf Menschen und Umwelt. Zugleich werden der Erfolg und die Reputation des Unternehmens auch stark von den Erwartungen, Bedürfnissen und Entscheidungen seiner Stakeholder beeinflusst. Mit allen relevanten Stakeholdergruppen steht Miele daher in einem stetigen Austausch: mit Beschäftigten, Kunden und Geschäftspartnern ebenso wie mit Verbänden und Interessengruppen, Wissenschaft und Forschung, der allgemeinen Öffentlichkeit sowie Politik und Gesetzgebung. [GRI G4-24, G4-25]

Im Gespräch auf der Eurocucina (von links nach rechts): Dr. Axel Kniehl, Geschäftsführer Marketing und Vertrieb, mit Andreas Enslin, Miele-Designchef, und einem Medienvertreter

STAKEHOLDERMANAGEMENT: ZIELE UND VERANTWORTUNG

[GRI G4-25, G4-26] Der kontinuierliche [Stakeholderdialog](#) trägt dazu bei, frühzeitig wichtige Trends und neue Entwicklungen zu erkennen, Risiken und Chancen zu identifizieren und gemeinsam Nachhaltigkeitsziele zu erreichen. Nur so können die Bedürfnisse der unterschiedlichen Anspruchsgruppen, allen voran die der Kundinnen und Kunden, berücksichtigt werden.



Darüber hinaus nutzt Miele den Stakeholderdialog, um über die Auswirkungen des eigenen Handelns auf Mensch und Umwelt Rechenschaft abzulegen. Der Austausch findet in der Regel direkt zwischen der Miele-Fachabteilung und der jeweiligen Interessengruppe statt. Auch die Geschäftsleitung sucht regelmäßig den Kontakt zu Stakeholdern und spricht sich für Nachhaltigkeit aus.

Verantwortlich für den Stakeholderdialog bei Miele sind die Abteilungen Presse-/Öffentlichkeitsarbeit und Technisches Produktmanagement/Umweltreferat. In der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit werden Anfragen und Anforderungen aus Deutschland und vereinzelt auch aus dem Ausland aufgenommen und in Abstimmung mit den Fachabteilungen beantwortet. Die Abteilung Technisches Produktmanagement und Umweltreferat (TPE) pflegt zahlreiche Expertenkontakte, ist auf EU-Ebene aktiv und gestaltet aktiv den Stakeholderdialog. An den internationalen Standorten wird der Dialog durch die Leitungen der Vertriebsgesellschaften gesteuert – stets in enger Abstimmung mit der Geschäftsleitung.

Der kontinuierliche Austausch wird ergänzt durch regelmäßige Stakeholderbefragungen, die im Rahmen der Strategiereviews und zur Erarbeitung des Nachhaltigkeitsberichts stattfinden. Dazu hat Miele 2009 eine Stakeholderdatenbank angelegt.

KUNDENBEFRAGUNGEN: NACHHALTIGKEITSLISTUNG BESTÄTIGT

Im Rahmen der Stakeholderbefragung 2014 waren die Teilnehmerinnen und Teilnehmer auch dazu aufgerufen, die Nachhaltigkeitsleistung von Miele zu bewerten. An der öffentlichen, onlinebasierten Befragung nahmen 570 Kundinnen und Kunden im Alter von 18 bis über 80 Jahre teil. 99 Prozent der Befragten (45 Prozent Frauen/ 55 Prozent Männer) besaßen zu dem Zeitpunkt der Befragung nach eigenen Angaben ein Miele-Gerät. Mehr als 90 Prozent der Befragten schätzten die Nachhaltigkeitsleistung von Miele als hoch oder sehr hoch ein. 88 Prozent gaben an, dass Miele der führende Hausgerätehersteller in Sachen Nachhaltigkeit sei.

Miele führt außerdem sogenannte Brand Positioning Surveys (Umfragen zur Markenpositionierung) durch. Darin werden Kundinnen und Kunden unter anderem dazu befragt, ob Miele aus ihrer Sicht ökologische Anforderungen erfüllt und sich zur Nachhaltigkeit bekennt. Im Durchschnitt aller untersuchten Länder erzielte Miele in den Jahren 2012 bis 2016 bei der Bewertung zur Nachhaltigkeitsleistung einen Gesamtwert von 3,3 bei einer Maximalpunktzahl von 4 (= volle Zustimmung). Dies bestätigt die positive Wahrnehmung der Nachhaltigkeitsleistung von Miele weltweit.



Dialog im Überblick

Übersicht der
geführten Dialoge

EXPERTENBEWERTUNG: ZUKUNFTSWEISENDE IMPULSE

[GRI G4-27] 2016 wurden in Experteninterviews die Nachhaltigkeitsleistung von Miele bewertet und die Erwartungen der Experten zu bestimmten Themen weiter herausgearbeitet. Unter anderem beurteilten die Befragten die Produktmarke Miele als sehr stark, honorierten die Datensicherheit der vernetzten Hausgeräte und bestätigten das hohe Niveau des betrieblichen Umweltschutzes. Gleichzeitig gaben sie Impulse für die zukünftige Entwicklung von Miele und empfahlen beispielsweise eine überregionale Stärkung der Arbeitgebermarke oder die Prüfung innovativer serviceorientierter Geschäftsmodelle. Zum Teil beschäftigt sich Miele bereits intensiv mit diesen Entwicklungen, wie im Personalbereich oder bei der Entwicklung neuer Serviceleistungen. Zum Teil existieren Zielkonflikte, die zunächst gelöst werden müssen, zum Beispiel in der Produktentwicklung.

KRITISCHE STAKEHOLDER: KONSTRUKTIVER DIALOG

[GRI G4-27] Im Dezember 2015 warf die Deutsche Umwelthilfe (DUH) Kühlgeräteherstellern in Deutschland vor, dass die von ihnen zu verantwortende Entsorgung der Geräte nicht dem Stand der Technik entspreche und daher zum Klimawandel beitrage. Miele steht bereits seit mehreren Jahren im kontinuierlichen Dialog mit der DUH. So hat der Hersteller beispielsweise einen Fragenkatalog der Organisation zur Entsorgung von FCKW-haltigen Kühlgeräten

Dialogbeispiel: „Wohnzimmergespräch“ mit Miele

Dr. Eduard Sailer, damaliger Geschäftsführer Technik, war im Februar 2015 Gastredner bei einem „Wohnzimmergespräch“ in Bonn zum Thema „Nachhaltigkeit & Marke – Unternehmen auf dem Weg zu einem neuen Markenverständnis“. Auf Einladung einer Kommunikationsagentur diskutierten Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus Unternehmen, NGOs und der Forschung unter anderem zu der Frage, ob Nachhaltigkeit sich für Unternehmen auch finanziell auszahlt. Aus dem Publikum gab es dafür viel Zuspruch: Nachhaltigkeit habe dann einen positiven wirtschaftlichen Effekt, wenn Kundinnen und Kunden umfassend über den Ansatz des Unternehmens informiert würden. In seinem Vortrag hob Dr. Sailer hervor, welche Bedeutung Nachhaltigkeit bereits für die Firmengründer von Miele hatte: Sie hätten von Anfang an darauf geachtet, dass ihre Produkte langlebig und solide gebaut seien. Die Integration von ökologischen Aspekten bei der Materialauswahl und bei technischen Innovationen sei daher eine logische Konsequenz gewesen.

aus dem April 2014 sorgfältig beantwortet und detailliert über die entsprechenden Kontrollprozesse Auskunft gegeben.

Im Mai 2015 hatte die DUH Miele dazu aufgefordert, Auditberichte von Anlagenbetreibern zur Verfügung zu stellen. Aufgrund zwingender vertraglicher Vertraulichkeitsvereinbarungen zu anlagenbezogenen Daten konnte Miele dem Wunsch der Einsichtnahme jedoch nicht nachkommen. Dies hätte eine Vertragsverletzung bedeutet. Allerdings verwies das Unternehmen darauf, dass die Einhaltung des jeweils gültigen Standards Gegenstand der Vereinbarungen mit den Entsorgungspartnern ist und dass dies die beteiligten Subunternehmen explizit miteinbezieht. Der Auditprozess als solcher wird im Kapitel Produkte geschildert. Außerdem lud Miele die Vertreter der DUH im Juli 2015 schriftlich zu einem persönlichen Austausch nach Gütersloh ein.

GREMIEN UND VERBÄNDE: FACHWISSEN EINBRINGEN, UNTERNEHMENSINTERESSEN VERTRETEN

[GRI G4-16] Als Hausgerätehersteller wird Miele auch von politischen Entscheidungen und gesetzlichen Vorgaben beeinflusst. Entsprechende Richtlinien, beispielsweise zum Energylabel, Eco Design, gefährlichen Stoffen oder der Kreislaufwirtschaft werden in hohem Maße auf europäischer Ebene ausgestaltet. In Brüssel ist Miele seit Ende 2015 im öffentlichen Transparenzregister für Interessengruppen registriert. Dies soll Interessierten Einblick geben, mit welchen Vertretern von EU-Kommissionen, EU-Parlament und Europäischem Rat Miele im direkten Austausch steht.

Unternehmensvertreter bringen ihr Fachwissen in **nationalen und internationalen Gremien**, Ausschüssen und Verbänden ein. Sie setzen sich dort auch für zentrale Unternehmenswerte wie Qualität, Langlebigkeit sowie Ressourcen- und Energieeffizienz ein. Jeweils einer der beiden geschäftsführenden Gesellschafter – Dr. Markus Miele oder Dr. Reinhard Zinkann – ist zudem in den Vorständen des europäischen Hausgeräteverbands CECED, des deutschen Branchenverbands ZVEI, des Markenverbands, des Stifterverbands für die Deutsche Wissenschaft sowie auf regionaler Ebene der IHK oder des Unternehmerverbands vertreten.

SCHWERPUNKTE IM BERICHTSZEITRAUM: VON ENTSORGUNG BIS KLIMASCHUTZ

[GRI G4-16, G4-27] In den Geschäftsjahren 2014/15 und 2015/16 brachte sich Miele in der Gremien- und Verbandsarbeit zu zahlreichen Themen ein, darunter:



Mitgliedschaften

Überblick über die Miele-Mitgliedschaften

- Entsorgung von Elektro- und Elektronik-Altgeräten: Miele hat an der Entwicklung der noch nicht vollständig abgeschlossenen Normungsreihe EN 50625 zur Sammlung, Logistik und Behandlung von Elektro- und Elektronik-Altgeräten aktiv mitgewirkt. Unternehmensvertreter nahmen an verschiedenen Konferenzen teil: zum Beispiel im Juni 2015 zum Thema „Einschränkung des illegalen Altgerätehandels“ oder im Februar 2016 an Round Tables bei der Europäischen Kommission mit Vertretern von Entsorgungsunternehmen/-verbänden und Betreibern von Wiederaufbereitungsanlagen. Als Mitglied des europäischen Verbands der Hausgerätehersteller CECED wirkt Miele in fachspezifischen Arbeitsgruppen auf europäischer Ebene mit. Themen sind auch die Umsetzung der Richtlinie über Elektro- und Elektronik-Altgeräte (WEEE) in den einzelnen Mitgliedsstaaten sowie entsprechende Behandlungsstandards für die unterschiedlichen Produktgruppen. Bei der weiteren nationalen und internationalen Verbandsarbeit geht es um Regulierungen oder Novellierungen, etwa bezogen auf die Abfallrahmenrichtlinie oder produktbezogene Themen wie Kunststoffrecycling, Batterien sowie Kennzeichnung.
- Hohe Energieeffizienz-Standards: Miele setzt sich in der politischen Diskussion weiterhin für eine umweltgerechte Gestaltung von energieverbrauchsrelevanten Produkten ein. Dies betraf im Berichtszeitraum vor allem die Diskussion zur Revision der EU-Rahmenrichtlinie für das Energylabel, die Eco-Design-Rahmenrichtlinie sowie die Diskussion zur Erarbeitung von möglichen neuen Labels und Vorgaben zum Inverkehrbringen von Produkten.
- Klimaschutz: Miele war im Berichtszeitraum unter anderem an der Erarbeitung des [Klimaschutzplans Nordrhein-Westfalen](#) beteiligt, der am 17. Dezember 2015 verabschiedet wurde. Miele-Expertinnen und -Experten wirkten in zwei Arbeitsgruppen mit (Industrie/produzierendes Gewerbe und private Haushalte).

Seit 2014 ist Miele Mitglied der Europäischen Gesellschaft für Nachhaltige Labortechnologien (EGNATON). Als Anbieter medizintechnischer Geräte ist das Unternehmen mit seinem Geschäftsbereich „Professional“ schon seit Längerem daran beteiligt, Kriterien für ein Nachhaltigkeitslabel für medizintechnische Labore zu erarbeiten. Die Initiative möchte einen Beitrag zur Förderung von Deutschland und Europa als hocheffiziente Wissenschaftsplätze mit exzellenten und nachhaltigen Laborgebäuden leisten.

POLITIK: UNTERNEHMENSSESUCHE GEBEN EINBLICK

Miele steht in kontinuierlichem Austausch mit politischen Akteuren und empfängt regelmäßig regionale, nationale oder europäische Politikerinnen und Politiker. Im August 2015 waren Bundesumweltministerin Dr. Barbara Hendricks und Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv), zu Besuch bei Miele. Hier standen die Themen Nutzungsdauer und Verschleiß (Obsoleszenz) sowie die Eco-Design-Richtlinie im Vordergrund. Günther Oettinger, EU-Kommissar für digitale Wirtschaft und Gesellschaft, besuchte das Unternehmen auf der Internationalen Funkausstellung (IFA) in Berlin im September 2015 sowie Ende 2015 in Gütersloh. Die Chancen und Herausforderungen der digitalen Transformation nahmen einen Großteil der Diskussion ein. Im März 2016 tauschte sich zudem Dr. Thomas Gambke, Bundestagsabgeordneter für die Grünen, mit Vertretern von Miele zur unternehmerischen Nachhaltigkeit aus.

Umweltministerin Barbara Hendricks war im August 2015 zu Gast bei Miele in Gütersloh. Auf historischen Miele-Fahrrädern ging es über das Werkgelände.



Ausblick

Im Berichtszeitraum hat Miele mit dem umfassenden Review-Prozess und der nachfolgenden Aktualisierung seiner Nachhaltigkeitsstrategie die Grundlage für die weitere nachhaltige Unternehmensentwicklung bis 2025 geschaffen. Im Herbst 2016 hat Miele mit der Umsetzung der neuen Struktur begonnen, die den Prozess der Zielfindung und -bearbeitung neu definiert. Sie soll bis Ende 2018 schrittweise auf das gesamte Unternehmen ausgeweitet werden: zunächst in den deutschen und internationalen Werken, dann in allen direkt betroffenen Abteilungen in der Zentrale und schließlich in den internationalen Vertriebsgesellschaften. Dabei werden spezifische Nachhaltigkeitsprogramme in allen Bereichen erarbeitet und verabschiedet, die sowohl der Miele Nachhaltigkeitsstrategie als auch den lokalen Rahmenbedingungen Rechnung tragen.

Um den Erfolg der beschlossenen Maßnahmen zu sichern, soll die Nachhaltigkeitsleistung von Miele künftig noch stärker unternehmensweit gesteuert werden: Dazu ist die Aufnahme von zentralen Nachhaltigkeits-KPIs (Key Performance Indicators) in die jährlichen Werk-Reviews und -Reports vorgesehen.

Miele will weiter aus eigener Kraft wachsen und dabei nachhaltig wirtschaften.



2 | Produkte

2.1 Anspruch

2.2 Produktportfolio und Qualität

2.3 Entwicklung und Innovation

2.4 Vertrieb

2.5 Recycling und Entsorgung

2.6 Ausblick

Methodisch entwickeln

Im waschtechnischen Labor der Konstruktion/Entwicklung in Gütersloh entwickeln und erproben Hiltrud Rohde (links) und Christiane Langenbach neue Waschverfahren und Bauteile. Ähnliche Forschungsstätten gibt es für alle Produktbereiche.



Der Anspruch: immer nachhaltigere Produkte

Bei der Entwicklung seiner Produkte verfolgt Miele einen ganzheitlichen Ansatz. Alle Geräte, ob für die private oder gewerbliche Anwendung, sind langlebig, verbrauchen möglichst wenig Energie, Wasser und Chemie – bieten aber dennoch hohe Leistung und beste Ergebnisse. Gemäß der Leitlinie „Immer besser“ entwickelt Miele innovative Konzepte, mit denen der Ressourcenverbrauch weiter gesenkt werden kann: Vor allem beim Waschen und Spülen bietet das Unternehmen zunehmend Systemlösungen an, bei denen Geräte, Programme, Reinigungsmittel und Zubehör optimal aufeinander abgestimmt sind. Sogar die Vernetzung von Hausgeräten trägt zu einem effizienteren Umgang mit Ressourcen bei. Auf dem Weg zur vollständigen Kreislaufwirtschaft erprobt Miele schon heute den Einsatz von hochwertigem Material aus Altgeräten.

Was Miele bereits erreicht hat

Bis zu
70 %
Einsparung beim spezifischen Stromverbrauch der Miele-Wäschetrockner seit 2000

Auf bis zu
20 Jahre
Lebensdauer getestet

A+++

-20%: Energylabel-Bestwerte für Geschirrspüler der Premiumklasse

400
vernetzungs-fähige
Hausgeräte
im Programm

Bis zu
90 %
Metallanteil
bei Gewerbegeräten gewährleisten hohe Recyclingfähigkeit.

Vernetzung

Das Vertrauen in Miele ist auch in der „vernetzten Welt“ sichergestellt.

Ganzheitlichkeit

Miele-Geräte sind der Maßstab für nachhaltige Produktgestaltung und ganzheitliche Effizienz.

Innovation

Miele ist branchenführend bei Produktinnovationen und Geschäftsmodellen mit Nachhaltigkeitsbezug.

„Das Ziel der Miele-Produktentwicklung: immer bessere Produkte – langlebig, kompromisslos und von höchster Qualität. Daran arbeiten wir mit Leidenschaft.“

Sabine Bivolarevic, Leiterin Segment Bodenpflege, Bielefeld



Produktportfolio und Qualität

Effizient und langlebig

Kern der Produktphilosophie von Miele ist es seit jeher, Produkte von besonders hoher Qualität und Lebensdauer herzustellen. Großes Augenmerk gilt auch der Energieeffizienz, denn: Etwa drei Viertel der Energie, die Haus- und Gewerbegeräte von der Entwicklung bis zur Entsorgung benötigen, entfallen auf die Gebrauchsphase.

EFFIZIENZ: RESSOURCEN UND ENERGIE SPAREN

Miele entwickelt und produziert ressourcen- und energie-sparende Produkte. Dabei verfolgt der Hersteller einen ganzheitlichen Ansatz: Neben dem Energiebedarf spielen auch der Wasserverbrauch sowie der Einsatz von Chemikalien wie Wasch- und Spülmittel eine große Rolle.

Dies bedeutet, dass bei Miele-Geräten alle Programme und Funktionen auf höchstmögliche Effizienz ausgerichtet sind – nicht nur die für das Energylabel benötigten. Darüber hinaus verfügen Miele-Geräte über eine Reihe verbrauchsreduzierender Funktionen. Zusätzliches Potenzial zur Ressourcenschonung eröffnet die Vernetzung und Einbindung in ein Smart-Home-Konzept, beispielsweise durch die Nutzung von regenerativen Energien.

Um die Akzeptanz für hocheffiziente Hausgeräte zu fördern, stellt Miele sicher, dass ein niedriger Verbrauch nicht durch Abstriche beim Gebrauchsnutzen relativiert wird – etwa mit Blick auf Programmlaufzeiten, Geräuschentwicklung sowie die Ergebnisse beim Kochen, Spülen, Waschen oder Staubsaugen.

HAUSGERÄTE: INNOVATIONEN UND ERGEBNIS

[GRI G4-EN7, G4-EN27] In relevanten Produktbereichen konnte Miele im Berichtszeitraum Verbesserungen bei

Reduzierung der Stromverbräuche

bei Hausgeräten seit 2000, Stand GJ 2015/16

Waschmaschinen



Wäschetrockner



Elektroherde und -backöfen



Geschirrspüler



Kühlgeräte mit Gefrierfach¹⁾



Kühlgeräte ohne Gefrierfach²⁾



Gefriergeräte²⁾



Verglichen wird das jeweils energieeffizienteste am Markt verfügbare Miele-Gerät aus dem Geschäftsjahr 2015/16 mit dem energieeffizientesten Miele-Gerät aus dem Jahr 2000.

¹⁾ 151 l bis 300 l Nutzinhalt.

²⁾ Bis 150 l Nutzinhalt.



Ergebnissen und Effizienz erreichen. Neue und weiterentwickelte Technologien unterstützen Miele auf dem Weg, zum nachhaltigsten Unternehmen der Branche zu werden.

WASCHMASCHINEN: POWERWASH 2.0

Bereits 2013 hatte Miele PowerWash entwickelt, ein besonders wassersparendes und effizientes Waschverfahren: Eine zusätzliche Umflutpumpe und ein spezieller Drehrhythmus erhöhen die Waschwirkung um mindestens 10 Prozent. Zwei Jahre später stellte das Unternehmen die Weiterentwicklung vor: PowerWash 2.0 benötigt noch weniger Wasser und Energie – bei kurzen Laufzeiten und sogar bei Minderbeladungen, wie sie im Haushalt sehr oft vorkommen. Das renommierte Öko-Institut in Freiburg führte einen Vergleichstest mit Geräten anderer Hersteller durch und bescheinigte Miele, dass Waschmaschinen mit PowerWash-2.0-Technologie „je nach Programm bis zu 40 Prozent schneller waschen und gleichzeitig bis zu 25 Prozent Strom sparen“. Dabei würden sie die „beste

**Schnell und komfortabel:
Waschtrockner der neuen
Generation waschen und trocknen
bis zu fünf Kilogramm Wäsche
in dreieinhalb Stunden.**

Waschleistung und den geringsten Wasserverbrauch“ aufweisen. Auch im Test der Stiftung Warentest schnitt die Frontlader-Waschmaschine Miele WMF 111 WPS mit PowerWash 2.0 mit der Gesamtnote 1,6 am besten ab. Im Test (Ausgabe 11/2016) hoben die Prüfer besonders die Umweltschonung sowie die Stromersparnis hervor.

Im Geschäftsjahr 2015/16 waren **93 Prozent** aller abgesetzten Waschmaschinen, für die das Energylabel gilt, in der besten Klasse A+++ eingestuft – bei bis zu 40 Prozent Unterschreitung des Grenzwerts (modellabhängig). Im Geschäftsjahr 2013/14 entsprachen noch 63 Prozent aller für die EU-Länder abgesetzten Miele-Waschmaschinen der höchsten Energieeffizienzklasse A+++. Auch bei anderen Geräten konnte eine deutliche Steigerung des Anteils an der höchsten Effizienzklasse erreicht werden: bei Wäschetrocknern von 1 Prozent (GJ 2013/14) auf 8 Prozent und bei Geschirrspülern von 30 auf 39 Prozent. Damit konnte Miele sein Ziel erreichen, den Absatz verbrauchsoptimierter Produkte weiter zu erhöhen.

Die Spülräume der Geschirrspüler werden im Werk Bielefeld nach einem eigenen, patentierten Verfahren hergestellt.

WÄSCHETROCKNER: TECHNISCHE OPTIMIERUNG

Im Berichtszeitraum wurden große Anstrengungen unternommen, um die Energieaufnahme bei Wäschetrocknern zu senken. Bereits seit September 2014 sind alle Wäschetrockner der neuen Generation T1 mit A++ deklariert. Möglich wurde dies durch die Verwendung größerer Wärmetauscher und neuer



Kompressoren. Die Spitzenmodelle erreichen die Effizienzklasse A+++. Darüber hinaus wurde der Preis für Einstiegsgeräte in den Effizienzklassen A++ und A+++ gesenkt, sodass diese energiesparenden Geräte nun eine breitere Zielgruppe ansprechen.

GESCHIRRSPÜLER: ECOTECH WÄRMESPEICHER

Die neuen Geschirrspüler der Baureihe G 6000 EcoFlex unterschreiten den Grenzwert der besten Energieeffizienzklasse A+++ um 10 Prozent, bei einigen Geräten sogar um 20 Prozent. Die Baureihe ist seit April 2016 auf dem Markt. Die hohe Effizienz wird durch den Einsatz des neuen EcoTech Wärmespeichers erreicht.

Der EcoTech Wärmespeicher besteht aus zwei getrennten Wasserkreisläufen. Ein Kreislauf transportiert das einlaufende Frischwasser, der zweite ist als Schlaufensystem angelegt. In dieses fließt warmes Wasser aus dem jeweils letzten Programmabschnitt und erwärmt durch die Zirkulation im Wasserreservoir das Frischwasser. So wird für die weitere Aufheizung entsprechend weniger Strom benötigt, was die Energieeffizienz von A+++ auf A+++^{-20%} verbessert. Die Geschirrspüler der Baureihe G 6000 EcoFlex reinigen das Geschirr zudem sehr schnell: Für ein Reinigungsergebnis der Klasse A wird im Programm QuickPowerWash weniger als eine Stunde benötigt – unterstützt durch neue, besonders schnell lösliche Geschirrspültabs („UltraTabs Multi“), die Miele auf die Baureihe und das Programm QuickPowerWash abgestimmt hat.

Einige Modelle der Geschirrspüler G 6000 EcoFlex können zudem direkt über den heimischen WLAN-Router mit dem Internet verbunden werden, ohne dass hierfür zusätzliche Module erforderlich sind. Mithilfe der kostenlos erhältlichen App [Miele@mobile](#) lassen sich die Geräte per Smartphone oder Tablet mobil kontrollieren und steuern.

Modelle der Baureihe G 6000 wurden alleinige Testsieger bei der Stiftung Warentest (Ausgabe 06/2016). Grundlage der Bewertung war die Kombination aus Design, Komfort, Energieverbrauch und Reinigungswirkung.

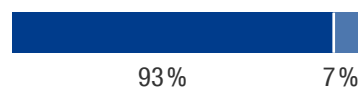
KÜHL- UND GEFRIERGERÄTE: BESSER ALS A+++

Bei den Kühl- und Gefriergeräten sind neue Produkte in der Entwicklung, die einen bis zu 20 Prozent niedrigeren Verbrauch aufweisen werden als Geräte der Energieeffizienzklasse A+++. Mit Einführung der neuen Standgeräte-Baureihe K 20.000 wurden 2015/16 zahlreiche neue A+++-Geräte auf

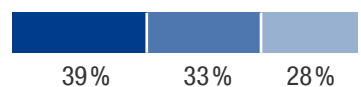
Energieeffizienzklassen

je Produktgruppe in Prozent

Waschmaschinen



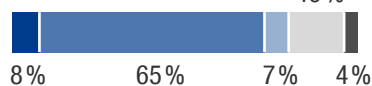
Geschirrspüler



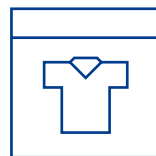
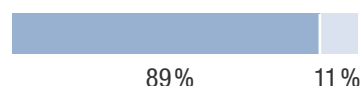
Kühlgeräte und Gefriergeräte



Wäschetrockner



Elektroherde und -backöfen



93 %

aller abgesetzten Miele-Waschmaschinen erreichen die höchste Effizienzklasse am Markt.

am Produkt

| Energylabel | Gerät | Einführung Energylabel | Aktuelle Miele-Tätigkeiten |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A+++ bis D | Backöfen | 2015 aktualisiert | Im Berichtszeitraum standen die Optimierungsprozesse dazu im Vordergrund. |
| A bis G, ab 01.01.2016 A+ bis F ab 01.01.2018 A++ bis E ab 01.01.2020 A+++ bis D | Dunstabzugshauben | 2015 | Miele macht von der Möglichkeit Gebrauch, alle Dunstabzugshauben schon ab Januar 2015 gemäß der verschärften Vorgabe auszuzeichnen, die erst Anfang 2016 verbindlich wird. Diese sieht Einstufungen von A+ bis D vor. Im Berichtszeitraum trugen bereits mehr als 50 Prozent der Hauben das Energylabel A oder A+. |
| A+++ bis D | Geschirrspüler | 2011 aktualisiert | Im Berichtszeitraum standen die Optimierungsprozesse dazu im Vordergrund. |
| A+++ bis D | Kühl- und Gefrierschränke | 2011 aktualisiert | Im Berichtszeitraum standen die Optimierungsprozesse dazu im Vordergrund. |
| A bis G, ab 01.09.2017 A+++ bis D | Staubsauger | 2014 | Im Berichtszeitraum standen die Optimierungsprozesse dazu im Vordergrund. |
| A+++ bis D | Wäschetrockner | 2013 aktualisiert | Im Berichtszeitraum standen die Optimierungsprozesse dazu im Vordergrund. |
| A+++ bis D | Waschmaschinen | 2011 aktualisiert | Im Berichtszeitraum standen die Optimierungsprozesse dazu im Vordergrund. |
| A+++ bis G | Weinschränke | 2011 | Im Berichtszeitraum standen die Optimierungsprozesse dazu im Vordergrund. |

den Markt gebracht. Einige Einstiegsgeräte der Baureihe entsprechen weiterhin der Effizienzklasse A++.

DUNSTABZUGSHAUBEN: TESTSIEGER

In den vergangenen Jahren konnte Miele die Energieeffizienz der Dunstabzugshauben deutlich verbessern. Schrittweise wurden die Gebläse von Wechselstrom auf Gleichstrom umgestellt. Damit verbunden war auch ein Wechsel von Halogenbeleuchtung zu LEDs. Dunstabzugshauben von Miele waren 2016 in allen drei getesteten Gerätekategorien alleiniger Testsieger bei Stiftung Warentest (Ausgabe 03/2016).



DAS EU-LABEL: AUSGEWIESENE EFFIZIENZ

[GRI G4-PR3] Die aktuell gültige EU-Energieverbrauchskennzeichnung findet sich auf vielen Miele-Geräten (siehe Tabelle). Die gesetzlichen Vorgaben haben auch Einfluss auf die Produktentwicklung.

ECO-FUNKTIONEN: WEITERES SPARPOTENZIAL ERSCHLIESSEN

Produktübergreifend sind Miele-Geräte mit einer Reihe sogenannter Eco-Funktionen ausgestattet, die es dem Benutzer ermöglichen, weiteres Sparpotenzial zu erschließen. Diese wurden vor allem im vergangenen Berichtszeitraum eingeführt und in den letzten Jahren auf weitere Geräte und Gerätekategorien ausgeweitet.

Viele Backofenmodelle bieten die Funktion der Restwärmenutzung an, um mit der Energie besonders effizient umzugehen.

Korrekt deklariert

[GRI G4-PR3, G4-PR4] Um zu überprüfen, ob das Energylabel und weitere Kennzeichnungen korrekt angewendet werden, hat Miele im Berichtszeitraum einen Selbsttest durchgeführt: Verschiedene Miele-Geräte (Waschmaschine, Wäschetrockner, Geschirrspüler, Staubsauger, Dunstabzugshauben, Backofen, Kühlen/ Gefrieren) wurden verdeckt am Markt gekauft – analog der Vorgehensweise einer Marktaufsichtsbehörde. Anschließend wurden die Geräte durch unabhängige Prüflabore auf die Konformität der angegebenen Daten wie Energie- und Wasserverbrauch, Schleudereffizienz, Geräusch oder Programmdauer geprüft. Alle bisherigen Ergebnisse zeigen: Die Messwerte bewegen sich innerhalb der erlaubten Toleranzen zu den deklarierten Informationen. Miele deklariert richtig und nutzt Spielräume nicht zum Nachteil von Kundinnen und Kunden aus.

auszugsweise

| Eco-Funktion | Funktionsweise | Entwicklung im Berichtszeitraum |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EcoFeedback (Geschirrspüler) | Mit der Funktion EcoFeedback haben Nutzer die aktuellen Verbrauchswerte ihres Geschirrspülers unter Kontrolle. Schon vor dem Start erhalten sie eine Prognose des Wasser- und Stromverbrauchs für das angewählte Programm. So lässt sich auf einen Blick erkennen, dass beispielsweise ein Programm mit längeren Laufzeiten oder niedrigeren Temperaturen weniger Energie benötigen wird. Nach Programmende erfolgt die Anzeige des tatsächlichen Verbrauchs in Kilowattstunden und Litern. | Anteil der verkauften Geschirrspüler mit EcoFeedback-Funktion am Gesamtabsatz: GJ 2014/15: 35 % GJ 2015/16: 30 % |
| Flexitimer mit EcoStart/ SmartStart (Geschirrspüler) | Startwahl zu Zeiten, zu denen der Stromtarif am günstigsten ist | Anteil der verkauften Geschirrspüler mit Flexitimer am Gesamtabsatz: GJ 2014/15: 35 % GJ 2015/16: 30 % |
| SolarSpar (Geschirrspüler) | Spülprogramm, bei dem bereits vorhandenes warmes Wasser im Haushalt (Solarthermieanlage, Wärmepumpe oder Gas-Öl-Heizung) verwendet wird. Das Programm nutzt ausschließlich die Wärme des einlaufenden Warmwassers. Der Stromverbrauchswert wird auf 0,05 kWh pro Spülgang gesenkt. | Anteil der verkauften Geschirrspüler mit SolarSpar am Gesamtabsatz: GJ 2014/15: 35 % GJ 2015/16: 30 % |
| EcoTech Wärmespeicher (Geschirrspüler) | siehe Geschirrspüler: EcoTech Wärmespeicher | weltweite Einführung April 2016 |
| Restwärmenutzung (Backofen & Dampfgaren) | Fünf Minuten vor Ende des Backvorgangs wird nur noch bestehende Wärme genutzt. | Ausweitung in Produktpalette |
| Induktion (Kochfelder & Combiset) | 30 % weniger Energie gegenüber herkömmlichen Systemen beim Ankochen | Anteil an Produkten kontinuierlich zunehmend |
| LED-Strahler (Dunstabzugshauben) | | Ausweitung der Produktpalette |
| EcoMotor, Gleichstrom (Dunstabzugshauben) | 70 % Ersparnis gegenüber herkömmlichen Motoren | Ausweitung der Produktpalette |
| Conn@ctivity (Dunstabzugshauben) | Dank der Automatikfunktion Con@ctivity 2.0 werden die am Kochfeld eingestellten Werte erfasst und an die Steuerung der Dunstabzugshaube übermittelt. | Ausweitung der Produktpalette Mittlerweile sind beispielsweise 60 % aller Kochfelder und Hauben über einen Funkstick vernetzt. |
| EcoModus (Kaffeevollautomaten) | Aufheizen erst direkt vor dem ersten Getränkebezug | Alle Modelle verfügen über das Feature. |

| Eco-Funktion | Funktionsweise | Entwicklung im Berichtszeitraum |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EcoFeedback (Waschmaschinen) | siehe Geschirrspüler | Anteil der verkauften Waschmaschinen mit EcoFeedback: GJ 2014/15: 25 % 2015: 31 % GJ 2015/16: 34 % |
| TwinDos (Waschmaschinen) | Integrierte automatische Waschmitteldosierung: Die beiden Miele-Waschmittel „UltraPhase 1“ (gegen Fette und Eiweiße) und „UltraPhase 2“ (gegen hartnäckige Flecken) werden über TwinDos in aufeinanderfolgenden Programmabschnitten dosiert. TwinDos spart bis zu 30 % Waschmittel, bestätigt 2013 durch das unabhängige Öko-Institut. | Die Angebotspalette wurde weiter erhöht. Im GJ 2014/15 besaßen 15 % der verkauften Waschmaschinen TwinDos, im GJ 2015/16 18 %. |
| AllWater (Waschmaschinen) | Miele-Waschmaschinen mit AllWater-Ausstattung können mit Brauch- und Warmwasser betrieben werden. Dazu sind die Geräte mit zwei Wasseranschlüssen ausgestattet. Durch den Warmwasserbetrieb lassen sich bis zu 43 % Energieeinsparungen erreichen. | Integration in einem Modell |
| EcoFeedback (Trockner) | siehe Geschirrspüler | Anteil der verkauften Trockner mit EcoFeedback: 2015: 20 % GJ 2015/16: 20 % |
| Wärmepumpe (Trockner) | siehe Wäschetrockner: Optimierung mit Wärmepumpen | |
| ProfiEcoMotor (Trockner) | Durch elektronische Steuerung: verschleißfrei, sparsam, leise | Anteil der verkauften Trockner mit ProfiEcoMotor: GJ 2014/15: 50 % GJ 2015/16: 60 % |
| EcoTeQ-Bodendüse (Staubsauger) | Effiziente Bodendüsen, die auch bei niedriger Leistungseinstellung beste Reinigungsergebnisse erzielen | In Europa wurden im Berichtszeitraum 50 % aller verkauften Staubsauger unter 1.000 Watt damit ausgestattet. Neuestes Modell 2015 eingeführt, um neuen Label-Werten gerecht zu werden. |

GEWERBEGERÄTE: VERSCHIEDENE MASSNAHMEN ZUR EFFIZIENZSTEIGERUNG

Der Geschäftsbereich Professional stellt gewerbliche Geräte unter anderem für Hotellerie/Gastronomie und für medizinische Einrichtungen her. Im Werk Lehrte wurde im Berichtszeitraum ein neuer Wäschetrockner entwickelt und auf den Markt gebracht. Dieser wird ausschließlich per Wärmepumpe beheizt. Darüber hinaus wurde die Waschmaschinen-Produktpalette überarbeitet. Bei den neuen Geräten mit der Bezeichnung „Benchmark“ (Ausführungen „Performance“ und „Performance Plus“) konnte der Energieverbrauch unter anderem durch eine verbesserte Verfahrenstechnik gesenkt werden. Die Geräte wurden im März 2017 erstmalig vorgestellt.

Die Emaillierung macht die Waschmaschinenfronten extrem widerstandsfähig. Hier wird die Belastbarkeit der Oberfläche geprüft.





LANGLEBIGKEIT: ÖKOLOGISCH SINNVOLL

[GRI G4-EN27] Die besondere Langlebigkeit der Miele-Produkte ist das Ergebnis solider Konstruktion, der Verwendung hochwertigen Materials und anspruchsvoller Belastungs- und Dauertests. Als einziger Hersteller der Branche testet Miele seine Produkte auf eine Lebensdauer von bis zu 20 Jahren. Dies ist auch ökologisch sinnvoll: Zuletzt belegte die Studie „Einfluss der Nutzungsdauer von Produkten auf ihre Umweltwirkung“ des deutschen Umweltbundesamts (UBA) (ausgeführt vom Öko-Institut 02/2016), dass langlebige Geräte unter ökologischen Gesichtspunkten besser abschneiden.

Zu einem ähnlichen Schluss kommt auch die Studie „Betrachtungen zu Produktlebensdauer und Ersatzstrategien von Miele-Haushaltsgeräten“, die das Öko-Institut 2014 im Auftrag von Miele durchgeführt und 2015 veröffentlicht hat: Grundsätzlich sei es sinnvoll, Hausgeräte möglichst lange zu nutzen. Das gelte insbesondere für Waschmaschinen und Geschirrspüler und in den meisten Fällen auch für Trockner sowie Kühl- und Gefriergeräte. Lediglich bei sehr alten Trocknern und Kühl-/Gefriergeräten könne es sinnvoll sein, diese auszutauschen, da in diesen Produktgruppen durch Technologiesprünge in den vergangenen Jahren sehr große Effizienzsteigerungen erreicht worden seien. Blicke man aus heutiger Sicht in die Zukunft, so ein Fazit der Studie, sei bei aktuellen Modellen eine lange Nutzung mehr denn je erstrebenswert, da geräteimmanente Effizienzsteigerungen nur noch in kleineren Schritten zu erwarten seien.

Nur Miele testet seine Hausgeräte auf eine Lebensdauer von bis zu 20 Jahren.

NUTZUNGSDAUER: MIELE-GERÄTE VERBLEIBEN LÄNGER IM HAUSHALT

Um diese ökologischen Vorteile der Langlebigkeit zu realisieren, müssen die Geräte von den Verbrauchern allerdings auch entsprechend lange genutzt werden. Tatsächlich werden Miele-Hausgeräte länger im Haushalt verwendet als Geräte anderer Marken, bevor sie entweder weiterveräußert oder wegen eines Defekts ersetzt werden. Dies haben in der Vergangenheit mehrere Studien ergeben.

Eine nicht zu unterschätzende Voraussetzung für eine möglichst lange Nutzung der Hausgeräte ist die Kundenzufriedenheit. Verrichtet ein Hausgerät zuverlässig seinen Dienst und lassen Ergebnisse, Bedienkomfort, Energieeffizienz und Design keine Wünsche offen, dann wird ein prinzipiell funktionierendes Hausgerät kaum vorzeitig ausgetauscht. Wesentliche Aufgaben für die Produktentwicklung bei Miele sind daher ein zeitloses Design, eine hohe Reparaturfähigkeit und die Möglichkeit, Steuerungssoftware später zu aktualisieren.

ZUKUNFTSFÄHIGKEIT: SOFTWARE-UPDATES AUCH FÜR ÄLTERE GERÄTE

Die zunehmende Bedeutung von Software in Hausgeräten bietet die Chance, während der langen Nutzungsphase der Miele-Geräte Funktionen zu verbessern oder an neue Kundenanforderungen anzupassen. Die standardisierte Miele Diagnose-Unterstützung bietet circa 2.200 Updates für mehr als 1.300 unterschiedliche Elektroniken an. Sie wird von fast 3.000 Technikerinnen und Technikern weltweit eingesetzt und trägt so zur ständigen Verbesserung der Miele-Geräte bei. Das bereits 2004 entwickelte Programm kann nicht nur für die neuesten und innovativsten Produkte eingesetzt werden, sondern auch für ältere Geräte.



15.000

Betriebsstunden muss ein Miele-Geschirrspüler im Test schaffen.

Langlebigkeitstests: klare Vorgaben

Welche Anforderungen Miele-Geräte in den Lebensdauer-Tests erfüllen müssen, ist in einer eigenen Werknorm festgelegt. Bei einer Waschmaschine geht Miele von fünf Programmdurchläufen pro Woche aus. Das ergibt in 20 Jahren 5.000 Waschgänge, also 10.000 Betriebsstunden in der Prüfung. Beim Wäschetrockner werden ebenfalls 5.000 Durchläufe angesetzt, was infolge kürzerer Programm-laufzeiten einer Testdauer von 7.500 Betriebsstunden entspricht. Beim Geschirrspüler setzt Miele eine tägliche Nutzung voraus; das sind 7.500 Programme in 20 Jahren oder **15.000 Betriebsstunden**.

Auszeichnungen: internationale Anerkennung

Verschiedene Auszeichnungen bestätigen regelmäßig die Zuverlässigkeit von Miele-Geräten und -Kundendienst, unter anderem:

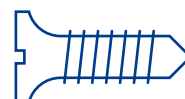
- KVA Service Award 2015 (verliehen vom Kundendienst Verband Österreich) – erstmals in den Kategorien B2C und B2B
- Die britische NGO Which? bewertete im Januar 2015 Hersteller unterschiedlicher Gerätekategorien. Über 10.000 Which?-Mitglieder wurden zu zehn Gerätekategorien befragt. Miele schneidet in fünf der Kategorien als „beste Marke“ ab. Es ging insbesondere um Zuverlässigkeit und Kundentreue sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis.
- Im Juni 2015 untersuchte Which? die Reparaturfreundlichkeit beziehungsweise -fähigkeit von Waschmaschinen. Moderne Waschmaschinen von sieben Herstellern wurden untereinander und mit alten Modellen verglichen: Miele erzielte das höchste Zuverlässigkeitsrating und beste Kundenzufriedenheitswerte.
- Das neuseeländische Kundenmagazin consumer verkündete im Sommer 2016 die Gewinner seines „Top Brand“ Awards. Miele gewann in den Produktkategorien Staubsauger, Trockner, Waschmaschinen, Geschirrspüler und Backöfen.

REPARATURFÄHIGKEIT: KONSTRUKTION ERMÖGLICHT EINFACHE REPARATUR

Miele-Hausgeräte sind bekannt für ihre Zuverlässigkeit. Dennoch können im Laufe eines langen Gerätelebens Störungen auftreten, die einen Kundendienst-Einsatz erforderlich machen. Um in diesen Fällen die Kosten gering zu halten, sind die Geräte „reparaturfreundlich“ konstruiert: Das heißt, der Aufwand für die Reparatur oder den Tausch eines Bauteils soll so gering wie möglich sein. Da Miele von einer Lebensdauer von bis zu 20 Jahren für seine Produkte ausgeht, ist auch die Ersatzteilversorgung entsprechend ausgelegt: So werden ständig etwa 63.000 verschiedene Miele-Original-Ersatzteile im Zentrallager in Gütersloh vorgehalten. Diese werden von dort je nach Bedarf in die ganze Welt versendet und sind noch viele Jahre nach Auslauf der Geräteproduktion verfügbar.

KUNDENSERVICE: HOHE SERVICEQUALITÄT BESTÄTIGT

Die Techniker und Technikerinnen des Miele-Kundendienstes sind durch eigene Schulungen sehr gut ausgebildet und mit einem aufwendig ausgestatteten Servicewagen unterwegs. Bei der sogenannten Ersterledigungsquote – das sind die Servicefälle, die nach dem ersten Besuch abgeschlossen sind – liegt der Miele-Kundendienst über



63.000

Ersatzteile werden auch noch 15 Jahre nach Auslauf der Serie bevorratet.

dem Branchendurchschnitt. In Deutschland wurde bereits eine Quote von 90 Prozent erreicht. Das hohe Niveau belegt unter anderem die Vergleichsstudie „Kundenmonitor Deutschland 2015“. In dieser Studie wurde der Miele-Kundendienst erneut zum Besten der Branche gewählt – und das bereits zum 19. Mal. In der telefonischen Befragung, die von August 2014 bis August 2015 stattfand, gaben 76 Prozent der Kundinnen und Kunden an, mit der Leistung „vollkommen zufrieden“ zu sein, 20 Prozent antworteten mit „zufrieden“. Damit konnte sich Miele im Vergleich zur vorherigen Studie weiter verbessern.

SCHONENDE VERFAHREN: ERHÖHTE LEBENSDAUER VON WÄSCHE UND GESCHIRR

Langlebigkeit im erweiterten Sinne schließt die schonende Behandlung von Textilien ein oder die Pflege von wertvollem Geschirr und Besteck im Geschirrspüler. Bei Waschmaschinen schonen unter anderem kürzere Programmlaufzeiten die Wäsche und verlängern so die Lebensdauer der Textilien. In Miele-Waschmaschinen ist die Laufzeit des Energylabel-Programms auf drei Stunden begrenzt, während diese bei anderen Herstellern bis zu fünfeinhalb Stunden dauern kann. Für seine Geschirrspüler hat Miele ein Spülprogramm entwickelt, das selbst hochwertige Gläser sehr schonend behandelt und dauerhaft vor Glaskorrosion schützt. Im Berichtszeitraum hat Miele an neuen Materialien für den Geschirrkorb und an einem Silikonenschutz zur Vermeidung von Glasbruch im Geschirrspüler gearbeitet.

PRODUKTSICHERHEIT: UMFASSENDE PRÜFUNG

[GRI G4-PR1] Generell gilt, dass alle Miele-Produkte umfassend auf Gesundheits- und Sicherheitsrisiken für den Verbraucher geprüft werden. Die Einhaltung der Produktsicherheitsaspekte wird durch unabhängige Drittstellen wie VDE, DEKRA oder TÜV geprüft und die Produkte entsprechend zertifiziert. Neben Gesetzen und Normen gelten in allen Bereichen eigene Miele-Standards, teils mit einem noch höheren Anspruch an die Produktsicherheit. Umfassende Tests und Lebensdauerprüfungen tragen ebenso zur Produktsicherheit bei wie Erkenntnisse aus Kundendienstesätzen.

Im Branchenvergleich hat Miele eine sehr große Fertigungstiefe von je nach Produkt bis zu **50 Prozent**. Dies trägt wesentlich dazu bei, sich bei den Kernkomponenten vom Wettbewerb zu differenzieren, die Qualität dieser Komponenten umfassend zu beeinflussen und so auch die Produktsicherheit zu erhöhen. Die Gewährleistung von Produktsicherheit ist darüber hinaus ein schnittstellenübergreifender Prozess, in dem das Technische Produktmanagement und



Im Werk Oelde werden Herde und Backöfen entwickelt und getestet.



Bis zu

50 %

Fertigungstiefe

Umweltreferat, die Konstruktions-/Entwicklungsabteilungen und das Qualitätsmanagement in enger Abstimmung zusammenwirken. Etwaige Fehlerquellen werden durch gezielte, weltweite Marktbeobachtung, Kundendienstrückmeldungen, Produktrückläufe oder Ersatzteilverkäufe (Feldbeobachtung) sorgfältig ermittelt und beurteilt. Auch Einflüsse durch verändertes Nutzerverhalten lassen sich auf diese Weise identifizieren. Hinzu kommt eine präventive Qualitätsarbeit, die neue Produkte schon in der Produktentwicklung mit Testreihen begleitet und so zu einem frühen Zeitpunkt Einfluss nehmen kann.

RÜCKRUFAKTIONEN: DETAILLIERTE NOTFALLPLÄNE

[GRI G4-PR2] Ergibt die Feldbeobachtung, dass eine Rückrufaktion angezeigt ist, stehen detaillierte Notfallpläne mit namentlich zugeordneten Verantwortlichen zur Verfügung, die unverzüglich aktiv werden. Die Erfahrungen aus einer solchen Rückrufaktion werden intensiv analysiert und bei zukünftigen Entwicklungen berücksichtigt. Im Berichtszeitraum gab es weltweit drei Produktrückrufe in kleinerem Maße, die inzwischen zum größten Teil abgeschlossen sind. Miele trat direkt mit den betroffenen Kunden in Kontakt; die Probleme wurden durch den Einsatz eines Ersatzteils, den Austausch des betroffenen Geräts oder sonstige Maßnahmen behoben.

HYGIENE: HOHE STANDARDS GEWÄHRLEISTET

Miele-Professional-Geräte bieten spezielle Programme, die den besonderen Hygieneanforderungen von Einrichtungen wie Seniorenheimen, Krankenhäusern oder Hotels gerecht werden. Vergleichbares gilt für den Bereich der Gewerbe-Geschirrspüler. Diese Geräte erfüllen wesentlich höhere Hygienestandards als Modelle mit Tanksystem, weil für jeden Spülgang frisches Wasser verwendet wird. Dazu kommen besondere Programme mit hohen Nachspültemperaturen (bis über 83 Grad Celsius) und langen Temperaturhaltezeiten. Durch diese Kombination von Temperatur und Haltezeit werden besonders hygienische Spülergebnisse erzielt. Noch höher sind die Hygieneanforderungen in der Medizintechnik. Als zertifizierter Medizinprodukte-Hersteller erfüllt Miele alle gesetzlichen

Professionelle Anwendungen stellen besondere Anforderungen an Programme, Geschwindigkeit und Hygiene.



Hygienestandards. Dazu gehört beispielsweise auch die vollständige und nachvollziehbare Dokumentation jeder einzelnen Sterilgutcharge.

Auch bei der Wäschepflege im Haushalt gewährleistet Miele hohe Hygienestandards, etwa mit dem speziellen Waschprogramm „Hygiene 60 °C“, das bei einer Reihe von Modellen zu finden ist. Eine definierte Wascht Temperatur verbunden mit einer langen Temperaturhaltezeit verhindert in diesem Programm die Ausbreitung von Keimen über die Wäsche. Seit einigen Jahren ist ein Trend zum Waschen mit niedrigen Temperaturen festzustellen. Das ist grundsätzlich begrüßenswert, weil weniger Energie zum Aufheizen der Waschlauge benötigt wird. Häufiges Waschen mit niedriger Temperatur kann allerdings auch zur Keim- und Geruchsbildung in der Waschmaschine führen. Um dem vorzubeugen, hat Miele die „Hygiene Info“ entwickelt: Wurde über einen längeren Zeitraum kein Waschprogramm mit einer Temperatur von 60 Grad Celsius oder höher gestartet, erscheint im Gerätedisplay der Hinweis „Hygiene Info“. Der Benutzer wird dann aufgefordert, einmalig ein Programm mit höherer Temperatur und pulverförmigem Universalwaschmittel oder mit Miele-Maschinenreiniger zu starten.



40 dB(A)
leiser als Flüstern

SCHADSTOFFFREIE PRODUKTE: STRENGE NORMEN

[GRI G4-14, G4-EN27] Als Grundsatz gilt: Wo immer möglich, vermeidet Miele den Einsatz kritischer Stoffe. Viele solcher Stoffe wurden daher niemals eingesetzt oder bereits Jahre vor ihrem Verbot ersetzt. Vor der Verarbeitung von Stoffen wird geprüft, ob diese in Fachkreisen als kritisch angesehen werden und ob eine Vermeidung der Umwelt und/oder dem Gesundheitsschutz zugutekäme. Zu diesem Zweck werden kritische Stoffe in unternehmensweit gültigen Vorgaben, etwa einer eigenen Miele Werknorm, definiert. Die Miele Werknorm zur Beschränkung der Stoffverwendung wurde zuletzt im Berichtszeitraum an den Stand der Erkenntnisse aus der Fachwelt angepasst. Ausnahmen können nur nach intensiver Diskussion und Freigabe durch den Leiter der Konstruktion oder den Leiter des Werks genehmigt werden. Für Miele selbstverständlich ist die Einhaltung relevanter gesetzlicher Standards. Dazu gehört beispielsweise die EU-Chemikalienverordnung REACH oder die EU-Richtlinie zur Beschränkung der Verwendung bestimmter gefährlicher Stoffe (RoHS). Mit kontinuierlichen Analysen von Produkten und Bauteilen wird ihre Einhaltung kontrolliert.

EMISSIONEN: GANZHEITLICH OPTIMIERTE GERÄTE

[GRI G4-EN27] Miele-Geräte sind ganzheitlich optimiert, das bedeutet, dass auch Emissionen wie Geräusche, Gerüche und Feuchtigkeit so niedrig wie möglich gehalten sind. So gehören

Miele-Geschirrspüler wie auch Dunstabzugshauben zu den leisesten Produkten auf dem Markt. Selbst in offenen Küchen werden die Betriebsgeräusche kaum als störend empfunden. Das hat den Vorteil, dass die Geschirrspüler außerhalb der Stromspitzen und gegebenenfalls zum Nachtstromtarif betrieben werden können.

Mit der Einführung der neuen Stand-Kühlschränke und -Kühl-/Gefrierkombinationen K 20.000 im Jahr 2015/16 erreichten alle neuen Kühl-/Gefrierkombinationen Geräuschwerte unter 40 Dezibel (dB(A)). Die Verbesserungen liegen zwischen zwei und fünf Dezibel. Bei den Staubsaugern konnte Miele Anfang 2016 den Geräuschwert des bisher leisesten Geräts „Complete C3 Silence“ von 69 dB(A) nochmals auf 68 dB(A) reduzieren. Dunstabzugshauben und Backöfen sind mit Filtern oder Katalysatoren (bei Backöfen modellabhängig) ausgestattet, die eine Geruchsentwicklung hemmen und verhindern, dass fettiger Wrasen in die Raumluft gelangt. Miele-Wäschetrockner arbeiten sehr effizient und mit den niedrigsten Kondensatverlusten in der Branche, das heißt, sie geben wenig Feuchtigkeit an die Raumluft ab. Das ist aus energetischer wie auch gesundheitlicher Sicht wünschenswert, denn eine hohe Luftfeuchtigkeit führt bei unzureichendem Lüften häufig zu Schimmelbildung.

Staubsauger werden im Werk Bielefeld in großer Vielfalt hergestellt.



Entwicklung und Innovation

Die Miele-Produktphilosophie

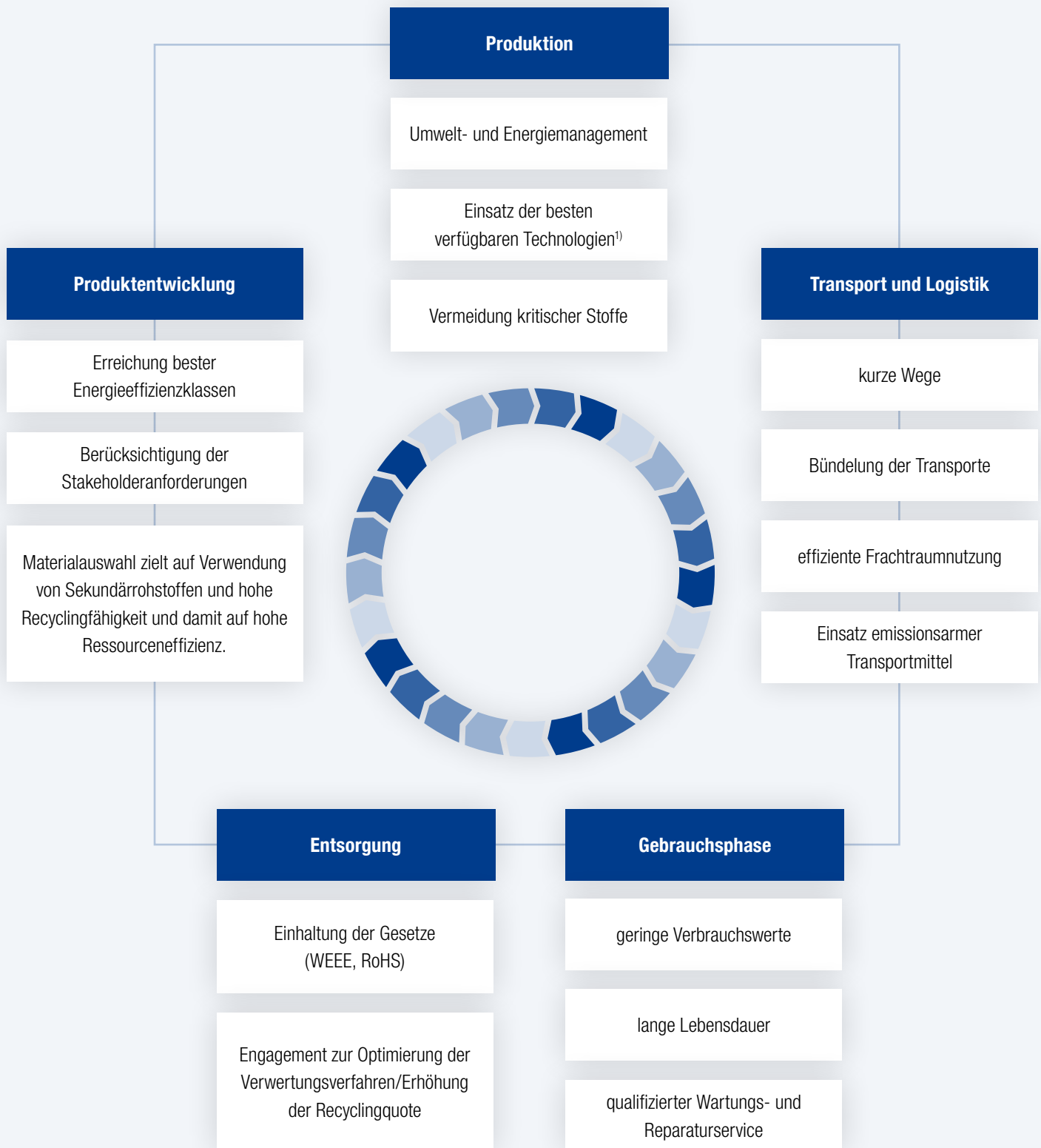
Miele entwickelt langlebige und verbrauchseffiziente Produkte. Sie sollen Kundinnen und Kunden einen hohen Nutzen bieten und gleichzeitig die Umwelt möglichst wenig belasten – ob in der Herstellung, während des Gebrauchs oder bei der Entsorgung. Gesetzliche Entwicklungen wie die EU-Energieverbrauchskennzeichnung und interne Nachhaltigkeitskriterien wie Recyclingfähigkeit, Energie- und Ressourceneffizienz setzen den Rahmen und werden schon früh in der Entwicklung berücksichtigt. [GRI G4-EN27]

Technische Innovationen zielen beispielsweise darauf, Wäsche noch schneller, sparsamer und schonender zu waschen, Geschirr noch sorgfältiger zu spülen und zu trocknen oder Speisen noch gesünder und vielfältiger zuzubereiten. Systemlösungen gehen über das Gerät hinaus und beziehen Reinigungschemie und Serviceangebote mit ein.

Die elektronischen Steuerungen der Hausgeräte entwickelt und produziert Miele selbst.

Maßnahmen zur Reduzierung der Umweltauswirkungen

in jeder Lebensphase des Produkts



¹⁾ Nach Abwägung aller Rahmenbedingungen und Berücksichtigung von wirtschaftlichen und qualitativen Aspekten.

Dabei geht es Miele stets um eine ausgewogene Kombination aus Ergebnisqualität, Bedienkomfort und Umweltverträglichkeit. Ziel ist es, das in diesem ganzheitlichen Sinne beste Gerät am Markt zu bieten. Miele-Geräte zeichnen sich durch ihr zeitloses Design aus und sollen für alle Nutzer intuitiv und möglichst barrierefrei bedienbar sein (Universal Design).

NACHHALTIGE INNOVATIONEN: SYSTEMLÖSUNGEN FÜR EFFIZIENTEN RESSOURCENEINSATZ

[GRI G4-EC8, G4-EN27] Miele hat sich zum Ziel gesetzt, innovative Geschäftsmodelle mit Nachhaltigkeitsbezug zu entwickeln. Viele Ansätze finden sich bereits heute in zahlreichen Geräten wieder. Miele bietet seinen Kundinnen und Kunden nicht nur Haus- und Gewerbegeräte, sondern auch verschiedene Systemlösungen. Diese Systemlösungen bestehen aus dem Gerät, passendem Zubehör sowie der Reinigungskemie und wachsenden Serviceangeboten. Das Zubehör reicht von Brätern, Kochgeschirr und Korbsystemen im Haushaltsbereich bis zu Wasseraufbereitungssystemen im Gewerbebereich. Alle Elemente sind aufeinander abgestimmt und ermöglichen so beste Ergebnisse bei möglichst effizientem Ressourceneinsatz. Ein aktuelles Beispiel dafür sind die im Januar 2016 eingeführten Reinigungsmittel für Miele-Professional-Geschirrspüler. Die Re-

Miele-Geschirrspüler vereinen beste Reinigungs- und Trocknungsergebnisse mit niedrigem Strom- und Wasserverbrauch.





zepturen sind phosphatfrei und unkompliziert in der Anwendung. Bei sparsamer Dosierung und geprüfter Maschinenverträglichkeit sorgen sie für optimale Reinigungsergebnisse. Im Dentalbereich bewähren sich die Systeme aus Gerät, Körben beziehungsweise Einsätzen und Prozesschemie bereits seit dem Jahr 2011. Daher bietet Miele Professional entsprechende Lösungen seit 2016 auch für den Laborbereich und ab 2018 für den Medizinbereich an.

Mit interaktiver Assistenz das beste Waschprogramm finden oder online das Miele-Waschmittel nachbestellen: Beispiele für sinnvolle Hausgerätevernetzung

HAUSGERÄTE-VERNETZUNG: KOMFORTABEL, SICHER UND EFFIZIENT

Bei der Vernetzung von Hausgeräten mit anderen Komponenten der Haustechnik und dem Internet ist Miele Branchenpionier. Durch die Vernetzung entstehen zunehmend neue Anwendungen, die auch Nachhaltigkeitsvorteile entfalten: Interaktive Assistenten können beispielsweise das am besten geeignete Programm mit dem geringsten Verbrauch errechnen. Dank Funktionen wie „SmartStart“ starten Geräte dann, wenn der Strom aus der Photovoltaikanlage auf dem Dach gerade ausreichend Strom liefert. Ein weiteres Beispiel sind technische Assistenzsysteme, die älteren Menschen ein längeres selbstbestimmtes Leben im eigenen Heim ermöglichen. Zugleich entstehen durch die Vernetzung aber auch neue Herausforderungen, wie der Schutz sensibler Kundendaten.

Miele hat heute unter dem Oberbegriff Miele@home weltweit bereits rund **400 vernetzungsfähige Hausgeräte** im Programm. Sie sollen den Kundinnen und Kunden einen klaren Mehrwert bieten und dabei sicher in der Nutzung sein. Im Berichtszeitraum waren die Fernüberwachung und mobile Steuerung von Geräten sowie neue Assistenzsysteme zentrale Themen der Produktentwicklung.



400

Miele-Hausgeräte waren 2015/16 vernetzungsfähig.

FORSCHUNG: DIGITALE ANWENDUNGSSZENARIOEN

Seit 2014 beteiligt sich Miele an dem Forschungscluster KogniHome. Die übergreifende Fragestellung lautet: Wie können technische Assistenzsysteme dazu beitragen, dass Menschen möglichst lange unabhängig und selbstbestimmt in ihrer gewohnten Umgebung leben können?

Miele entwickelt im Zuge dieser Forschungs Kooperation „KogniChef“, ein intelligentes Assistenzsystem für das Kochen. Dieses Assistenzsystem betrachtet den Kochprozess ganzheitlich. Es erkennt, wer in der Küche aktiv ist, kann gegebenenfalls die Nutzung des Kochfelds durch ein Kind sperren, oder – im Sinne einer aktiven Unterstützung – Hilfestellung bei einzelnen Zubereitungsschritten geben. Dass beispielsweise Menschen mit beginnender Demenz ein größeres Maß an Unterstützung benötigen als eine erfahrene Köchin, wird ebenfalls berücksichtigt. Fehlendes Know-how kann etwa durch die Projektion von Videos auf der Arbeitsplatte vermittelt werden. Droht etwas überzukochen, greift „KogniChef“ ein und schaltet das Kochfeld aus. Zudem inspiriert das Assistenzsystem durch Rezeptvorschläge, die Zusammenstellung eines Menüs aus vorhandenen Zutaten oder durch die Erstellung eines Speiseplans für eine ausgewogene Ernährung. Mit dem Anwender kommuniziert „KogniChef“ dabei über Sprach- und Gestensteuerung.

KogniHome ist ein Zusammenschluss aus 14 Projektpartnern der Region Ostwestfalen-Lippe. Geleitet wird KogniHome vom CITEC, dem Exzellenzcluster der Universität Bielefeld. Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) hat 11,3 Millionen Euro an Fördermitteln für KogniHome bereitgestellt. Der Projektzeitraum erstreckt sich von August 2014 bis Juli 2017.

DATENSICHERHEIT: SCHUTZSYSTEME FÜR EINEN SENSIBLEN UMGANG MIT KUNDENDATEN

[GRI G4-PR8] Für Miele haben der Schutz der Miele@home-Infrastruktur und der sichere Umgang mit Kundendaten größte Bedeutung. Dazu trifft das Unternehmen zahlreiche Vorkehrungen und arbeitet kontinuierlich gemeinsam mit externen Experten an der weiteren Verbesserung der Sicherheitsarchitektur. Diese basiert auf der gleichen Technologie, die auch beim Onlinebanking Verwendung findet. Im Berichtszeitraum hat es keine begründeten Beschwerden über Verletzungen des Datenschutzes oder der Privatsphäre der Kundinnen und Kunden gegeben. Auch Fälle von Datendiebstahl oder ein Verlust von Kundendaten traten nicht auf.



Bei der Entwicklung steht der Kundennutzen im Vordergrund.



DESIGN UND GESTALTUNG: DEMOGRAFISCHER WANDEL ERFORDERT NEUE KONZEPTE

[GRI G4-EC8] Das Designverständnis des Unternehmens umfasst neben Zeitlosigkeit und Ästhetik eine intuitive, selbsterklärende und barrierefreie Handhabung, die sich an den Kundenbedürfnissen orientiert. So beschäftigt der demografische Wandel in den Industriegesellschaften die Produktentwicklung von Miele bereits seit längerer Zeit. Deshalb wird schon bei Entwicklung der Geräte darauf geachtet, dass sie – unabhängig vom Alter oder der körperlichen Konstitution des Nutzers – gut zu bedienen sind. Ziel ist es, durch einheitliche Gestaltung aller Geräte einer Produktgruppe und eine durchgängige Bedienlogik die Komplexität im Alltag zu reduzieren und niemanden auszuschließen. Der Fachbegriff hierfür lautet „Universal Design“ oder „Design for All“.

UNIVERSAL DESIGN: ANWENDUNGSBEISPIELE

Die Gestaltungsregeln des Universal Designs stellen folgende Gebrauchseigenschaften sicher: breite Nutzbarkeit, Flexibilität, einfache und intuitive Handhabung, sensorische Wahrnehmbarkeit von Informationen, Fehlertoleranz, geringer körperlicher Kraftaufwand, Erreichbarkeit sowie Zugänglichkeit. Für die Miele-Hausgeräte bedeutet dies beispielsweise:

- Funktionen und Programme finden sich in großer Schrift auf der Blende.
- In den Displays kommen leicht erkennbare Darstellungen (Symbol mit Klartext) zum Einsatz.

Symbole und Klartext sind Elemente der einheitlichen Bedienphilosophie.



Designauszeichnungen

Internationale Designauszeichnungen belegen den Erfolg der Designstrategie.

- TFT-Gerätedisplays (Thin-Film-Transistor-Displays) bieten hohe Auflösung und Kontrast (zum Beispiel in den Geschirrspülgeräten der Baureihe G 6000).
- Falls gewünscht, erfolgt eine erhöhte Bauweise durch einen eingebauten Sockel.
- Bei Geschirrspülern bietet Miele vollintegrierte Modelle an, bei denen sich die Tür durch zweimaliges kurzes Klopfen auf die Front öffnet (Knock2open).
- Die Bedienung ist auch für sehbehinderte Nutzer möglich: zum Beispiel durch selbsthaftende Braille-Folien (Blindenschrift) für Geräteblenden oder besondere Bedienelemente wie Metalldrehknebel bei ausgewählten Induktionskochfeldern.

ERGONOMIE UND HAPTİK: LEITFÄDEN FÜR DIE ENTWICKLUNG

Unterstützung für eine ergonomische und haptisch optimierte Produktgestaltung bieten der Miele ErgoIndex und der Haptik-Leitfaden. Der ErgoIndex ist ein von Miele selbst entwickeltes Messverfahren. Es erlaubt eine objektive Bewertung von Bedienkonzepten hinsichtlich der Erfüllung ergonomischer Grundanforderungen. Bewertet werden unter anderem die Größe von Bedienelementen, deren Positionierung und die Art der Rückmeldung auf eine Eingabe des Nutzers. Mit dem ErgoIndex lassen sich verschiedene Designentwürfe, aber auch Wettbewerbsprodukte in Bezug auf ihre ergonomische Qualität vergleichen. Gleichzeitig schult die systematische Herangehensweise die Entwickler. Für die Bewertung komplexer Bedienungen nutzt Miele seit Anfang 2014 Simulationstools, die das Kundenverhalten nachbilden und auf diese Weise die Entwicklung von Gerätebedienungen stark vereinfachen. Der Haptik-Leitfaden enthält Vorgaben zu den haptischen, akustischen und optischen Anforderungen an die Bedienelemente von Miele-Geräten. Eigens konstruierte Messroboter können beispielsweise die Bedienkräfte erfassen, die für das Schließen und Öffnen von Waschmaschinentüren erforderlich sind.

PRODUKTENTWICKLUNG: INSTRUMENTE FÜR EINE NACHHALTIGERE GESTALTUNG

Um von der Vorentwicklung bis zur Serienreife der Produkte alle wichtigen Aspekte im Blick zu behalten, arbeitet Miele mit seinem Produktentwicklungssystem IMNU 2.0. Teil dieses Systems ist die sogenannte Umweltcheckliste. Mit ihr wird die sichere Erfüllung aller relevanten gesetzlichen Vorgaben zu Stoffen und Materialien



Eingängig und unkompliziert: die Bedienung der Miele-Hausgeräte

gesteuert – ebenso wie die Beachtung der Miele-spezifischen Anforderungen, die noch darüber hinausgehen. Zusätzlich setzt Miele eine Szenariotechnik in den einzelnen Produktbereichen ein. Damit werden Trends und wahrscheinliche Entwicklungen – auch im Nachhaltigkeitskontext – systematisch erarbeitet und regelmäßig überprüft.

Um Nachhaltigkeitsaspekte von Beginn an in den Produktentwicklungsprozess zu integrieren, erstellt Miele bei relevanten Technologieänderungen auch entsprechende Ökobilanzen. Im Berichtszeitraum verfasste ein extern beauftragtes Institut die Bilanz „Betrachtungen zu Produktlebensdauer und Ersatzstrategien von Miele-Haushaltsgeräten“. Zudem hat Miele gemäß den Normen ISO 14040 und 14044 auch interne Bilanzen erstellt, darunter die Themen „Wärmepumpen in der Waschmaschine“ oder „Transportverpackungen für die Elektronik“.

WEITERENTWICKLUNG: DIALOG ALS INNOVATIONSTREIBER

Bei der Produktentwicklung arbeiten viele Miele-Abteilungen Hand in Hand: Designcenter, Marketing und Marktforschung ermitteln Kundenbedürfnisse, analysieren Verbesserungspotenzial für bestehende Geräte und bewerten Chancen für neue Produkte. Konstrukteure und Entwickler beschäftigen sich mit Ideen und Konzepten. Mit Lieferanten und den Bereichen Werkzeugbau, Vorfertigung und Montage erfolgt schon in frühen Entwicklungsphasen eine enge Abstimmung.

Auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommen Impulse für Verbesserungen: Beispielsweise können in der Gütersloher Gerätefertigung über die Ideenplattform „GO IDEA“ ergänzend zum Betrieblichen Vorschlagswesen Produktideen eingereicht werden. Kolleginnen und Kollegen aus anderen Bereichen, vor allem der Entwicklung, dem Marketing und dem Designcenter, können die Vorschläge kommentieren und bewerten. So kann eine Idee weiter reifen. Die Plattform wurde 2015 für den Bereich Wäschepflege Haushalt eingeführt und schrittweise auch in anderen Werken übernommen. Für die unterschiedlichen Produktbereiche gibt es jeweils einen zuständigen „Ideenscout“: Er betreut die Ideen und steuert die Entscheidungsfindung über ein Gremium. Darüber hinaus informieren die „Ideenscouts“ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig über neue Ideen und Aktionen.

Externe Anforderungen werden durch den regelmäßigen Austausch mit Interessengruppen und Kompetenzpartnern wie dem Öko-Institut Freiburg bereits sehr früh in den Produktentstehungsprozess integriert. Dadurch stehen Miele-Kundinnen und -Kunden nachhaltigere Lösun-



Mit der Miele@mobile-App sind alle Hausgeräte auch unterwegs per Smartphone oder Tablet im Blick.

gen häufig schon wesentlich früher zur Verfügung, als sie gesetzlich oder anderweitig gefordert werden. Auch das Know-how der Lieferanten ist im Entwicklungsprozess gefragt, insbesondere wenn es um neue Materialien oder den anspruchsvollen Bereich der Elektromechanik geht. Regelmäßige Produktinnovations-Workshops gemeinsam mit Lieferanten helfen dabei, mögliche Problemstellungen, die für die Produktqualität entscheidend sind, frühzeitig zu identifizieren.

KUNDENANFORDERUNGEN: BEFRAGUNGEN UND TESTS ZEIGEN BEDÜRFNISSE AUF

[GRI G4-PR5] Seit mehr als 30 Jahren führt die Miele-Marktforschung in Deutschland und vielen weiteren Ländern Kundenbefragungen durch. Weltweit kommen so jährlich mehr als **25.000 Konsumentenmeinungen** zusammen. Neben quantitativen Befragungen zählen dazu auch zahlreiche qualitative Studien wie In-Home-Interviews und die Arbeit mit Fokusgruppen. So gewinnt Miele aussagekräftige Erkenntnisse zu Markenwahrnehmung, Kaufentscheidungen und Nutzerverhalten.

Fester Bestandteil der Arbeit der Miele-Designerinnen und -Designer ist ein direkter Kontakt zu Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie zu Organisationen wie dem Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverband. Mithilfe von Trendanalysen, Nutzermodellen, neuesten UX-Methoden (User Experience = Nutzererfahrungen) sowie durch Beobachtungen und Befragungen entwickeln sie Zukunftsszenarien, um die Bedürfnisse im Haushalt von morgen schon heute erkennen zu können.

Am Standort Gütersloh unterhält Miele ein eigenes Teststudio, in dem sogenannte Usability-Tests durchgeführt werden. Dabei können repräsentativ ausgewählte Verbraucher neue Hausgeräte umfassend ausprobieren. Miele kooperiert zudem mit nationalen und internationalen Marktforschungsinstituten wie der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK). Die Fachhändler, die täglich mit Kundinnen und Kunden im Gespräch sind, erhalten ein direktes und authentisches Feedback und geben dieses an das Unternehmen weiter. Miele wertet diese Informationen sorgfältig aus.

GEWERBLICHE ANWENDUNGEN: VIELFÄLTIGE ANFORDERUNGEN

Geräte für gewerbliche Anwendungen (Miele Professional) kommen in unterschiedlichsten Bereichen zum Einsatz: vom klassischen Waschsalon über die Hotellerie/Gastronomie, Pflegeeinrichtungen, medizinische Einrichtungen und Labore bis hin zu Feuerwachen, Reitställen oder sogar Bohrinseln auf hoher See.

☆☆☆☆☆
25.000

Konsumentenmeinungen werden jährlich eingesammelt und ausgewertet.

Im Berichtszeitraum befragte Miele erneut Gewerbekunden: Unter anderem wurden die Betreiber von Hotels und Restaurants sowie Caterer in Deutschland im Juli 2015 interviewt. Im März 2016 folgte eine Marktanalyse im Bereich Alten-/Pflegeheime, Kindergärten und Krankenhäuser. In Italien und Polen wurden ebenfalls Marktanalysen durchgeführt. Miele gewann so ein detailliertes Bild, welche Erwartungen die Kundinnen und Kunden an Miele-Produkte und -Leistungen haben. So wurde unter anderem erhoben, welche Anschmutzungen die Geräte bewältigen müssen, was den Gewerbekunden heute Probleme bereitet und welche Erwartungen sie hinsichtlich Laufzeit, Performance, Bedienung und Langlebigkeit stellen. Insgesamt wurden 384 Interviews durchgeführt.

Den vielfältigen Anforderungen im gewerblichen Bereich können Standardprodukte nicht umfassend gerecht werden. Die Geräte jüngerer Generationen werden daher kundenspezifisch angepasst. Dies geschieht hauptsächlich über die Elektronik der Geräte, aber auch über die Ausstattung, etwa mit speziellen Einsätzen für die bedarfsgerechte Beladung. Darüber hinaus gilt bei den besonders investitionsintensiven Geräten der Medizintechnik die Prämisse, dass beim Kunden vorhandenes Zubehör auch mit einem neuen Gerät verwendbar bleiben soll. Dies erspart Kosten – und senkt den Anteil des zu entsorgenden oder zu verwertenden Materials deutlich.

Das Miele-Werk in Bielefeld ist das zweitgrößte und zweitälteste Werk des Unternehmens und Kompetenzzentrum für Geschirrspüler, Staubsauger, Reinigungs- und Desinfektionsgeräte.



Vertrieb

Fachhandel gewährleistet Qualität

Um auch in der Vermarktung eine hohe Qualität zu sichern, vertreibt Miele seine Geräte in Deutschland und vielen Ländern Europas ausschließlich über autorisierte Fachhändler. Im Geschäftsjahr 2015/16 belieferte Miele in Deutschland im Hausgerätebereich etwa 13.000 Fachhändler, die über einen flächendeckenden Vertriebsaußendienst betreut werden. Die Händler verpflichten sich dazu, markengerechte Standards einzuhalten, insbesondere mit Blick auf Sortiment, Warenverfügbarkeit, Beratung und Service („selektives Vertriebssystem“). Dies gilt auch für den Online-Handel. Im Gegenzug unterstützt Miele seine Vertriebspartner in vielfältiger Weise, etwa bei der Gestaltung ihrer Geschäfte, durch Schulung des Verkaufspersonals sowie Ideen und Material für die Werbung.

Die persönliche Beratung wie hier am Miele-Hauptsitz in Gütersloh ist für viele Kundinnen und Kunden eine große Entscheidungshilfe.





Miele legt großen Wert auf möglichst langfristig angelegte Partnerschaften, um kompetente Beratung und bestmöglichen Service bei und nach dem Kauf zu gewährleisten. International setzt Miele – je nach Struktur im jeweiligen Land – auf den Fachhandel, nutzt aber auch andere Vertriebswege wie etwa Agentursysteme oder Webshops. Die Vertriebspartner sind wichtige Multiplikatoren für die Vermittlung der Vorteile zuverlässiger, langlebiger und verbrauchseffizienter Produkte für Mensch und Umwelt. Deshalb ist Miele bestrebt, sie beispielsweise in Schulungen für das Thema Nachhaltigkeit zu sensibilisieren.

NEUE GESCHÄFTSMODELLE: POTENZIAL FÜR DEN FACHHANDEL

Trotz wachsender Marktanteile beim Vertriebskanal Internet zeigt sich der Wert des Fachhandels. Die drei Haupttreiber des Internet-Handels sind Preis, Bequemlichkeit und Verfügbarkeit. Je mehr Beratung und zusätzliche Dienstleistungen die Kunden wünschen, desto deutlicher kann der stationäre Fachhandel seine angestammten Stärken ausspielen. Dies erleichtert es den Miele-Partnern, stabile und auskömmliche Margen zu kalkulieren und so ihr Geschäft planbar zu halten. Ein Beispiel ist das Thema Smart Home. Hier vor allem bietet sich Fachhändlern die Chance, sich über Beratungs- und Installationskompetenz als innovativer und mehrwertorientierter Dienstleister zu profilieren. Die Händler ihrerseits honorieren dies zum Beispiel dadurch, dass sie Miele

Fast 3.000 Kundendiensttechnikerinnen und -techniker sind weltweit für Miele im Einsatz.



13.000

Fachhändler für Miele-Hausgeräte



Virtual-Reality-Lösungen werden nicht mehr nur in der Produktentwicklung angewandt, sondern bereits bei der Beratung zu Professional-Geräten.

bei den sogenannten Leistungsspiegeln der in Deutschland renommierten Händlerinformationsdienste des Branchenfachverlags „markt intern“ immer wieder zum „Fachhandelspartner Nr. 1“ wählen. Hier geht es jeweils um Kriterien wie Produktqualität, Kommunikation mit dem Fachhandel, Betreuung durch den Außendienst, Verkaufsunterstützung oder Verhalten bei Reklamationen. Zudem ist Miele laut GfK wertmäßiger Marktführer im Elektro- wie im Küchenfachhandel (Stand: Januar bis September 2016).

NACHHALTIGKEIT: KUNDEN INFORMIEREN

[GRI G4-PR3] In vielen Ländern verzeichnet Miele ein wachsendes Interesse der Kundinnen und Kunden am Thema Nachhaltigkeit, insbesondere mit Blick auf die Verbräuche. Die Effizienzwerte für Strom, Wasser oder Gas sind zu einem wichtigen Argument für

die Kaufentscheidung geworden. Hierzu informiert Miele seine Kundinnen und Kunden über verschiedene Kanäle: Dazu gehören Informationen am Produkt (EU-Energieverbrauchskennzeichnung), Gebrauchsanweisungen, Produktbroschüren, Beratungsgespräche beim Fachhändler und die Unternehmenswebseiten ebenso wie Messen und Showrooms. Auch in der Öffentlichkeitsarbeit werden Nachhaltigkeitsaspekte deutlich herausgestellt.

GEWERBEKUNDEN: NEUE VERTRIEBSKANÄLE DURCH VIRTUELLE REALITÄTEN

[GRI G4-EN27] Beim Vertrieb im Medizinbereich geht es nicht nur um Information und Beratung, sondern auch um eine Schulung der Anwender. Bisher war es sehr materialintensiv und zeitaufwendig, die Systemlösungen für die Instrumentenaufbereitung in den Krankenhäusern vorzustellen und das Personal entsprechend zu schulen. Welche Reinigungs-, Desinfektions- und Sterilisationstechnik benötigt wird, erfahren die Kundinnen und Kunden bislang in den Miele-Produktionsstandorten oder bei Referenzkunden – dort, wo die großen Produkte installiert sind. Deutlich einfacher ist es, die Produkte und ihre Ausstattungsmerkmale mithilfe virtueller Realität kennenzulernen. Auf Messen hat Miele diese Form der Demonstration bereits erprobt: Auf dem WFHSS-Kongress (World Federation for Hospital Sterilisation Sciences) in Brisbane und der Medica-Messe in Düsseldorf konnten interessierte Fachbesucher die innovativen Miele-Systemlösungen bei einem virtuellen Gang durch eine zentrale Sterilgutversorgungsabteilung erleben.



Die Teile aus dem neuen Ersatzteillager in Gütersloh erreichen den Großteil ihrer Empfänger innerhalb von 24 Stunden.

Recycling und Entsorgung

Systeme verbessern, Stoffkreisläufe schließen

Nach der für Miele typischen langen Gerätenutzung werden die Produkte am Ende ihres Lebens über Rücknahmesysteme primär dem Recycling und weiteren Entsorgungsverfahren zugeführt. Hier liegen die Herausforderungen vor allem im Bereich Logistik, in den Arbeitsbedingungen sowie dem Umweltschutz. An der steten Verbesserung der Rücknahmesysteme arbeitet Miele aktiv mit. [GRI G4-EN27]

Die Recyclingfähigkeit ist von Beginn an wichtiges Thema bei der Entwicklung der Produkte. Überall, wo es ohne Qualitätseinbußen möglich und sinnvoll erscheint, prüft Miele, ob Rezyklate oder alternative Materialien eingesetzt werden können. Bei Produktneueinführungen untersucht Miele in Rücksprache mit den Entsorgungsunternehmen bereits vorab, welche Auswirkungen diese hinsichtlich der Entsorgung beziehungsweise des Recyclings haben. Außerdem wird betrachtet, ob sie am Ende des Produktlebenszyklus die Betreiber von Behandlungsanlagen gegebenenfalls vor Herausforderungen stellen.

Die Etablierung von Cradle to Cradle beim umweltgerechten Recycling von Hausgeräten ist ein andauernder Prozess. Im Berichtszeitraum wurden Pilotprojekte initiiert und Positionen bezogen.

RECYCLINGFÄHIGKEIT: GEWÄHRLEISTET DURCH MATERIALAUSWAHL

Haus- und Gewerbegeräte von Miele zeichnen sich durch eine im Branchenvergleich sehr hohe Recyclingfähigkeit aus. Hervorstechendstes Merkmal in dieser Hinsicht ist der hohe Metallanteil, der bei den Hausgeräten bis zu 85 Prozent und bei den Gewerbegeräten bis zu 90 Prozent beträgt. Die genutzten Metalle weisen eine Recyclingfähigkeit von nahezu 100 Prozent auf. Auch die weiteren Materialien und Verbindungstechniken haben Einfluss auf die Recyclingfähigkeit der Produkte. Deshalb achtet Miele auf die Verwendung möglichst sortenreiner Kunststoffe, um das Recyceln zu erleichtern oder



Waschtrommeln und Laugenbehälter sind aus Edelstahl und damit vollständig recyclingfähig.

überhaupt erst zu ermöglichen. Verbundstoffe, also die nicht lösbare Verbindung von nicht gemeinsam zu recycelnden Werkstoffen, werden weitestgehend vermieden. Der Anteil recyclingfähiger Materialien in den Geräten liegt deswegen noch über dem Metallanteil der Geräte.

Zur leichteren Demontage und Trennung des Materials reduziert Miele die Anzahl der Materialarten und Schraubenvarianten. Kunststoffteile werden nach der internationalen Norm ISO 11469 gekennzeichnet. Diese Maßnahmen greifen allerdings vornehmlich bei der manuellen Demontage und Sortierung. Nach heutiger Praxis werden Altgeräte überwiegend maschinell zerkleinert und sortiert.

Auch die Recyclingfähigkeit von Verpackungsmaterialien wird wie bei allen Materialien von Anfang an berücksichtigt. Miele verwendet überwiegend Pappe, Holz und EPS sowie Folien aus Polyethylen.

Zweites Leben: Recycling-Gusseisen

[GRI G4-EN27] Hauptsächlich in Waschmaschinen setzt Miele Ausgleichsgewichte aus Gusseisen ein. Der hohe Metallanteil ist Ausgangspunkt für ein Pilotprojekt, mit dem sich Miele einer vollständigen Kreislaufwirtschaft (Cradle to Cradle) nähert – eine alte wie neue Zielsetzung: Gemeinsam mit dem Recyclingunternehmen Coolrec arbeitet Miele seit Ende 2014 daran, wertvolle Metalle aus Altgeräten zurückzugewinnen. Miele-Waschmaschinen werden in einer speziell ausgestatteten Verarbeitungslinie im Coolrec-Werk im niederländischen Dordrecht zerlegt und das Material an die Miele-Gießerei am Standort Gütersloh geliefert. Dort wird es genutzt, um neue Teile wie Halterungen und Gegengewichte herzustellen. Der große Vorteil: Herkunft und Zusammensetzung des Metalls sind bekannt. Die Qualität der Probelieferung war so gut, dass eine weitere Zusammenarbeit vereinbart wurde.

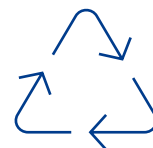
KREISLAUFWIRTSCHAFT: CHANCEN UND HERAUSFORDERUNGEN IM BLICK

Miele hat großes Interesse an der Wiederverwendung von Komponenten aus Miele-Altgeräten. Aufgrund der hohen Lebensdauer der Miele-Geräte sind Komponenten oder Elektroniken am Ende der Nutzungsdauer jedoch oftmals technologisch überholt. Auch strengere Regulierungen in Neugeräten erschweren die wirtschaftlich sinnvolle Nutzung. Die Abteilung Technisches Produktmanagement und Umweltreferat hat im Berichtszeitraum zusammen mit einem externen Dienstleister die erweiterten Rücknahmemöglichkeiten von Altgeräten untersucht. Nach ökonomischer und ökologischer Bewertung ist eine Rücknahme in der Breite derzeit nicht vorteilhaft.

In den Niederlanden versucht Miele über die Mitwirkung an Veranstaltungen oder Netzwerken vor allem, von anderen Branchen zu lernen. Über den Vortrag „Recycling starts before production“ im Juni oder den Bericht „Money makes the world go round (and will it help to make the economy circular as well?)“ aus dem März 2016 bringt die Miele-Vertriebsgesellschaft in den Niederlanden ihre Expertise ein.

RÜCKNAHME UND ENTSORGUNG: ENGAGEMENT FÜR AMBITIONIERTE STANDARDS

[GRI G4-EN28] Die Rücknahme und Verwertung von Elektroaltgeräten ist in der EU durch die WEEE-Richtlinie gesetzlich geregelt. In Deutschland setzt das Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG) die WEEE-Richtlinie in deutsches Recht um. Die deutsche stiftung elektro-altgeräte register (stiftung ear) ist das ausführende Organ. Sie ist unter anderem für die Registrierung der Hersteller, Koordinierung der Bereitstellung von Sammelbehältern und für die Abholung der Altgeräte zuständig. Miele kooperiert mit Entsorgungsunternehmen, um von der stiftung ear zugewiesene Mengen abzuholen und ordnungsgemäß zu entsorgen. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf der umweltverträglichen Entsorgung von Kältegeräten. In den weiteren EU-Ländern nutzt Miele vergleichbare, zum Teil staatliche Rücknahme- und Verwertungssysteme wie Recupel in Belgien, Eco-systèmes in Frankreich und UFH in Österreich. In Ländern außerhalb der EU werden die vorhandenen etablierten Entsorgungssysteme genutzt. Weltweit ist es für Miele ein wichtiges Anliegen, eine ökologisch verträgliche Verwertung von Materialien in der gesamten Entsorgungskette zu gewährleisten. Das Unternehmen setzt sich daher aktiv für ambitionierte Qualitätsstandards bei der Verwertung und gegen den illegalen Handel mit Elektroaltgeräten ein. Insgesamt fordert Miele zudem gleiche Anforderungen für alle Akteure.



WEEE

Waste of Electrical and Electronic Equipment oder Elektro- und Elektronikgeräte-Abfall; Richtlinie zuletzt 2012 überarbeitet

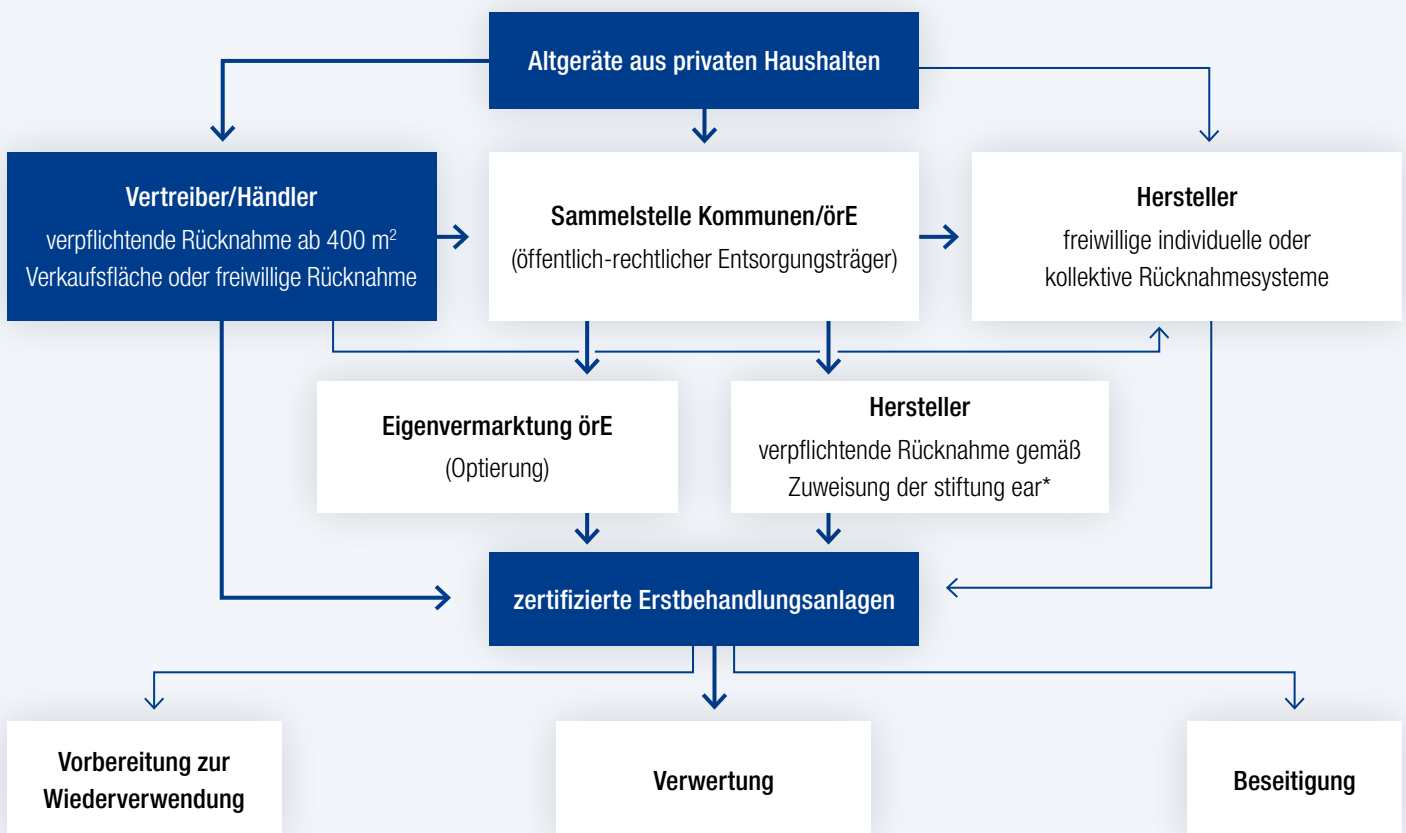
DEUTSCHLAND: RÜCKGABE AN HERSTELLER

Im Oktober 2015 ist das novellierte ElektroG in Kraft getreten. Dessen Neuerungen standen im Berichtszeitraum im Fokus: Hierzu zählen unter anderem die Rücknahmepflicht des Handels, die Anpassungen zur Eigenverwertung durch Kommunen, die Erhöhung der Verwertungsquoten und die weitere Eindämmung illegaler „Elektroschrott“-Exporte.

Im Bereich der kommunalen Eigenverwertung hat das aktuelle ElektroG zu Neuerungen geführt: Die Kommunen müssen ihre Verwertungsmengen an die stiftung ear melden und sich an der Gebührenstruktur beteiligen. Auch in Deutschland sind nunmehr stationäre Händler und Online-Vertreiber mit einer Verkaufs- beziehungsweise Lager- und Versandfläche ab 400 Quadratmeter verpflichtet, Altgeräte zurückzunehmen. Im Berichtszeitraum wurden die Miele-Standorte Gütersloh und München daher als Rückgabestellen bei der stiftung ear

Prozessablauf

Rücknahme und Entsorgung von Altgeräten aus privaten Haushalten
Rahmen: ElektroG (2015) in Deutschland



* Die stiftung elektro-altgeräte register (stiftung ear) ist die „gemeinsame Stelle der Hersteller“, die ebenfalls vom Umweltbundesamt übertragene hoheitliche Aufgaben erfüllt.

registriert. Miele hat die Händler über ihre neuen gesetzlichen Pflichten im November 2015 per Newsletter informiert.

[GRI G4-EN28] Die verbleibenden Mengen, die seitens der Hersteller zurückgenommen und entsorgt werden müssen, sind in Deutschland nach wie vor niedrig: Während die Zahl der **Abholvorgänge an den registrierten Sammelstellen** in den Jahren 2009 und 2010 noch jeweils bei circa 90.500 lag, stagnierte diese nach Rückläufen bei circa 48.300 in den Jahren 2014 und 2015. Die Gesamtrücknahmeverpflichtung in den Gerätekategorien beziehungsweise Sammelgruppen errechnet sich auf Basis der in Verkehr gebrachten Mengen. Im Kalenderjahr 2015 handelte es sich bei Miele um bundesweit rund 6.400 Tonnen über die stiftung ear zurückgenommene Altgerätemengen der betroffenen Gerätekategorien.

DEUTSCHLAND: RÜCKNAHME VON VERPACKUNGEN

[GRI G4-EN28] Um fachgerecht zu entsorgen, nimmt Miele bundesweit gemeinsam mit anderen Herstellern für Hausgeräte, Küchenmöbel und -zubehör gemäß der gesetzlichen Verpflichtung auch Transportverpackungsmaterialien über einen Dienstleister zurück. Die Verkaufsverpackungen werden über das duale System eingesammelt. Durch die jährliche Entsorgung der Verkaufs- und Transportverpackungen fallen bei den Entsorgungsunternehmen Treibhausgasemissionen an. 2015 wurden auf Veranlassung von Miele zum Ausgleich in Klimaschutzprojekten Transportverpackungen in Höhe von 433 Tonnen CO₂-Äquivalenten und Verkaufsverpackungen in Höhe von 148 Tonnen CO₂-Äquivalenten in einem Wald- und Artenschutzprojekt in Brasilien ausgeglichen.

KÄLTEMITTEL: UMWELTSCHONENDE SUBSTITUTE

[GRI G4-EN27] Der Einsatz von umweltschonenden Substituten für Kältemittel hat für Miele eine hohe Priorität. Im Zuge der EU-Verordnung zur Reduktion fluorierter Treibhausgase (F-Gas-V) wird der Einsatz von teilfluorierten Kohlenwasserstoffen schrittweise bis 2030 beschränkt. Alternativen und Einsatzmöglichkeiten werden bei Miele gemeinsam von Entwicklung, Qualitätsmanagement und Einkauf besprochen. Bisher werden Aktivitäten zu umweltschonenden Substituten dezentral im Rahmen der jeweiligen Projekte verfolgt.

NEUE MATERIALIEN: HERAUSFORDERUNGEN BEI DER ENTSORGUNG

[GRI G4-EN27, G4-PR3] Auch neue Produktentwicklungen werden mit Blick auf die spätere Entsorgung geprüft. Besonderes



Registrierte
Abholvorgänge
der Stiftung ear

Kühl-Gefrier-Kombinationen der „Blackboard edition“ werden durch ihre beschreibbare Oberfläche zum neuen Kommunikationszentrum in der Küche.



Fokus FCKW

Ältere Kältegeräte enthalten häufig noch klimaschädliche Kühl- und Isoliermittel wie Fluorchlorkohlenwasserstoffe (FCKW), die bei der Entsorgung möglichst vollständig zurückgewonnen werden müssen. Verfahren, Betreiber und Behandlungsanlagen unterliegen in Deutschland strengen Genehmigungen und Kontrollen durch staatliche Aufsichtsbehörden. Als Hersteller trägt Miele seinerseits Verantwortung für das Sicherstellen einer ordnungsgemäßen Entsorgung.

VORGEHEN AM BEISPIEL DEUTSCHLAND

Miele beteiligt sich in Deutschland im Zusammenschluss mit anderen Herstellern an externen Hersteller audits. Dieses Konsortium verpflichtet seine Entsorgungsdienstleister, die Kältegeräte-Behandlungsanlagen zusätzlich durch eine akkreditierte Institution auditieren zu lassen. Das „Doppelaudit“ des Konsortiums ist in der Branche ein Alleinstellungsmerkmal. Die Einhaltung der Norm DIN EN 50574 (zukünftig EN 50625) ist explizit Gegenstand des Vertrags mit den Entsorgungsunternehmen und bezieht beteiligte Subunternehmen ein. Durch das doppelte Auditsystem wurden die Behandlungsanlagen im Kalenderjahr 2015 durchschnittlich vier- bis fünfmal pro Anlage auditiert. Der Prozess sieht bei festgestellten Abweichungen Eskalationsstufen vor. Häufig können Sofortmaßnahmen Abhilfe schaffen. Kritische Abweichungen führen bis hin zu einem Belieferungsstopp der Anlage, bis ein Nachaudit erfolgt ist und die notwendigen Maßnahmen vom Auditor abgenommen wurden. Regelmäßig durchzuführende Dichtigkeitstests (100-Geräte-Test nach TA Luft) und 1.000-Geräte-Leistungstests sowie Eigenkontrollen der Anlagenbetreiber komplementieren die Qualitätsanstrengungen der umweltverträglichen Behandlung und Entsorgung.

Augenmerk liegt dabei auf neuartigen Isoliermaterialien, zum Beispiel Vakuumisulationspaneelen (VIP), die zur Erreichung der Energieeffizienzklassen A++ und besonders A+++ in Haushaltskältegeräten notwendig sind. Im Markt sind unterschiedliche VIP verfügbar. Bei einigen Typen kann es bei unsachgemäßer Entsorgung zur Emission von gesundheitsschädlichen Stäuben kommen. Deshalb verbietet Miele in seiner Werknorm den Einsatz dieser Typen von VIP in seinen Geräten. Um darüber hinaus auf die Besonderheit von VIP hinzuweisen, hat Miele 2016 gemeinsam mit einem weiteren Branchenunternehmen eine Recyclinginformation erstellt und an Betreiber von Behandlungsanlagen verteilt. Dort wird zusätzlich die Kennzeichnung auf dem Typenschild der Geräte erläutert. Miele entspricht damit auch den Wünschen der Entsorgungsunternehmen, die grundsätzlich frühzeitige Informationen einfordern. Dies wurde beispielsweise bei dem ersten europäischen Round Table zwischen Herstellern, Entsorgern und Recyclern thematisiert, der vom Dachverband der europäischen Investitionsgüterindustrie (ORGALIME) organisiert wurde.

Ausblick

Miele entwickelt seine Haus- und Gewerbegeräte mit konsequentem Blick auf den gesamten Produktlebenszyklus. Dies schafft die Voraussetzung dafür, auch in Zukunft bestmögliche Produkte in puncto Nutzung, Umweltfreundlichkeit und Kosten anzubieten. Gerade weil die Spielräume für weitere Effizienzverbesserungen immer kleiner werden, setzt Miele alles daran, eben diese auch auszuschöpfen. Hierzu zählt zum Beispiel, hocheffiziente Technologien zunehmend auch in den niedrigeren Preisklassen anzubieten. Zudem werden existierende Technologien kontinuierlich weiterentwickelt und grundlegend neue Verfahren erforscht.

FOKUS 2017: OPTIMIERUNGEN UND INNOVATIONEN

Die Labeloptimierung durch die aktualisierte EU-Rahmenrichtlinie wird in den kommenden Jahren viele Ressourcen in der Produktentwicklung und der Produktion beanspruchen. Es ist eine Reskalierung der Energieverbrauchskennzeichnung auf A bis G vorgesehen, die auch viele Miele-Geräte betrifft: Die EU-Energieverbrauchskennzeichnung wird in den kommenden Jahren zunächst in den Produktgruppen Waschmaschinen, Geschirrspüler, Kühlen/Gefrieren und Wäschetrockner schrittweise umgestellt. In den Übergangsphasen entstehen Mehraufwände unter anderem aufgrund neuer Prüfstandards und bei der Deklaration. Geräte-, Technologie-, thermodynamische und Programmauslegung müssen neu geprüft und überarbeitet werden. Miele stellt sich dieser Aufgabe, da die neuen Vorgaben branchenübergreifend

Kundennutzen, Ergebnisqualität, aber auch Recyclingfähigkeit sind wichtige Faktoren schon bei der Produktentwicklung.

positive Effekte für den Ressourcen- und Klimaschutz versprechen. Miele setzt sich hier intensiv für Vorgaben ein, die sich an realen Nutzungsszenarien beim Kunden orientieren.

Die EU-Kommission hat die Einführung von Eco-Design-Vorgaben auch für gewerbliche Geschirrspülmaschinen, Waschmaschinen und Trockner initiiert. Die Vorstudien hierzu sind abgeschlossen und weisen ein Energieeinsparpotenzial aus. Die Standardisierungsorganisationen CEN und CENELEC wurden von der EU-Kommission beauftragt, entsprechende Prüfmethode zu erarbeiten. Vertreterinnen und Vertreter von Miele Professional sind als Mitglieder der Standardisierungsgremien daran beteiligt, relevante Messmethoden zu entwickeln und die jeweiligen europäischen und internationalen Standards zu erstellen.

Einige Produktinnovationen wurden nach Abschluss des Geschäftsjahrs 2015/16 auf den Markt gebracht:

ENERGIEEFFIZIENZ UND KENNZEICHNUNG

Bei Kühl- und Gefriergeräten wurden im Frühjahr 2017 neue Produkte eingeführt, die einen bis zu 20 Prozent niedrigeren Verbrauch aufweisen als Geräte der Energieeffizienzklasse A+++. Dabei handelt es sich um 70 Zentimeter breite Gefrierschränke. Bei diesen Geräten mit sehr großem Volumen erzielt die hohe Effizienzklasse große Wirkung.

LEISTUNG UND HYGIENE

Mit dem Blizzard CX1 vervollständigte Miele sein Staubsauger-Portfolio: Auf der Internationalen Funkausstellung (IFA) 2016 in Berlin wurde der erste beutellose Staubsauger vorgestellt. Mit dem Monozyklon-Verfahren und innovativen Details erreichten die Entwickler eine sehr gute Reinigungsleistung bei geringer Geräuschentwicklung und zudem hohen Bedienkomfort dank hygienischer Leerung des Staubbehälters.

UNIVERSAL DESIGN

Die Waschmaschine Miele W1 Classic wurde an die Bedürfnisse sehbehinderter Menschen angepasst und auf der IFA 2016 vorgestellt: Auf der Front ist eine Klebefolie angebracht, die dem Benutzer allein mithilfe des Tast- und Hörsinns die Bedienung ermöglicht. Die Temperaturtasten sind mit Tönen hinterlegt – je tiefer, desto kühler, je höher, desto heißer der Waschgang. Gleiches gilt für die Umdrehungen beim Schleudern. Im März 2017 kam das Spezialmodell auf den Markt.



Der erste beutellose
Staubsauger von Miele

VERNETZUNG

In der zweiten Jahreshälfte 2016 hat das Unternehmen die Miele@mobile App um Wasch- und Spülassistenten erweitert. Diese geben – abhängig von der Beladung – Tipps zur Wahl des optimalen Wasch- beziehungsweise Spülprogramms. Integriert ist auch ein Waschlexikon.

SYSTEMLÖSUNGEN

Seit September 2016 setzt Miele auch im Produktbereich Kaffeezubereitung auf ganzheitliche Systemlösungen. Erstmals bietet Miele nun auch eigenen Kaffee an. Die Kaffeemischung Black Edition N°1 ist aus biologischem Anbau und fair gehandelt. Das Zusammenspiel des Miele-Kaffees mit dem Vollautomaten bietet den Kundinnen und Kunden zusätzlichen Komfort.

ENTSORGUNG UND RECYCLING: KREISLÄUFE SCHLIESSEN

Das Kreislaufwirtschaftspaket der Europäischen Kommission bringt für Miele ebenfalls viele Anpassungen in den kommenden Jahren mit sich. Das Maßnahmenpaket enthält Änderungen mehrerer abfallspezifischer Richtlinien und Pläne für die Regulierung von Materialeffizienz im Rahmen der Eco-Design-Richtlinie. Es soll weitere Schritte in Richtung einer vollständigen Kreislaufwirtschaft ermöglichen. Dieses stellt Miele und seine Produkte in Zukunft vor weitere Anforderungen.

Miele engagiert sich weiterhin für die Fortentwicklung und Harmonisierung von Entsorgungsstandards – mit dem Ziel, hohe Qualitätsanforderungen zu wahren und einheitliche Wettbewerbsbedingungen für alle Akteure zu schaffen. Unabdingbar dazu ist eine verpflichtende Grundlage für alle Beteiligten, was langfristig auch zu einer Reduzierung der Auidithäufigkeit in den Behandlungsanlagen führen könnte.

Eine vollständige Kreislaufwirtschaft zu erreichen, stellt Hersteller wie Miele vor große Aufgaben.



3 | Lieferkette

3.1 Anspruch

3.2 Rohstoffe und Materialien

3.3 Lieferantenmanagement

3.4 Ausblick

Systematisch bewerten

Bei der Auswahl und der jährlichen Überprüfung von Lieferanten beurteilen Einkäufer wie Ursula Schubert (rechts) und Souhail El Matri Qualität, Lieferfähigkeit sowie Preis und bewerten die Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards.



LIEFERANTENMANAGEMENT

PROJEKTE & PROZESSE

ABWEICHUNGEN

| Projekte | Kosten | Termine/Versorgung |
|------------|--------|--------------------|
| 2024-01-15 | | |
| 2024-02-01 | | |
| 2024-02-15 | | |
| 2024-03-01 | | |
| 2024-03-15 | | |
| 2024-04-01 | | |
| 2024-04-15 | | |
| 2024-05-01 | | |
| 2024-05-15 | | |
| 2024-06-01 | | |
| 2024-06-15 | | |
| 2024-07-01 | | |
| 2024-07-15 | | |
| 2024-08-01 | | |
| 2024-08-15 | | |
| 2024-09-01 | | |
| 2024-09-15 | | |
| 2024-10-01 | | |
| 2024-10-15 | | |
| 2024-11-01 | | |
| 2024-11-15 | | |
| 2024-12-01 | | |
| 2024-12-15 | | |

Gespräche



Verträge



Forderung

Der Anspruch: Risiken verringern, Versorgung sichern

Eine gleichbleibend hohe Produktqualität und ein stabiler Materialfluss sind für Miele wesentliche Voraussetzungen für einen langfristigen Unternehmenserfolg. Um dauerhaft die Versorgungssicherheit mit qualitativ hochwertigen Materialien und Bauteilen zu gewährleisten, achtet das Unternehmen auf einen effizienten Materialeinsatz. Miele legt großen Wert auf langfristige und partnerschaftliche Beziehungen mit seinen Lieferanten. Diese werden sorgfältig ausgewählt. Neben der Erfüllung der wichtigsten Einkaufskriterien wie Qualität, Lieferfähigkeit und Preis fordert Miele von ihnen auch die Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards. Potenzielle und bestehende Zulieferer werden daraufhin regelmäßig überprüft. Dies wird über ein umfassendes Lieferantenmanagementsystem gesteuert.

Was Miele bereits erreicht hat (2015/16)

85 %

der Miele-Lieferanten stammen aus Europa.

131

geschulte Miele-Beschäftigte führen Lieferantenaudits durch.

5.245

Lieferanten beliefern Miele kontinuierlich seit mindestens vier Geschäftsjahren.

525

Lieferanten beliefern mindestens vier Miele-Werke.

Hohe Umwelt- und Sozialstandards

Minimierung von Versorgungsrisiken und umfassende Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards

„Mit unseren Lieferanten verbinden uns langfristige, vertrauensvolle Partnerschaften. Gemeinsam stellen wir uns den Herausforderungen in der Lieferkette.“

Hans Krug,
Leiter Zentralbereich
Einkauf, Gütersloh



Rohstoffe und Materialien

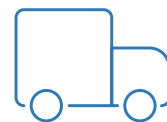
Transparente Beschaffung, effizienter Einsatz

Für die Produktion der Miele-Geräte werden viele Tausende verschiedene Rohstoffe, Materialien und Bauteile benötigt: zum Beispiel Rohstahl für Waschmaschinen, Kunststoffgranulat für Staubsauger oder Glasscheiben für Kochfelder. Ehe diese an den Miele-Standorten eintreffen, haben sie bereits eine Vielzahl von Prozessschritten durchlaufen. In diesen vorgelagerten Wertschöpfungsstufen sind je nach Material unterschiedliche Nachhaltigkeitsaspekte relevant. Der Rohstoffabbau beansprucht natürliche Ressourcen und die Weiterverarbeitung von Bauteilen benötigt Energie. Dabei spielt insbesondere der Ressourcenverbrauch für Miele eine wichtige Rolle: Da weltweit die Nachfrage steigt und die Ressourcen immer knapper werden, gewinnen langfristige Verfügbarkeit und Versorgungssicherheit zunehmend an Bedeutung. [GRI G4-EN32, G4-EN33, G4-LA15]

Miele überprüft bei seinen direkten Lieferanten ([First Tier](#)) regelmäßig die Einhaltung von [Umwelt- und Sozialstandards](#) und ermittelt im Bedarfsfall für einzelne Rohstoffe wie [Edelstahl und Kunststoff](#) die Herkunft. Obwohl Miele hier einen hohen Aufwand betreibt, ist angesichts globalisierter Beschaffungsmärkte und komplexer Lieferketten eine vollständige Rückverfolgbarkeit aller Materialien aktuell nicht möglich. Das Unternehmen lässt sich jedoch von den eigenen Lieferanten auch die Verpflichtung der Vorlieferanten zur Einhaltung der Vorgaben bestätigen.

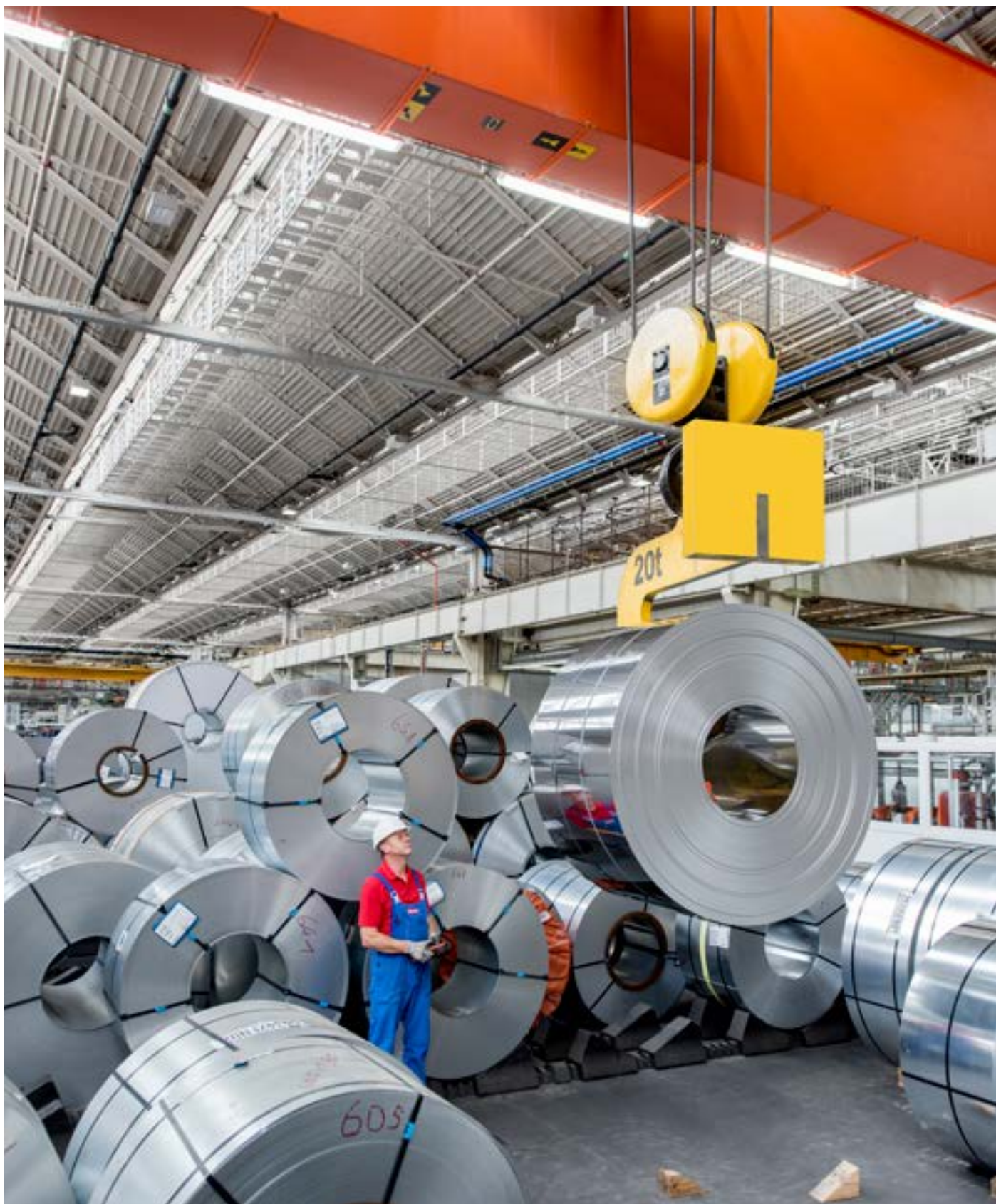
ROHSTOFF- UND MATERIALEINSATZ: ÜBERBLICK

[GRI G4-EN1] Für die Herstellung seiner Produkte bezieht Miele von seinen Lieferanten sowohl Rohmaterialien wie Edelstahl oder Kunststoffgranulat als auch Komponenten wie Schläuche und Kugellager. Auch ganze Produkte wie Kühlgeräte, Kaffeefullautomaten oder Mikrowellengeräte werden nach Miele-Vorgaben von externen Fertigungspartnern zugeliefert. Im Geschäftsjahr 2015/16



First Tier

ist ein Lieferant, der Rohmaterialien und Bauteile direkt an Miele liefert.



Edelstahl ist ein wichtiges Material für Miele-Geräte. Angeliefert wird er aufgerollt zu sogenannten Coils.



Bei Verpackungen setzt Miele auf stabile Materialien wie Massivholz, Pappe, aber auch Folien. Im Ersatzteillager werden Mehrweg-Lösungen eingesetzt.

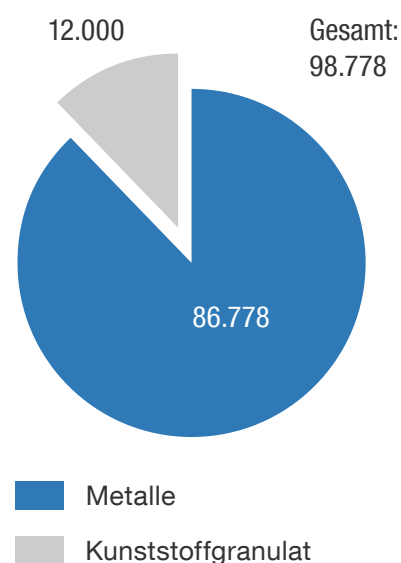
hat Miele Materialien, Bauteile und Hausgeräte im Wert von etwa 1,6 Milliarden Euro von anderen Unternehmen bezogen, darunter Fertigungsmaterialien im Wert von etwa einer Milliarde Euro.

Im Geschäftsjahr 2015/16 setzte Miele insgesamt 98.778 Tonnen Rohmaterialien ein. Ein Großteil hiervon sind Metalle (88 Prozent) in Form von Eisen und Nichteisenmetallen, Stahl und dessen Legierungen. Daneben verwendet Miele vor allem Kunststoffgranulat (12 Prozent). Außerdem kommen Hilfs- und Betriebsstoffe wie Farben und Öle sowie elektronische Bauteile zum Einsatz.

Die Verpackungen der Miele-Hausgeräte müssen stabil sein, um beim Transport dem hohen Gewicht der Produkte standhalten zu können. Hierfür werden vor allem Massivholz und Pappe verwendet, aber auch Kunststoff-Formteile, Folien aus Polyethylen (PE) und Schäume. Im Geschäftsjahr 2015/16 betrug der Anteil des Verpackungsgewichts bezogen auf alle von Miele produzierten Geräte 8,5 Prozent (2014/15: 8,2 Prozent).

Eingesetzte Rohmaterialien

in Tonnen, im Geschäftsjahr 2015/16



VERSORGUNGSSICHERHEIT: KONTINUIERLICHE MARKTBEOBACHTUNG

Miele ist darauf angewiesen, dass alle Fertigungsstätten zum richtigen Zeitpunkt und in ausreichender Menge mit den benötigten Rohstoffen, Materialien und Bauteilen versorgt werden, die zudem stets den hohen Qualitätsanforderungen von Miele entsprechen. Um dies zu gewährleisten, hat Miele Frühwarnindikatoren zur Versorgungssicherheit im Lieferantenmanagement integriert.

Anhand dieser Indikatoren können potenzielle Risiken, die die Versorgungssicherheit gefährden, frühzeitig identifiziert werden. Mithilfe einer Softwarelösung werden verschiedene Gefährdungen wie Naturgewalten (beispielsweise Erdbeben, Überschwemmungen) oder politische Risiken erfasst und anhand von Indikatoren gewichtet. Dabei spielen länderspezifische und geografische Risiken ebenso eine Rolle wie lieferantenbezogene Risiken, beispielsweise zur Bonität. Im Geschäftsjahr 2014/15 integrierte Miele die Frühwarnindikatoren im Rahmen eines Pilotprojekts zunächst für 100 Lieferanten in das Lieferantenmanagement. Ab Ende 2016 erfolgte die Ausweitung auf circa 2.000 Lieferanten – diese decken rund 95 Prozent des Einkaufsvolumens ab.

Sobald sich eine mögliche Versorgungslücke abzeichnet, werden entsprechende Maßnahmen ergriffen – beispielsweise Rohstoffe bei Lieferanten eingelagert. Auch der zunehmende Einsatz von Recyclingmaterialien leistet einen wichtigen Beitrag dazu, die Versorgung mit benötigten Rohstoffen langfristig zu sichern.

Metall lässt sich in hoher Qualität recyceln. Miele setzt daher wertvolle Sekundärrohstoffe in der eigenen Gießerei am Standort Gütersloh ein.

RESSOURCENHERKUNFT: ANALYSE DER LIEFERKETTEN

Im Geschäftsjahr 2013/14 hat Miele gemeinsam mit seinen Lieferanten beispielhaft die Lieferketten von zwei wichtigen Bauteilen analysiert. Ziel dieser Analyse war es, grundlegende Kenntnisse über die Förderländer und Nachhaltigkeitsaspekte zu erhalten. Im Fokus standen Edelstahl, dessen Legierungsmittel sowie



Kunststoff. Diese Materialien stehen exemplarisch für die beiden größten Produktgruppen im Miele-Materialeinkauf. Die kritischen Hauptherkunftsländer dieser Materialien wurden anhand definierter Kriterien aus den Bereichen Umwelt, Soziales und Ökonomie untersucht, darunter Aspekte wie Biodiversität, Bodennutzung, Menschenrechte, Arbeitsstandards, Korruption und Versorgungssicherheit. Im Anschluss wurden mögliche Nachhaltigkeitsrisiken ermittelt. Die Analyse wurde im Dezember 2014 abgeschlossen und zeigte unter anderem, dass die jeweiligen Wertschöpfungsketten sehr komplex und die Materialien daher kaum bis zum Ursprung zurückverfolgbar sind. Die Ergebnisse fließen in die Weiterentwicklung und Überprüfung der Beschaffungsprozesse ein.

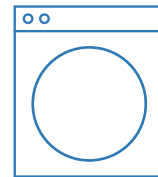
MATERIALEINSATZ: EFFIZIENZ OHNE QUALITÄTSEINBUSSEN

[GRI G4-EN2, G4-EN27] Die Verbesserung der Ressourceneffizienz ist ein wichtiges strategisches Ziel für Miele. Sie hilft nicht nur, die Umwelt zu schützen, sondern spart auch Kosten und trägt dazu bei, die langfristige Verfügbarkeit wertvoller Rohstoffe zu sichern. Deshalb setzt Miele auf einen effizienten Materialeinsatz in der Produktion und verwendet einen hohen Anteil recyclingfähiger Materialien und Sekundärrohstoffe – also Rohstoffe, die ihrerseits aus Recycling gewonnen wurden.

Beim Thema Ressourceneffizienz steht Miele jedoch oftmals vor der Herausforderung, widersprüchliche Ziele miteinander in Einklang zu bringen: So kann durch die Nutzung von Verbundmaterialien zwar Material gespart werden – gleichzeitig können diese jedoch Nachteile beim Recycling aufweisen. Auch genügt nicht jedes Material, das sich gut recyceln lässt, den Miele-Ansprüchen an Qualität, Langlebigkeit und Leistungsfähigkeit. Hier wägt Miele stets Vor- und Nachteile ab, um größtmögliche Ressourceneffizienz ohne Qualitätseinbußen zu gewährleisten.

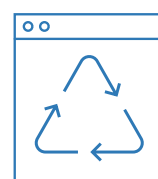
METALL: HOHER ANTEIL SEKUNDÄRROHSTOFFE

[GRI G4-EN27] Durch den Einsatz von Recyclingmaterialien werden der Verbrauch von Primärrohstoffen und die damit verbundenen Umweltauswirkungen – unter anderem beim Rohstoffabbau – minimiert. Edelstahl zum Beispiel kann größtenteils recycelt werden. Daher begrüßt Miele die Bestrebung von Lieferanten ausdrücklich, einen möglichst hohen Anteil recycelten Stahls zu verarbeiten – immer unter Wahrung der Qualitätsanforderungen. Bei (Gewerbe-)Waschmaschinen liegt der [Anteil an Sekundärrohstoffen](#) bei bis zu 50 Prozent.



Metallanteil einer Miele-Waschmaschine (Haushalt): bis zu

85 %



Anteil recycelter Materialien (Sekundärrohstoffe) in einer Miele-Waschmaschine (Gewerbe): bis zu

50 %

KUNSTSTOFF: REZYKLATEINSATZ WIRD SORGFÄLTIG GEPRÜFT

[GRI G4-EN27] In der Hausgeräte-Branche werden zunehmend Kunststoff- und Verbundmaterialien eingesetzt. In der Fertigung können so Kosten eingespart werden, in der Kreislaufführung sind diese Materialien aber problematischer als Metalle. Um den Primärkunststoffverbrauch zu reduzieren, sucht Miele auch hier Lösungen für den Einsatz von Recyclingmaterialien. Der Anteil von Kunststoffzyklaten in Miele-Geräten ist bislang jedoch relativ niedrig. Das ist begründet: Auf dem Markt für anspruchsvolle technische Anwendungen gibt es bisher kaum typisierte Recyclingware, die über einen längeren Zeitraum mit einer kontinuierlich hohen Qualität eingesetzt werden kann. Miele beobachtet die weitere Entwicklung intensiv. So soll der Einsatz von Recyclingmaterialien überall dort, wo es ohne Qualitätseinbußen möglich ist, ausgebaut werden. Beispielsweise werden in Miele-Staubsaugern in der Kabelaufwicklung bereits heute auch Kunststoffzyklate aus Überresten der industriellen Produktion verwendet. Eine hohe Präzision in der Kunststofffertigung und ein stabiler Produktionsprozess tragen bei Miele zu einer geringen Ausschussquote bei, was den Ressourcenverbrauch weiter minimiert.



In Miele-Staubsaugern wie in dem neuen beutellosen Blizzard CX1 kommen unterschiedliche Kunststoffarten zum Einsatz.

Lieferantenmanagement

Faire Partnerschaft mit hohen Anforderungen

Miele stellt hohe Ansprüche an die Qualität und Leistungsfähigkeit seiner Lieferanten und erwartet, dass sie soziale und ökologische Standards erfüllen. Im Gegenzug ist für Miele selbstverständlich, dass die Anforderungen an die Lieferanten für diese wirtschaftlich tragfähig sein müssen. Ziel ist es, langfristige Geschäftsbeziehungen aufzubauen, die durch ein faires und vertrauensvolles Miteinander sowie eine partnerschaftliche Zusammenarbeit geprägt sind. Diese Zusammenarbeit beginnt häufig bereits in der Produktentwicklung. Miele entwickelt sein Lieferantenmanagement kontinuierlich weiter und passt es an veränderte Rahmenbedingungen an. So sind eine gleichbleibend hohe Produktqualität und langfristige Versorgungssicherheit gewährleistet. Außerdem wird so die Berücksichtigung aktueller Nachhaltigkeitsanforderungen sichergestellt.



Zu **85 %**
werden Miele-Werke
– gemessen am
Einkaufsvolumen –
aus Europa beliefert.

BESCHAFFUNG: GUTES VERSORGUNGSKONZEPT

[GRI G4-EC9] Miele-Produkte werden hauptsächlich in Deutschland und Europa gefertigt; Miele-Werke werden – gemessen am Einkaufsvolumen – zu **85 Prozent** aus Europa beliefert. Zusammen mit einer optimierten Transportlogistik und der Bündelung von Warenströmen können so Transportkosten gespart und transportbedingte CO₂-Emissionen reduziert werden.

Aufgrund ihrer Entfernung zu den anderen Fertigungsstätten spielt die lokale Beschaffung für die Werke in Tschechien und China eine besondere Rolle. Dafür etablierte Miele im Geschäftsjahr 2014/15 dort für ausgewählte Warengruppen das Prinzip „local to local“: Im Interesse möglichst kurzer Transportwege stammen beispielsweise Verpackungsmaterialien für das tschechische Werk in Uničov aus der Region. Auch im chinesischen Dongguan werden möglichst viele Materialien aus China beziehungsweise Asien bezogen: Der Anteil chinesischer Lieferanten, gemessen am externen Einkaufsvolumen, betrug im Geschäftsjahr 2015/16 über 50 Prozent, der Anteil asiatischer Lieferanten insgesamt 70 Prozent.

LIEFERANTENMANAGEMENT: ÜBERPRÜFUNG VON NACHHALTIGKEITSKRITERIEN

Miele steuert die Auswahl neuer Lieferanten und die Überprüfung bestehender Zulieferer über ein umfassendes Lieferantenmanagementsystem. Hierbei werden nicht nur Aspekte wie Qualität, Lieferfähigkeit und Preis, sondern auch die Einhaltung der von Miele geforderten Nachhaltigkeitskriterien geprüft. Dabei unterscheidet Miele zwischen Lieferanten für Fertigungsmaterialien (alle für die Produktion benötigten Materialien) und Lieferanten für Nichtfertigungsmaterialien (hierunter fallen beispielsweise Dienstleistungen oder Betriebsmittel). Die Erfüllung von ökologischen, sozialen und ökonomischen Nachhaltigkeitskriterien wird im Verlauf der Geschäftsbeziehung mehrmals abgefragt und überprüft. Zu Beginn des Auswahlprozesses müssen interessierte Zulieferer eine Selbstauskunft ausfüllen. Fertigungslieferanten werden jährlich aufgefordert, ihre Angaben zu aktualisieren. Außerdem finden regelmäßige Audits statt.

Nachhaltiges Lieferantenmanagement

Mehrstufiger Prozess





Die Ergebnisse der Lieferantenaudits sind wichtige Entscheidungskriterien für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einkauf.

Miele unterstützt die Einkäuferinnen und Einkäufer sowie die Werke bei der Prüfung neuer Lieferanten vor Ort durch International Purchasing Offices (IPO): Im Juli 2015 wurde zusätzlich zum bestehenden IPO in Asien ein zweites in Osteuropa eröffnet.

AUSWAHL NEUER LIEFERANTEN: SELBSTAUSKÜNFTEN UND KURZAUDITS

[GRI G4-EN32, G4-EN33, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR10, G4-HR11, G4-SO9, G4-SO10] Ausschlaggebend für die Auftragsvergabe sind die Leistungs- und Lieferfähigkeit der Lieferanten. Neben Kriterien wie der technischen Ausstattung und standardisierten stabilen Prozessen prüft der Miele-Einkauf bei der Auswahl neuer Lieferanten, ob diese die von Miele definierten Sozialstandards und Umweltvorgaben erfüllen. Dabei werden an alle Lieferanten, unabhängig von ihrem Standort, die gleichen Nachhaltigkeitsanforderungen gestellt. Um einen Beitrag zur Inklusion und Integration zu leisten, arbeitet Miele in Deutschland auch mit sozialen Werkstätten zusammen. Aktuell führen 16 dieser Einrichtungen insbesondere Sortier-, Kommissionierungs- oder Montagetätigkeiten für Miele durch.

Lieferanten, die mit Miele eine Geschäftsbeziehung eingehen möchten, müssen zunächst online eine Selbstauskunft über ein Lieferantenmanagementportal abgeben. Diese ermöglicht eine erste Beurteilung des potenziellen Lieferanten. Die Kriterien umfassen die Bereiche Geschäftliches/Unternehmensdaten, Produkte, Technik,

Zertifizierungen, SA8000 und weitere Mitarbeiterthemen, Compliance, Korruptionsprävention, Umweltmanagement und Klimaschutz. Die Materialgruppenmanager im Einkauf prüfen die Selbstauskünfte auf Vollständigkeit und Plausibilität. Im Falle der Nichterfüllung bekommt der potenzielle Lieferant die Chance, innerhalb angemessener Zeit die für eine Korrektur notwendigen Schritte zu unternehmen und so den Anforderungen doch noch zu entsprechen. Gelingt dies nicht, kommt für Miele die Aufnahme einer Geschäftsbeziehung nicht infrage. Von den 491 potenziellen neuen Lieferanten, die sich im Geschäftsjahr 2015/16 an einer Geschäftsbeziehung mit Miele interessiert zeigten, haben 484 Lieferanten am Auswahlprozess teilgenommen; 100 der potenziellen Lieferanten waren für Miele von vornherein nicht interessant, neun weitere (1,9 Prozent) haben mindestens eine der geforderten Angaben zur Einhaltung der Sozialstandards nicht getätigt.

Vor der Aufnahme eines Fertigungsmateriallieferanten erfolgt ein Kurzaudit vor Ort, um die Einhaltung von Prozessqualität und Nachhaltigkeitsstandards zu hinterfragen. Im Fall von Abweichungen werden – falls der Lieferant für Miele ansonsten ein interessanter Partner wäre – gemeinsam Lösungen gesucht. Wird keine Verbesserung nachgewiesen, wird der Bewerber für Miele gesperrt.

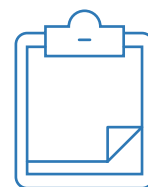
AKTIVE LIEFERANTEN: REGELMÄSSIGE ABFRAGEN UND PROZESSAUDITS

Wurde ein Lieferant von Miele beauftragt, wird im Laufe der Geschäftsbeziehung regelmäßig abgefragt, ob er die geforderten Nachhaltigkeitsstandards weiterhin einhält. Wesentliches Instrument dafür ist ein Lieferantenportal, über das die registrierten Lieferanten jährlich aufgefordert werden, ihre Selbstauskunft online zu aktualisieren.

Bei allen Lieferanten, die Material für eine Produktserie liefern, werden Prozessaudits zur Sicherstellung von Leistung und Lieferfähigkeit durchgeführt. Diese finden vor Serienstart und während der laufenden Serienproduktion statt. Innerhalb dieser Prozessaudits werden auch Nachhaltigkeitskriterien abgefragt. Ende 2016 verfügte Miele über 131 geschulte und aktive [Prozessauditorinnen und -auditoren](#).

SOZIALSTANDARDS: EINHALTUNG VON SA8000-KRITERIEN

[G4-LA15, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR11, G4-SO10]
Besonderen Fokus legt Miele auch auf soziale Anforderungen. Alle Lieferanten weltweit müssen sich verpflichten, soziale Kriterien im eigenen Betrieb einzuhalten und auch bei ihren Zulieferern auf die Einhaltung dieser Standards zu achten.



Anzahl geschulter
und aktiver Prozess-
auditorinnen und
-auditoren:

131

Miele fordert die Einhaltung folgender Kriterien in Anlehnung an den international anerkannten Sozialstandard SA8000:

- keine Kinder- und Zwangsarbeit
- sicheres und gesundes Arbeitsumfeld
- Vereinigungsfreiheit
- keine Diskriminierung
- keine Disziplinarmaßnahmen im Sinne von Körperstrafen, psychischer oder körperlicher Zwangsmaßnahmen und verbaler Aggression
- Einhaltung der Arbeitszeiten
- Einhaltung der Vergütung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einkaufsabteilung führen für alle Lieferanten eine allgemeine Risikoeinstufung auf Basis der SA8000-Kriterien durch. Je nach Land und Branche gibt es die drei Risikostufen „gering“, „mittel“ und „hoch“. Nur wenige der Miele-Lieferanten gehören zur Risikostufe „hoch“. Diese werden kontinuierlich beobachtet und einmal im Jahr durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Einkaufs beurteilt, unter anderem durch Audits mit dem Themenschwerpunkt SA8000. Fällt diese Beurteilung negativ aus – etwa im Hinblick auf frühere Auffälligkeiten, die nicht ausreichend behoben wurden –, wird die Geschäftsbeziehung gelöst. Im Berichtszeitraum war dies bei keinem Lieferanten der Fall.

Der SA8000-Standard wurde 2014 in einer aktualisierten Fassung veröffentlicht. Im September 2015 wurden 28 Miele-Beschäftigte zu den überarbeiteten Inhalten geschult. Sie sind an den Miele-Standorten für die Implementierung der neuen Version verantwortlich, die im Herbst 2017 mit einer konzernweiten Zertifizierung nach dem neuen Standard abgeschlossen sein soll.

Neben den an SA8000 angelehnten Kriterien fordert Miele seine Lieferanten auf, Angaben dazu zu machen, welche Formen der Mitarbeitermitbestimmung das Unternehmen implementiert hat und ob Maßnahmen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie zur Weiterqualifizierung und Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter getroffen werden.



Einkäufer und Lieferanten pflegen ein partnerschaftliches Verhältnis. Ziel ist es, stets eine gemeinsame Lösung für Anforderungen oder Zielkonflikte zu finden.

ÖKOLOGISCHE STANDARDS: BEWERTUNG DES UMWELTMANAGEMENTS

[G4-EN33] Um die Wahrung ökologischer Standards sicherzustellen, bewertet Miele seine Lieferanten danach, ob ein Umweltmanagementsystem wie etwa nach ISO 14001 implementiert ist. In die zentrale Lieferantenbewertung fließt auch ein, ob der Lieferant Ressourcen nachhaltig einsetzt und lokale Umwelt- und Klimaschutzgesetze einhält. Die ökologischen Anforderungen an Materialien und Bauteile werden entsprechend den jeweils gültigen Gesetzen (wie beispielsweise der Gefahrstoffverordnung) und unternehmensspezifischen Vorschriften kontinuierlich sichergestellt. Miele hat hierzu eine eigene Werknorm, die die Anwendungsbeschränkungen bestimmter Stoffe in Materialien und Bauteilen beschreibt. Erst wenn ein Lieferant von Fertigungsmaterial die Einhaltung dieser Werknorm bestätigt, erhält er den Auftrag.

ÖKONOMISCHE KRITERIEN: KORRUPTIONSPRÄVENTION UND COMPLIANCE

Zu den ökonomischen Nachhaltigkeitskriterien gehören für Miele Korruptionsprävention und Compliance. Die Kriterien orientieren sich an den Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen (UN) und anderer international gültiger Richtlinien. Die Lieferanten geben an, ob ihr Unternehmen sich an internationalen oder branchenbezogenen Compliance-Initiativen beteiligt beziehungsweise ob Maßnahmen zur Korruptionsprävention ergriffen werden – beispielsweise durch einen Ombudsmann für Beschäftigte oder durch die Berücksichtigung des Korruptionswahrnehmungsindex (CPI) von Transparency International bei der Auswahl ihrer Zulieferer.

RISIKOMANAGEMENT: ESKALATIONSPROZESS BEI VERDACHT

[G4-EN33, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR11, G4-SO10] Bei einem Verdacht oder Beweis, dass ein Lieferant SA8000-Kriterien oder Umweltstandards verletzt, startet ein mehrstufiger Eskalationsprozess. Dieser kann bis zur Auslistung und Sperrung des Lieferanten für die Zukunft führen. Grobe Verstöße führen in der Regel zu einem absoluten und sofortigen Ausschluss. Im Berichtszeitraum wurden 23 Lieferanten gemäß dem Eskalationsschema überprüft. Die Prüfungen ergaben keine Auffälligkeiten; Sperrungen sind nicht erfolgt.

Ein Lieferant, bei dem Auffälligkeiten festgestellt werden, kann je nach seiner weiteren Entwicklung möglicherweise für Miele tätig bleiben. Dafür muss er allerdings in Zusammenarbeit mit dem Einkauf und dem Qualitätsmanagement von Miele einen Maßnahmenplan erstellen und die festgestellten Abweichungen im festgelegten Zeitraum vollständig beheben.

Ausblick

Die Versorgung mit hochwertigen und teils immer knapper werdenden Rohstoffen langfristig zu sichern, bleibt eine elementare strategische Herausforderung für Miele. Daher wird auch künftig mit großem Nachdruck daran gearbeitet, die Materialeffizienz weiter zu verbessern und Rohstoffkreisläufe durch den vermehrten Einsatz von recycelten Materialien zu schließen.

Sein Lieferantenmanagement passt Miele kontinuierlich an veränderte Rahmenbedingungen an. Um die Versorgungssicherheit auf gleichbleibend hohem Qualitätsniveau zu gewährleisten, fokussiert Miele weiterhin den partnerschaftlichen und vertrauensvollen Umgang mit seinen Lieferanten. Die Einhaltung von ökologischen und sozialen Standards in der Wertschöpfungskette möchte Miele getreu der Unternehmensleitlinie „immer besser“ weiter optimieren.

Das Lieferantenmanagement wird vom Stammsitz in Gütersloh aus gesteuert. Es stellt hohe Anforderungen, die sich fortlaufend verändern – auch aufgrund der gesamtgesellschaftlichen Rahmenbedingungen.



4 | Umwelt

4.1 Anspruch

4.2 Umweltmanagement

4.3 Ressourceneffizienz

4.4 Energieeinsatz und Emissionen

4.5 Transport und Logistik

4.6 Ausblick

Effizient steuern

Rainer Mammel, Beauftragter für Energie und Umwelt im Werk Bielefeld (rechts), und Betriebsmechaniker Thomas Czerner kontrollieren und bewerten regelmäßig die Verbrauchswerte der Anlagen für Lüftung, Klima und Heizung.



Der Anspruch: Branchenführer beim Umweltschutz

Umweltschutz ist ein weiteres zentrales Handlungsfeld der Miele Nachhaltigkeitsstrategie. Im Zuge der Strategie-Aktualisierung hat das Unternehmen sich das Ziel gesteckt, in seiner Branche weltweit führend beim Umweltschutz zu sein und dies auch messbar zu machen. Über die Einhaltung von Umweltstandards hinaus arbeitet Miele daher kontinuierlich daran, Ressourcen zu schonen, Energie zu sparen und Emissionen zu verringern. Dabei verfolgt Miele das Vorsorgeprinzip: Frühzeitig, schon bei der Planung von Anlagen und Prozessen berücksichtigt das Unternehmen den Schutz der Umwelt. Fortschritte werden mit einem umfassenden Umwelt- und Energiemanagementsystem überprüft. [GRI G4-14]

Was Miele bereits erreicht hat (2015/16)

ISO 14001

Zertifizierung aller
Werkstandorte

ISO 50001

Zertifizierung aller
europäischen Werkstandorte

53 %

weniger energiebedingte
CO₂-Emissionen seit 2000

25.000 m²

Grünfläche in Gütersloh
naturnah gestaltet

Mehr als

80 %

der Transportleistung
im Vertrieb per Schiff

2

Blockheiz-
kraftwerke
am Standort
Bünde in
Betrieb

Strategische Ziele bis 2025

Miele ist branchenführend bei der Umweltleistung:

Energieeffizienz und CO₂-Reduktion

Effizienzanstrengungen in der Produktion werden fortgesetzt und durch zentrale Klimaindikatoren ergänzt. Die CO₂-Emissionen sind reduziert.

Ressourceneffizienz

Kreisläufe werden sowohl in der Produktion als auch bei den Produkten soweit möglich und wirtschaftlich zunehmend geschlossen.

Hohe Umwelt- und Sozialstandards

Minimierung von Versorgungsrisiken und umfassende Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards

„Unser Umweltmanagement sorgt nicht nur dafür, dass Vorschriften eingehalten werden. Es gilt: Umweltbelastungen vermeiden und Ressourcen schonen.“

Karin Fahrendorf, Verantwortliche für Arbeitssicherheit und Umweltschutz im Werk Oelde



Umweltmanagement

Integrierte Steuerung

Das Umweltmanagement bei Miele umfasst den betrieblichen Umweltschutz und das Energiemanagement. Das Unternehmen arbeitet daran, die Umweltauswirkungen an den Standorten zu verringern, die durch Abwässer, Abfälle und Emissionen sowie durch energieintensive Prozesse und Logistik entstehen. Alle Produkte werden ressourcenschonend und unter möglichst geringem Energieeinsatz hergestellt. Dank einer in der Branche außergewöhnlich hohen Fertigungstiefe – je nach Produkt werden bis zu 50 Prozent aller Bauteile vom Unternehmen selbst hergestellt – hat Miele entsprechend auch Einfluss auf die Umweltauswirkungen in diesen Produktionsschritten. [GRI G4-14]

ZERTIFIZIERTE MANAGEMENTSYSTEME: FORTSCHRITTE KONTROLLIEREN, ZIELE FESTLEGEN

Zur konzernweiten Steuerung des betrieblichen Umweltschutzes nutzt Miele ein integriertes Managementsystem. Ein wichtiger Bestandteil dieses Managementsystems ist das Umweltmanagement, das an allen Produktionsstandorten weltweit nach ISO 14001 zertifiziert ist. Es beinhaltet Leitlinien zum Umgang mit Materialien, Wasser und Abfall sowie für den Ausstoß von Emissionen. Mithilfe von Umweltkennzahlen steuert und überwacht Miele seine Umweltleistung. Das Managementsystem wird zu Beginn jedes Geschäftsjahrs überprüft: Dabei werden die Fortschritte anhand der Ergebnisse von Einzelreviews in den Miele-Werken gemessen. Auf dieser Basis legen die Verantwortlichen neue Ziele fest. Die internen Reviews werden jährlich durch externe Überwachungsaudits ergänzt.

Ein weiterer Bestandteil des integrierten Managementsystems ist ein Energiemanagement, das an allen europäischen Standorten nach ISO 50001 zertifiziert ist. Die Rezertifizierung findet alle drei Jahre statt. Auch das Energiemanagement am chinesischen Standort Dongguan ist an ISO 50001 angelehnt. Das System unterstützt



die Standorte dabei, Potenzial für weitere Energieeinsparungen zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen umzusetzen. Die Verantwortlichen tauschen sich werkübergreifend regelmäßig zu Best Practices aus. Miele überprüft sein Energiemanagement im jährlichen Turnus durch interne Audits, die von sechs hierfür geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchgeführt werden. In den Geschäftsjahren 2014/15 und 2015/16 wurden dabei keine Abweichungen festgestellt. Es gab lediglich Empfehlungen zur Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie zur Verbesserung einzelner Prozessbeschreibungen. Die Verantwortlichen haben begonnen, entsprechende Verbesserungsmaßnahmen umzusetzen. Mit den Auditierungen erfüllt Miele auch die Anforderung der nationalen Umsetzung der EU-Energieeffizienz-Richtlinie (EED) von 2014, im Abstand von vier Jahren Energieaudits durchzuführen.

Im September 2015 trat eine Revision der Normen ISO 9001 und ISO 14001 in Kraft. Insgesamt 50 Personen (Auditorinnen und Auditoren sowie Fachpersonal, zum Beispiel Beauftragte aus den Bereichen Qualitäts- und Umweltmanagement) wurden im Berichtszeitraum zu den Normrevisionen geschult. So wurde die Basis geschaffen, um neue Anforderungen an das Managementsystem zu ermitteln. Nötige Optimierungen werden bis zur anstehenden Rezertifizierung im Herbst 2017 an den Miele-Standorten veranlasst.

Die Energiemanagement-beauftragten aus den Werken tauschen sich regelmäßig aus, hier vor Ort am BHKW in Bünde.

Auszeichnung für das Miele Energiemanagement

Für sein erfolgreiches Energiemanagement hat Miele 2015 das Best-Practice-Label der Deutschen Energie-Agentur (dena) erhalten. Im Rahmen der bundesweiten Kampagne „Initiative EnergieEffizienz“ wurde Miele als führendes Unternehmen in der Kategorie Energiemanagement ausgezeichnet. Die dena lobte die organisatorische Umsetzung der Norm innerhalb der Miele Gruppe.

UMWELTSCHUTZ UND ENERGIEMANAGEMENT: ORGANISATION UND KONTROLLE

Die Organisation des Bereichs Umwelt bei Miele ist aufgeteilt in den betrieblichen Umweltschutz und das Energiemanagement – in Anlehnung an die Vorgaben der Normensysteme ISO 14001 und ISO 50001. Für jeden Bereich gibt es jeweils eigene Fachverantwortliche in der Zentrale und in den einzelnen Werken. Alle Werkverantwortlichen berichten an die Zentrale in Gütersloh. Es findet ein kontinuierlicher werkübergreifender Austausch statt: Die Teams für den betrieblichen Umweltschutz und das Energiemanagement treffen sich zweimal im Jahr an einem der deutschen Standorte. Diese Treffen werden genutzt, um einzelne Effizienzprojekte zu diskutieren, über Veränderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen zu informieren und um sich weiterzubilden.

Das Energiemanagement-Team ist zudem seit 2015 als internes Netzwerk organisiert. Im Energiemanagement und im betrieblichen Umweltschutz nehmen die Beauftragten der europäischen Werke seit 2011 regelmäßig an den Workshops in Deutschland teil, seit 2015 auch die Beauftragten aus Dongguan in China.

Sensibilisierung der Beschäftigten in Braşov

Ressourcen- und Klimaschutz wird auch an den Standorten außerhalb Deutschlands großgeschrieben. So wurde von Juli 2014 bis Juni 2016 ein umfassendes Projekt zur Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Miele-Standort Braşov in Rumänien umgesetzt. Dies umfasste unter anderem folgende Maßnahmen:

- **Baumpflanzaktion:** In der Gemeinde Feldioara haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemeinsam mit ihren Familienangehörigen 1.000 Bäume gepflanzt und 242 Plastiktüten voll Müll gesammelt. Die Bäume leisten nicht nur einen Beitrag zum Klimaschutz, sondern dienen auch der Befestigung des Erdreichs und tragen damit zur Verhinderung von Erdbeben bei. An dem Projekt nahmen 170 Personen teil.
- **Papierloses Arbeiten:** Zur Reduzierung des Papierverbrauchs werden Anträge für Urlaub oder IT- Equipment nur noch elektronisch ausgefüllt.
- **Einführung einer Sammelstelle für kleine Elektrogeräte, Batterien und Glühbirnen:** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können diese in einer Sammelstelle entsorgen. Im Zuge dieser Aktion wurden die Beschäftigten über die Vorteile des Recyclings informiert.

[GRI G4-EN29] Im Berichtszeitraum wurden keine Verstöße gegen umweltrechtliche Vorschriften erfasst. Im Geschäftsjahr 2014/15 wurde deutschlandweit ein werkübergreifendes, einheitliches Rechtsmanagementsystem für betrieblichen Umweltschutz, Energiemanagement sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz eingeführt. Damit wird die Einhaltung von Auflagen überwacht. Die

Systemeinführungen wurden im Berichtszeitraum abgeschlossen, die Umsetzung für den betrieblichen Umweltschutz obliegt den einzelnen Werken. Als weiteres System ist ein sogenanntes Compliance-Tool für produktbezogene Umweltregulierungen eingeführt worden.

BESCHWERDEMANAGEMENT: TRANSPARENTE KOMMUNIKATION, SCHNELLE BEARBEITUNG

[GRI G4-EN34, G4-SO1, G4-SO2, G4-SO11] Mitarbeiter, Anwohner, Geschäftspartner oder sonstige Personen können jederzeit Beschwerden über die Aktivitäten des Unternehmens einreichen und sich dazu telefonisch, per E-Mail oder Brief an Miele wenden. Ansprechpartner sind die Zentrale oder die Werke. Die zuständige Fachabteilung oder die Werkleitung prüft den Sachverhalt und klärt beziehungsweise beseitigt die Ursachen. Bei schwerwiegenden Vorfällen wird die Geschäftsleitung frühzeitig einbezogen. Im Berichtszeitraum gab es keine wesentlichen Beschwerden zu Umweltemissionen. Zwei geringfügige Beschwerden über Lärm aufgrund von Tätigkeiten zur Nachtzeit sowie Lärm von Baustellenfahrzeugen wurden umgehend bearbeitet sowie ihre Ursachen behoben.

Steuerungszentrale der Eisen-
gießerei am Standort Gütersloh



Ressourceneffizienz

Abfallvermeidung und Wassermanagement

Der schonende Umgang mit natürlichen Ressourcen ist bei Miele ein zentrales Ziel und gelebte Praxis. Dies schützt nicht nur die Umwelt, sondern trägt auch dazu bei, langfristig die Versorgung mit wichtigen Rohstoffen zu sichern und Kosten zu senken. Dabei setzt Miele auf effizienten Materialeinsatz, Vermeidung von Abfällen und Minimierung des Wasserverbrauchs.

ABFALLVERMEIDUNG: WEITESTGEHENDE VERWERTUNG

[GRI G4-EN23, G4-EN25] Ausgewiesene Strategie bei Miele ist es, Abfälle nach Möglichkeit zu vermeiden. Dazu optimiert Miele kontinuierlich seine Produktionsprozesse. Materialien werden so weit wie möglich wiederverwendet und – falls das nicht möglich ist – recycelt. Um Stoffkreisläufe zu schließen, verwendet Miele nicht nur recyclingfähige Materialien, sondern auch sogenannte Sekundärrohstoffe. Nicht vermeidbare Abfälle werden in der Regel sorgfältig getrennt, um sie weitestgehend einer stofflichen Verwertung zuzuführen. Im Berichtszeitraum haben die Standorte Detailanalysen durchgeführt, die Verbesserungspotenzial bei der Abfalltrennung aufzeigten. Daraufhin wurde die Getrennthaltung von Verpackungsmaterial wie Kunststoff-Umreifungsbänder und Styropor verbessert, wodurch bis zu dreimal mehr Mengen aussortiert und recycelt werden konnten. Zur Entsorgung werden entsprechend qualifizierte Dienstleistungsunternehmen beauftragt. Bei sogenannten Entsorgeraudits prüft Miele, mitunter auch gemeinsam mit anderen Herstellern, diese

Ressourcenschonung in der Produktion wie in der Backofen-Fertigung in Oelde ist aus ökologischer wie aus ökonomischer Sicht ein wichtiger Faktor.





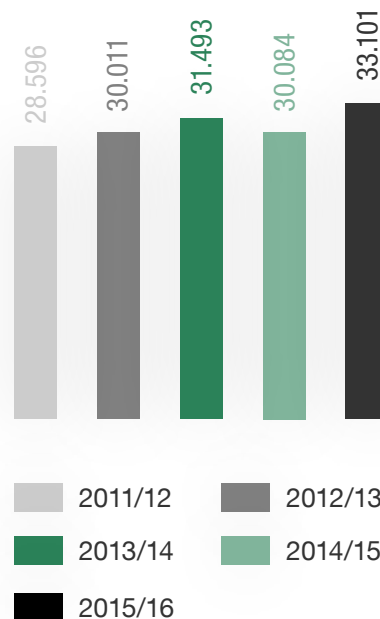
Auch bei der Produktion von Kleinteilen wird auf eine möglichst abfallarme Herstellung geachtet.

Unternehmen. Der Standard zur Auditierung von Abfallentsorgern in Deutschland wird seit rund 15 Jahren kontinuierlich weiterentwickelt. Alle Werke orientieren sich daran. National wie international findet kein Export von Abfällen statt. Mit dem Transport gefährlicher Abfälle werden im Inland wie auch an den Standorten außerhalb Deutschlands ausschließlich hierauf spezialisierte Fachbetriebe betraut.

Im Geschäftsjahr 2015/16 betrug die Abfallmenge 33.101 Tonnen. Im Vergleich zum Vorjahr (30.084 Tonnen) ist dies eine Steigerung um 10 Prozent. Damit konnte das Ziel nicht erreicht werden, den Mischabfall der Standorte in Deutschland und Österreich bis zum Ende des Geschäftsjahrs 2015/16 gegenüber dem Geschäftsjahr 2012/13 um 15 Prozent zu senken (von 877 Tonnen auf 745 Tonnen im Jahr). Stattdessen stieg der Mischabfall in diesem Zeitraum um 13 Prozent an. Der Anstieg des Gesamtabfallaufkommens sowie der Mischabfälle ist vor allem darauf zurückzuführen, dass im selben Zeitraum in nahezu allen Werken sowohl die Produktionszahlen als auch die Belegschaften deutlich gewachsen sind, verbunden mit einer daraus resultierenden erhöhten Bautätigkeit. Auch die Umstellung der Fertigungsanlagen auf neue Gerätegenerationen sorgte für mehr Materialverbrauch und Abfall, etwa durch die parallele Produktion von neuen und älteren Baureihen. Mit Nachdruck arbeiten die beteiligten Abteilungen an Lösungen, um Umstellungseffekte dieser Art zu minimieren. Weiterhin fördert Miele verstärkt die Getrennthaltung von Abfällen vor Ort. Außerdem wurden Abfälle aus externen Dienstleistungen vermehrt über die Miele-Entsorgungssysteme entsorgt. Schließlich gab es im Berichtszeitraum

Gesamtabfallaufkommen

in Tonnen



technische Probleme in der Abfallerfassungsanlage am Standort Gütersloh, weshalb eine große Menge Folien fehlgeleitet wurden.

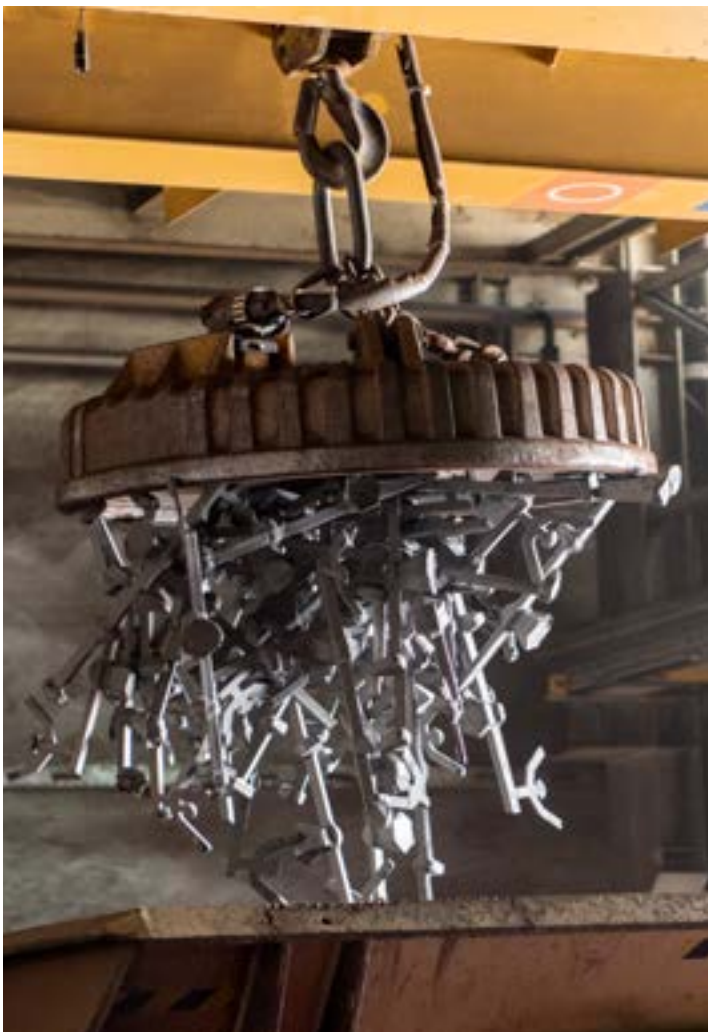
Dahingegen konnten flüssige Abfälle, die beseitigt werden mussten, von 1.342 Tonnen im Geschäftsjahr 2013/14 auf 317 Tonnen im Jahr 2015/16 reduziert werden. Im Werk Bielefeld werden Spülflüssigkeiten aus der Spülraumfertigung für Geschirrspüler seit 2014/15 einem chemisch-physikalischen Verwertungsverfahren zugeführt. Das Werk Uničov konnte durch Inbetriebnahme einer Wasseraufbereitungsanlage für die Trommelfertigung von Trocknern die Entsorgung von jährlich etwa 350 Tonnen ölhaltiger Abwässer vermeiden.

Recyclinggrad und Recyclingfähigkeit von Grauguss sind konkurrenzlos hoch. In die Produktion geht hochwertiges Eisen, auch in Form von Industrieabfällen.



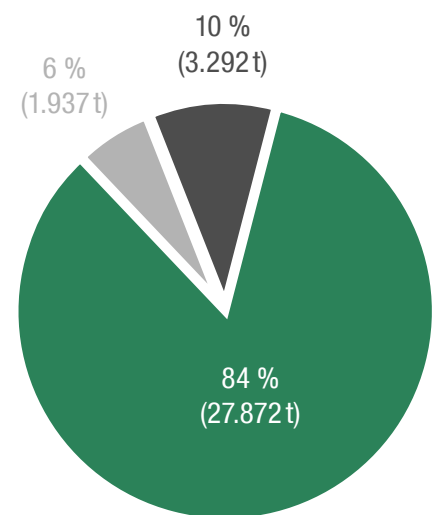
148 kg

Produktionsabfall je Tonne Produkt (2015/16)



Herkunftsbereiche des Gesamtabfalls

in Tonnen und Anteilen



- Abfall aus Produktion, Produktteile
- Abfall aus betriebstechnischen Anlagen, Verwaltung und Entwicklungsbereichen
- Abfall aus Gebäuden, Flächen

Von allen Abfällen wurden mehr als 96 Prozent verwertet, weniger als 5 Prozent des Abfalls mussten beseitigt werden. Der **Produktionsabfall in Kilogramm je Tonne Produkt** hat sich im Geschäftsjahr 2015/16 gegenüber dem Vorjahr leicht erhöht (rund 1 Prozent), war aber im Geschäftsjahr 2014/15 im Vergleich zu 2013/14 um rund 7 Prozent gesunken. Das Aufkommen gefährlicher Abfälle konnte im Geschäftsjahr 2015/16 im Vergleich zum Vorjahr um 173 Tonnen auf 2.110 Tonnen reduziert werden.

PAPIERVERBRAUCH: UMSTELLUNG AUF RECYCLINGPAPIER AN ALLEN DEUTSCHEN STANDORTEN

2015 hat Miele am Hauptsitz Gütersloh bei einigen Druckern ein halbes Jahr lang testweise ausschließlich Recyclingpapier eingesetzt. Dafür wurden Geräte mit besonders hohem Druckaufkommen ausgewählt. Nach erfolgreicher Testphase wurde an allen Standorten in Deutschland vollständig auf Recyclingpapier mit dem Blauen Engel umgestellt. Durch diese Maßnahme werden jährlich etwa 45 Tonnen Frischfaserpapier eingespart. Um den Energieverbrauch zu senken und den Ressourcenschutz zu verbessern, verwendet Miele seit 2012 eine sogenannte Secure-Print-Lösung: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können ihre Druckaufträge an jedem beliebigen Drucker abrufen. Dadurch konnten zahlreiche Arbeitsplatzdrucker ersetzt und Energieeinsparungen in der Verwaltung erzielt werden. Als Nebeneffekt wurde auf diesem Weg Papier eingespart, denn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen sich für jeden Vorgang persönlich einloggen, was zu einem bewussteren Umgang damit führte. Auch die Vertriebsgesellschaften außerhalb Deutschlands arbeiten kontinuierlich daran, ihren Papierverbrauch zu verringern, indem beispielsweise Papier doppelseitig bedruckt oder wiederverwendet wird.

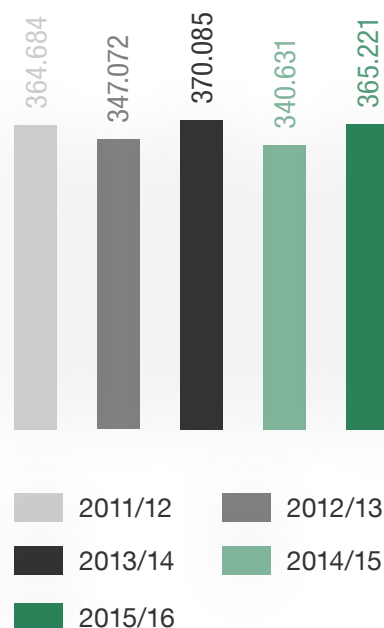
WASSERVERBRAUCH: KONSEQUENTES WASSERMANAGEMENT

[GRI G4-EN8, G4-EN9] Mit einem konsequenten Wassermanagement möchte Miele den Wasserbedarf kontinuierlich senken. Alle Einsparmaßnahmen werden so umgesetzt, dass die Trinkwasserhygiene jederzeit sichergestellt ist. In Regionen mit Wasserknappheit hat Miele keine Standorte.

Der **Wasserverbrauch je Tonne Produkt** konnte in den vergangenen Jahren in der Gesamttendenz gesenkt werden. Der absolute Wasserbedarf ist hingegen im Geschäftsjahr 2015/16 gegenüber dem Vorjahr von 340.631 Kubikmeter auf 365.221 Kubikmeter angestiegen. Dies ist vor allem auf Installationsarbeiten zur Verbesserung der Wasserversorgung an den Standorten Gütersloh,

Wasserverbrauch

in Kubikmetern



1,94 m³

Wasserverbrauch je Tonne Produkt (2015/16)

Oelde, Euskirchen und Uničov sowie die Umstellung von Produktionsprozessen auf neue Gerätegenerationen zurückzuführen. Um zukünftig Einsparungen zu erreichen, wurde im Berichtszeitraum die verbrauchssenkende Erneuerung der Versorgungsnetze weiter vorangetrieben: So wurden in vielen Teilen der Gütersloher Gebäude Trink- und Löschwasserleitungen voneinander getrennt. Die neuen Trinkwasserleitungen haben einen kleineren Durchmesser und müssen daher seltener durchgespült werden, um eine Keimbildung zu vermeiden. Im Berichtszeitraum wurden etwa 300.000 Euro in die Erneuerung investiert, weitere Investitionen in Höhe von 200.000 Euro sind für die nächsten Jahre geplant. Die dadurch bisher erzielten Wassereinsparungen konnten jedoch die Bedarfssteigerung im Berichtszeitraum nicht kompensieren. Dies liegt unter anderem daran, dass es im Zuge der Bauarbeiten zu Rohrbrüchen kam, die sich negativ auf den Wasserverbrauch auswirkten. Eine Senkung des Wasserbedarfs wird nach Abschluss der Bauarbeiten und der Umstellung der Produktionsprozesse in den nächsten Jahren erwartet.

Auch in den Werken außerhalb Deutschlands wurde ein Wassermanagement etabliert und Maßnahmen wie etwa neue Leitungen umgesetzt. Im chinesischen Dongguan wurden beispielsweise neue Wasserzähler installiert und Zielwerte für die Wasserverbräuche festgelegt. Die Werte werden nun kontinuierlich überwacht und Maßnahmen eingeleitet, falls sie den Durchschnitt überschreiten.

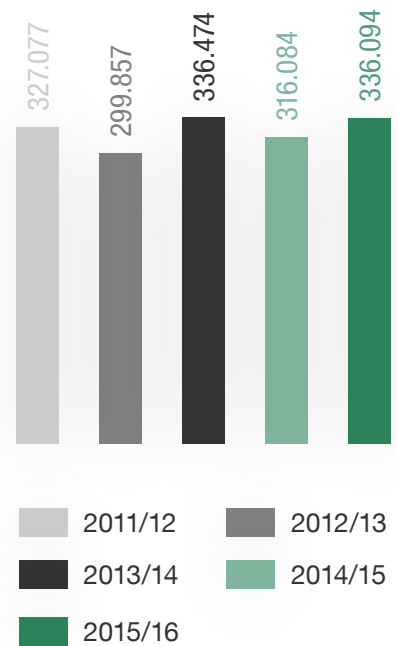
ABWASSER: REGELMÄSSIGE MESSUNGEN

[GRI G4-EN22] Die Werke in Gütersloh, Oelde, Lehrte und Bürmoos können ihre Abwässer aufgrund der hohen Qualität in das öffentliche Kanalisationssystem einleiten. Diese sogenannten indirekten Einleitungen unterliegen den Abwassersatzungen der jeweiligen Kommunen. Vor der Einleitung werden die Abwässer behandelt: Mittels Kalkmilch werden Schwermetalle ausgefällt, um sie aus dem Abwasser herausfiltern zu können. Ausfällung bezeichnet einen chemischen Vorgang zum Isolieren eines gelösten Stoffes aus einer Lösung. Die Schwermetalle liegen anschließend wieder als Feststoffe vor und können somit aus dem Abwasser gefiltert werden. Zudem wird eine Neutralisation durchgeführt. So ist sichergestellt, dass alle Grenzwerte der Abwassersatzungen der Kommunen eingehalten werden. Es werden regelmäßige Abwassermessungen durchgeführt und dokumentiert. Im Berichtszeitraum gab es keine nennenswerten und wesentlichen Überschreitungen der kommunalen Grenzwerte.

Am Werkstandort Braşov wird das in einer eigenen biologischen Kläranlage behandelte häusliche Abwasser in den Bach Bârsa

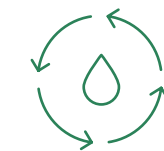
Abwasser

in Kubikmetern



eingeleitet. Hier wie an allen Werkstandorten werden regelmäßig Proben entnommen, um eine einwandfreie Wasserqualität sicherzustellen. Das Abwasser in Braşov soll in Zukunft ebenfalls in die öffentliche Kanalisation eingeleitet werden. Das Genehmigungsverfahren dazu lief im Berichtszeitraum noch. Dafür bat Miele um die Genehmigung für die notwendigen Bauarbeiten zum Anschluss an die Kanalisationsleitung. Die Erstellung der öffentlichen Abwasserleitung war vonseiten der Behörden ursprünglich für 2016 geplant und wurde auf Mitte 2017 verschoben.

Aufgrund der Einführung neuer Gerätegenerationen und der Bauarbeiten im Werk Gütersloh stieg die gesamte Abwassermenge im Geschäftsjahr 2015/16 um 6,3 Prozent auf 336.094 Kubikmeter (Geschäftsjahr 2014/15: 316.084 Kubikmeter). Dadurch stieg auch das **Abwasseraufkommen je Tonne Produkt** gegenüber dem Geschäftsjahr 2013/14 minimal an. Wassereinsparungen hingegen wurden unter anderem im Oberflächenwerk in Gütersloh durch die Mehrfachnutzung von Spülwasser erzielt. Hierdurch konnten circa 25 Prozent Abwasser aus Spülprozessen eingespart werden.



1,79 m³

Abwasser je Tonne
Produkt (2015/16)

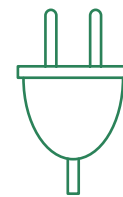
Bei der Oberflächenveredlung mit PerfectClean durchlaufen die Backbleche einen aufwendigen Prozess, bei dem Abwasser entstehen, die aufgrund ihrer hohen Qualität in das öffentliche Kanalisationssystem eingeleitet werden können.



Energieeinsatz und Emissionen

Maßnahmen für den Klimaschutz

Als ökologisch wie ökonomisch effektivsten Beitrag zum Klimaschutz betrachtet Miele die Verringerung von CO₂-Emissionen durch Verbesserungen der Energieeffizienz. Im Berichtszeitraum hat das Unternehmen damit begonnen, verschiedene Effizienzmaßnahmen umzusetzen, die in den Jahren 2012 bis 2014 mit einer Potenzial- und Machbarkeitsanalyse bewertet worden waren. Da es sich um größere Investitionen mit einem längeren Umsetzungshorizont handelt, werden sie in Teilschritten und Einzelprojekten auf Standortebene realisiert. Neben einer energetischen Optimierung der Produktionsprozesse zielen die Maßnahmen überwiegend darauf ab, Gebäude und Infrastruktur so energieeffizient wie möglich zu gestalten. Den Einsatz regenerativer Energien fördert Miele an einzelnen Standorten.



1.228 kWh
Energieverbrauch je Tonne
Produkt (2015/16)

ENERGIE: RELATIVER VERBRAUCH SINKT KONTINUIERLICH

[GRI G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6] Der gesamte Energieverbrauch im Geschäftsjahr 2015/16 betrug 230.990 MWh. Damit ist der absolute Verbrauch gegenüber dem Geschäftsjahr 2014/15 (223.389 MWh) leicht angestiegen. Ursache für den Anstieg ist vor allem der höhere Stromverbrauch durch eine Ausweitung der Produktion. Außerdem wurde der Berichtsrahmen um eine Betriebsstätte ergänzt, die außerhalb des Gütersloher Werkgeländes liegt. Der relative **Energieverbrauch je Tonne Produkt** konnte hingegen in den letzten Jahren kontinuierlich reduziert werden. Das Ziel, den spezifischen Energieverbrauch von 1.368 kWh/Tonne Produkt (2011/12) um 4 Prozent zu senken, wurde mit einer Senkung um 10 Prozent um das 2,5-Fache übertroffen. Gegenüber dem Basisjahr 2000 ist dieser Verbrauch um rund 16 Prozent gesunken.

Der Energieverbrauch setzt sich aus dem direkten Energieverbrauch (Heizöl, Erdgas) und dem indirekten Energieverbrauch (Fernwärme und elektrische Energie) zusammen (siehe Diagramm). Der Erdgasbedarf bei Miele ist durch den Betrieb von zwei Blockheizkraftwerken im Werk Bünde und den Zubau von Gebäuden angestiegen.

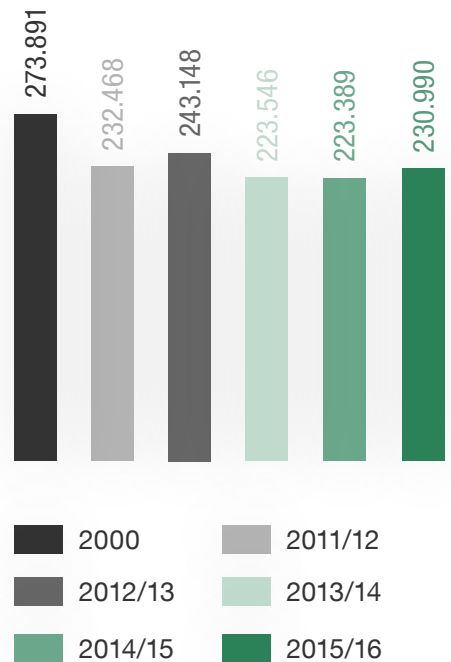
Die Eisengießerei in Gütersloh unterschreitet den vorgeschriebenen Grenzwert für Staub-Immissionen deutlich. Am Abluftkamin auf dem Dach findet automatisch eine Staubdichtemessung statt.

Netzwerken für mehr Energieeffizienz

Miele hat im Berichtszeitraum ein internes Netzwerk gegründet, um den konzernweiten Austausch zum Thema Energieeffizienz zu verbessern. In Fachgruppen finden sich Experten für bestimmte Themen zusammen, beispielsweise zu Druckluft- und Kälteanlagen. Das Netzwerk tagt bis zu dreimal jährlich, die Fachgruppen hingegen nach Bedarf. Im Berichtszeitraum fand das erste Netzwerktreffen mit Teilnehmern aus allen Miele-Werken statt: Dabei berichteten beispielsweise die Verantwortlichen aus Bünde über ihre Erfahrungen mit dem neuen Energiekonzept des Werks. Das Miele-interne Netzwerk ersetzt die bisherige Teilnahme am unternehmensübergreifenden „Lernenden Energieeffizienz-Netzwerk“ (LEEN), an dem Miele und andere Unternehmen aus Ostwestfalen beteiligt waren. Gute Erfahrungen mit dieser Art des Austauschs und der Zusammenarbeit führten im Zusammenspiel mit der Unternehmensgröße und -struktur zu der Entscheidung, ein eigenes Miele-Netzwerk aufzubauen. Dies soll, unterstützt vom zentralen Materialgruppenmanagement, größere Synergieeffekte auf internationaler Ebene bringen.

Energieverbrauch

gesamt, in MWh



ENERGIEEFFIZIENZ: MASSNAHMEN AN DEN STANDORTEN

[GRI G4-EN6, G4-EN19] Um Miele-Geräte noch energieeffizienter zu produzieren, investiert das Unternehmen in zahlreiche Maßnahmen zur Energieeinsparung. Im Berichtszeitraum wurden an allen Miele-Standorten unterschiedliche Effizienzmaßnahmen umgesetzt. Zusammengenommen konnten in den Geschäftsjahren 2014/15 und 2015/16 so Einsparungen von 3.800 MWh Strom, 1.000 MWh Wärme, 18 MWh Erdgas und 1.200.000 Kubikmeter Druckluft erzielt werden. Durch ein neues, effizienteres Rechenzentrum konnten beispielsweise 727 MWh Strom im Jahr eingespart werden. An

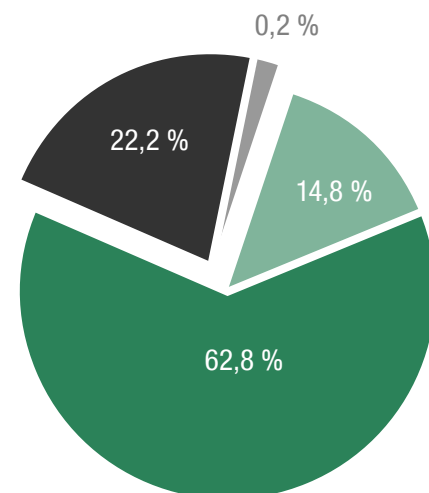


den Standorten Bielefeld und Gütersloh wurde die Lüftungsanlage verändert, was zu einer jährlichen Energieeinsparung von rund 730 MWh führte. Außerdem wurde an verschiedenen Standorten sowie in den Vertriebsgesellschaften die Beleuchtung im Fertigungsbereich, im Werkzeugbau und in der Außenbeleuchtung auf LED umgestellt. Das chinesische Werk Dongguan hat beispielsweise im Herbst 2014 die Beleuchtung in den Bürogebäuden, den Schlafräumen und den Straßen auf LED umgestellt, wodurch über 50 MWh Energie pro Jahr gespart werden. Am Standort Bielefeld wurde 2015/16 die Kantine erneuert: Durch den Umbau der Küche und des Speiseraums sowie der Lüftungs- und Kühlanlagen im Sozialgebäude konnten jährlich 300 MWh Wärme eingespart werden. Am rumänischen Standort Braşov wurden im Berichtszeitraum Bewegungsmelder und Dämmerungssensoren zur automatischen Lichtregulierung in den öffentlichen Bereichen installiert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden zum Ausschalten von unbenutzten Geräten in Pausen und am Wochenende motiviert. Dadurch konnten in den Geschäftsjahren 2014/15 und 2015/16 jeweils 4 Prozent Energie gegenüber dem Vorjahr eingespart werden. Im chinesischen Werk in Dongguan wurden seit Mai 2015 die Kunststoffspritzmaschinen sukzessive ersetzt. Das Projekt, das 2018 abgeschlossen wird, reduziert den Energieverbrauch der Maschinen um 40 Prozent.

Darüber hinaus haben im Berichtszeitraum verschiedene Standorte Gebäude saniert und unter anderem Maßnahmen zur Wärmedämmung durchgeführt. In Bürmoos wurde außerdem ein Messsystem verbessert, mit dem der Energiebedarf einzelner Anlagen genauer bewertet werden kann. In der Schweizer Vertriebsgesellschaft wurde 2015 eine Energieverbrauchsanalyse für den Standort in Spreitenbach durchgeführt. Die daraus resultierende Maßnahmenliste soll bis 2019 umgesetzt werden.

Aufteilung des Energieverbrauchs

in Prozent



Direkter Energieverbrauch

■ Erdgasverbrauch

■ Heizölverbrauch

Indirekter Energieverbrauch

■ Fernwärme

■ Elektrische Energie



Im Werk Bünde arbeitet ein Blockheizkraftwerk mit modularer Kraft-Wärme-Kälte-Kopplung: Die durch das Kraftwerk erzeugte Wärme wird zur Beheizung und Kühlung der Gebäude und Fertigungsanlagen genutzt.

Energie- und Wärmeeinsparungen

nach Gewerken, in den Geschäftsjahren
2014/15 und 2015/16¹⁾

| | Strom (MWh/a) | Wärme (MWh/a) |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Beleuchtung | 613 | - |
| Antriebe/Pumpen | 122 | - |
| Drucklufttechnik | 330 | - |
| Fertigung | 104 | - |
| Kältetechnik | 192 | - |
| Labor | 26 | - |
| Lüftungstechnik | 734 | 400 |
| Wärmerückgewinnung/Heizung | 55 | 297 |
| Gesamt | 2.176 | 697 |

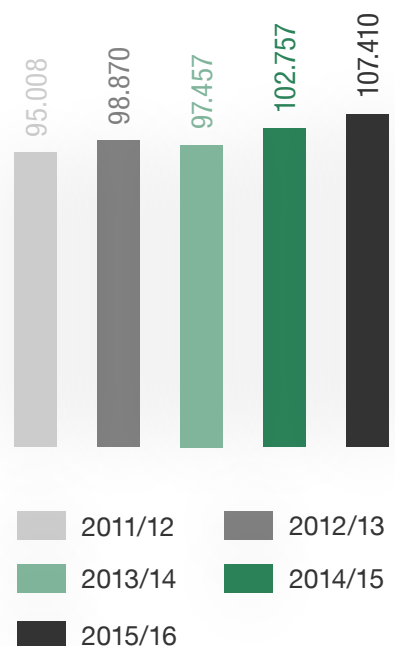
¹⁾ Es handelt sich dabei um projektbezogene Detailmengen, die durch Maßnahmen aller Produktionsstandorte erzielt wurden.

ALTERNATIVE ENERGIEKONZEPTE: VON BLOCKHEIZKRAFTWERKEN BIS SOLARENERGIE

[GRI G4-EN3] Im Werk Bünde wurde im Berichtszeitraum das neue Energiekonzept weiterentwickelt, das bereits seit 2012 sukzessive umgesetzt wird. Kern dieses Konzepts sind zwei Blockheizkraftwerke (BHKW) mit modularer Kraft-Wärme-Kälte-Kopplung. Die erzeugte Wärme wird genutzt, um Gebäude und Fertigungsanlagen zu heizen beziehungsweise zu kühlen. Letzteres ist mithilfe von Adsorptionskälteanlagen möglich, die die Abwärme der BHKW in Kälte umwandeln. Die BHKW wurden im Berichtszeitraum durch solche Adsorptionskälteanlagen ergänzt, was zu einer besseren Auslastung dieser Aggregate führt. Zudem werden der Einsatz von umweltschädlichen Kältemitteln vermieden und Emissionen bei der Stromerzeugung reduziert. Die BHKW in Bünde sind die einzigen Energieerzeugungsanlagen, die Miele bisher betreibt. Der Anteil des selbst erzeugten Stroms liegt konzernweit bei 1.560 MWh, was circa 1,1 Prozent des gesamten Energieverbrauchs entspricht.

CO₂-Emissionen

gesamt, in Tonnen CO₂



In der Vertriebsgesellschaft Niederlande kommt seit 2014 ein sogenannter thermischer Aquiferspeicher (ATES) zum Einsatz: Mithilfe von Pumpen wird Grundwasser entnommen und die darin enthaltene Energie über eine Wärmepumpe entzogen. Die so gewonnene Energie kann dann zur Heizung beziehungsweise Kühlung von Gebäuden genutzt werden. Dadurch werden in der niederländischen Vertriebsgesellschaft rund 35.000 Kubikmeter Gas pro Jahr gegenüber dem Basisjahr 2013 eingespart.

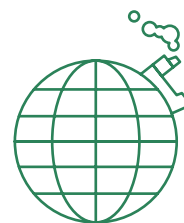
In der Vertriebsgesellschaft Südafrika wurde im Berichtszeitraum ein Prozess angestoßen, den Hauptsitz Bryanston, Johannesburg, zum „grünen Gebäude“ umzubauen. Dazu wurde eine Potenzialanalyse durchgeführt. Diese ergab, dass sich der Strombedarf des gesamten Gebäudes mithilfe von Solarenergie decken lässt. Das Projekt ging nach dem Berichtszeitraum in die Abstimmungsphase.

CO₂-BILANZ: ANSTIEG DER TRANSPORTBEDINGTEN EMISSIONEN

[GRI G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18] Trotz der beschriebenen Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz hat sich ein Anstieg der gesamten CO₂-Emissionen im Geschäftsjahr 2015/16 um 4,5 Prozent auf 107.410 Tonnen nicht vermeiden lassen (2014/15: 102.757 Tonnen): Die positive Absatzentwicklung führte zu einer Ausweitung der Logistikaktivitäten und damit zu einem Anstieg der transportbedingten CO₂-Emissionen. Insbesondere der gestiegene Absatz in **Übersee** wirkte sich hier aufgrund der weiteren Transportwege aus. Infolge der höheren Produktionsmenge stiegen Stromverbrauch und daher die CO₂-Emissionen an den Standorten. Hierzu trug auch der Generationenwechsel bei den Waschmaschinen bei, der den Parallelbetrieb alter und neuer Baureihen nötig machte. Die CO₂-Emissionen aus Heizöl, Erdgas, Strom und Fernwärme konnten seit dem Jahr 2000 jedoch mehr als halbiert werden.

Aufgrund des Anstiegs der transportbedingten CO₂-Emissionen – insbesondere durch die weiten Transportwege nach Übersee – sind auch die relativen CO₂-Emissionen von circa 560 Kilogramm/Tonne Produkt (2011/12) auf circa 570 Kilogramm/Tonne Produkt (2015/16) gestiegen. Damit konnte das Ziel, die relativen CO₂-Emissionen um 3 Prozent zu senken, nicht erreicht werden. Die relativen CO₂-Emissionen im Verhältnis zum Umsatz hingegen wurden in den letzten Jahren kontinuierlich reduziert.

Die CO₂-Bilanz von Miele basiert auf dem internationalen Standard des Greenhouse Gas (GHG) Protocol. Die Emissionen setzen sich zusammen aus direkten Emissionen des Öl- und Gasverbrauchs sowie



Übersee

meint in diesem Zusammenhang: Asien, Amerika, Australien, Neuseeland und Südafrika.



0,57 t

CO₂-Emissionen je Tonne Produkt (2015/16)

des Miele-Fuhrparks (Scope 1), indirekten Emissionen aus Strom und Fernwärme (Scope 2) sowie indirekten Emissionen durch Transport und Logistik (Scope 3). Näheres hierzu unter [Transport und Logistik](#).

WEITERE EMISSIONEN: ÜBERSICHT

[GRI G4-EN20, G4-EN21] Miele ist bestrebt, über CO₂ hinaus weitere Treibhausgase sowie schädliche Emissionen zu reduzieren. Dies gilt insbesondere für Schwefeldioxid (SO₂), Stickstoffoxide (NO_x) und Fluorchlorkohlenwasserstoff (FCKW). Mit Inbetriebnahme der Blockheizkraftwerke im Werk Bünde kam es zu einem Anstieg von SO₂- und NO_x-Emissionen durch den zusätzlichen Einsatz von Erdgas als Treibstoff. Am Standort Euskirchen entstehen außerdem flüchtige organische Verbindungen (VOC) bei der Produktion von Motoren – diese werden aber durch eine Nachverbrennung vernichtet und damit die gesetzlichen Grenzwerte unterschritten.

In den Miele-Werken werden zurzeit noch vereinzelt FCKW-haltige Kältemittel eingesetzt: zum Beispiel für die Klimatechnik, für Drucklufttrockner sowie für sogenannte Kleinanlagen wie Klimatrühen. Diese Kältemittel werden schrittweise durch klimaschonendere Alternativen abgelöst. Am Standort Gütersloh ist beispielsweise der Austausch der letzten größeren gebäudetechnischen Anlage mit FCKW-haltigen Kältemitteln für das Geschäftsjahr 2016/17 geplant.

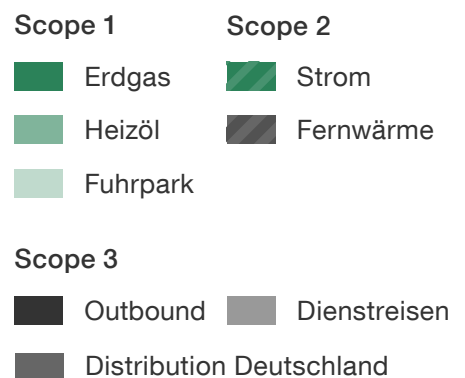
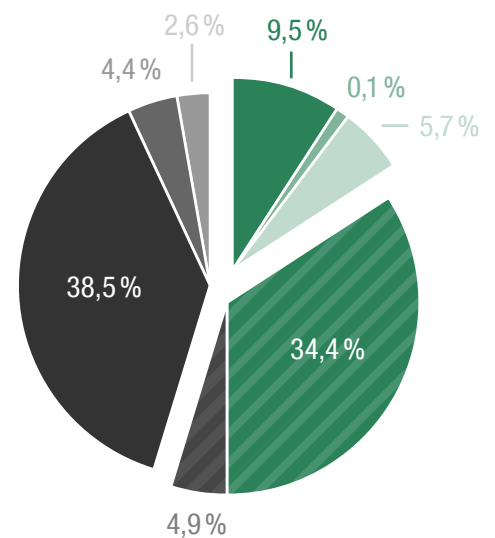
Darüber hinaus werden im chinesischen Werk Dongguan in geringem Maß ozonabbauende Stoffe beim Einsatz von organischen Lösungsmitteln freigesetzt. Diese werden unter anderem für Druckverfahren und die Reinigung von Arbeitsgeräten verwendet.

ENERGIESPAREN: SENSIBILISIERUNG DER MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Energiesparen zu motivieren, führt Miele jährliche Schulungen durch – unter anderem im Rahmen der vorgeschriebenen Arbeitsschutzunterweisungen. Zudem bietet Miele ein E-Learning-Modul an. Auch im Intranet finden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umfassende Informationen, wie sie im Arbeitsalltag Energie sparen können. Die Beschäftigten in den Werken werden außerdem mithilfe von Flyern und Plakaten zum Energiesparen angeregt, die neben konkreten Tipps auch die Ziele zur Einsparung von CO₂ enthalten. In den Werken Oelde, Warendorf und im rumänischen Braşov erhalten neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen ihrer Einführung ein Training zum Energiemanagement nach ISO 50001.

CO₂-Bilanz

Scope 1, 2 und 3 in Prozent¹⁾



¹⁾ Rundungsabweichung.



28,9 t

CO₂-Emissionen je Million Euro Umsatz (2015/16)

Transport und Logistik

Prozesse optimieren, Emissionen verringern

In rund hundert Ländern der Welt werden regelmäßig Miele-Geräte, Fertigungsmaterial und Ersatzteile bewegt. Aufgabe der Logistik ist es, die Lieferfähigkeit der Miele-Produkte sicherzustellen und die termingerechte Versorgung der Kundinnen und Kunden sowie der Vertriebsgesellschaften zu gewährleisten. Miele hat sich zum Ziel gesetzt, die Auswirkungen dieses Verkehrsaufkommens auf Umwelt und Klima so weit wie möglich zu vermindern und die notwendigen Transporte zu optimieren. Dies geschieht mithilfe modernster Logistikprozesse vom zentralen Miele-Logistikstandort Gütersloh.

Acht von zwölf Produktionsstandorten liegen in Deutschland, maximal 215 Kilometer von Gütersloh entfernt. Die meisten Anlieferwege sind daher kurz. Durch eine IT-unterstützte Mengenbündelung werden die Transportmittel bestmöglich ausgelastet. Europa ist weiterhin der wichtigste Markt für Miele-Produkte, 75 Prozent des Absatzes werden in Deutschland, seinen unmittelbaren Nachbarstaaten sowie Großbritannien und Skandinavien erzielt. Neben der effizienten Auslastung der Transportmittel verfolgt Miele das Ziel, möglichst emissionsarme Verkehrsträger einzusetzen.

Das Warenverteilzentrum in Gütersloh bietet Platz für 188.000 Hausgeräte. Von hier aus gehen die Produkte täglich in die ganze Welt.





Etwa 6.000 Pakete verlassen täglich das neue Lager für Ersatzteile und Zubehör in Gütersloh.

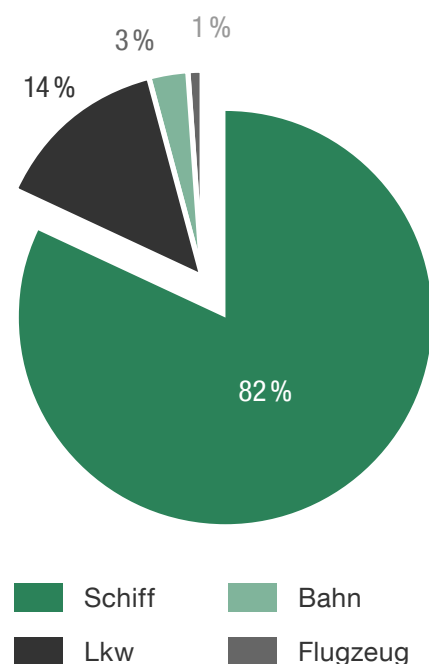
TRANSPORTLEISTUNG UND -MITTEL: MEHR ALS 80 PROZENT PER SCHIFF

Die Transportleistung ist im Geschäftsjahr 2015/16 gegenüber 2013/14 um 11,8 Prozent auf 744,2 Millionen Tonnenkilometer gestiegen. Darunter fällt die Distribution in Deutschland sowie die Auslieferung an die Miele-Vertriebsgesellschaften aus dem Zentrallager in Gütersloh oder von den Werken (Outbound). Der Anstieg ist vor allem auf die positive Absatzentwicklung der Vertriebsgesellschaften in Übersee zurückzuführen. Miele konnte dabei den hohen Anteil von umweltschonenderen Transportmitteln halten.

Bei der Vergabe von Transportdienstleistungen berücksichtigt Miele CO₂-Emissionen als ein wesentliches Auswahlkriterium. Der Einsatz von Luftfracht wird nach Möglichkeit vermieden. Dadurch wurde das Ziel, 80 Prozent der Transportleistung mit Schiff und Bahn durchzuführen, mit 85 Prozent sogar übertroffen. Ebenso wurde mit einem Anteil von 1,1 Prozent (2015/16) die Zielvorgabe, weniger als 1,5 Prozent der Transporte per Luftfracht durchzuführen, unterschritten. Seit dem Sommer 2016 wird für den Transport zu den Seehäfen Bremerhaven und Hamburg außerdem ein neuer Kombiverkehr genutzt: Die Container werden per Lkw zum nächsten Güterbahnhof und von dort per Bahn in die Seehäfen transportiert. So kann der Bahnanteil gesteigert werden. Lkw-Transporte dürfen ausschließlich mit Fahrzeugen der Schadstoffklasse Euro 5 und höher durchgeführt werden.

Transportleistung Outbound

in Anteilen (bezogen auf Tonnenkilometer)



TRANSPORT: CO₂-BILANZ UND WEITERE EMISSIONEN

[GRI G4-EN17, G4-EN30, G4-SO2] Miele ermittelt die Umweltauswirkungen seiner Transporte mithilfe einer Software, die die Transportleistung und die Treibhausgasemissionen gemäß CEN-Norm EN 16258 berechnet. Im Geschäftsjahr 2015/16 sind die transportbedingten CO₂-Emissionen um 15,7 Prozent gegenüber 2013/14 angestiegen. Grund: Vor allem der Anstieg in Übersee hat durch deutlich weitere Transportwege zu einem überproportionalen Anstieg der CO₂-Emissionen geführt.

Auch Lärm gehört zu den transportbedingten Emissionen. Diese sind in Deutschland und in vielen anderen Ländern genehmigungsrechtlich geregelt. Zum Schutz der Allgemeinheit und der Nachbarschaft vor schädlichen Umwelteinwirkungen durch Geräusche an den Standorten dürfen bestimmte Werte – insbesondere nachts – nicht überschritten werden. Dies wird anhand der Vorgaben eines Lärmkatasters überwacht, in dem alle Lärmquellen eingetragen sind. Miele hat im Berichtszeitraum alle Vorgaben eingehalten.

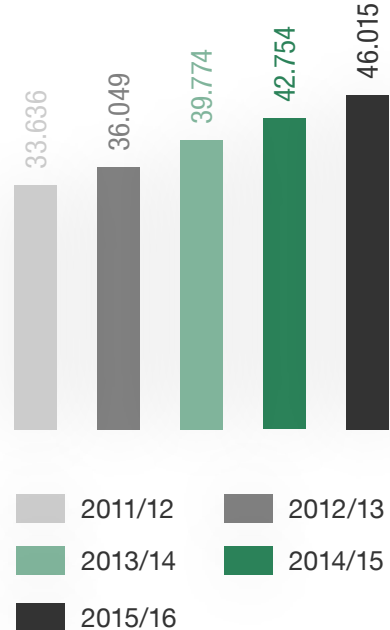
TRANSPORTFAHRZEUGE: OPTIMALE AUSLASTUNG DURCH GENAUE PLANUNG

Ein wichtiger Hebel, um die Umweltauswirkungen des Transports zu verringern, liegt in der optimalen Auslastung der Transportmittel in der Beschaffungs- sowie in der Distributionslogistik. In der Beschaffungslogistik konnte die Effizienz beim Wareneingang durch den weiteren Ausbau des sogenannten Gebietsspeditionsnetzes weiter verbessert werden. Mittlerweile sind etwa 300 Lieferanten in das Netz integriert. Die dafür eingesetzten Megatrailer (Lkw-Auflieger mit höherem Frachtvolumen) sind im Durchschnitt mit rund 90 Prozent sehr gut ausgelastet.

In der Distributionslogistik (Warenausgang) konnte die Auslastung der Transporte zwischen dem Zentrallager Gütersloh und den Umschlagpunkten der Spediteure zur Warenverteilung im Berichtszeitraum um 4,5 Prozent auf 92 Prozent gesteigert werden. Die Vertriebsgesellschaften werden grundsätzlich nur mit voll ausgelasteten Transporten beliefert. Bei Kundenlieferungen werden Bedarfe und Kapazitäten kontinuierlich analysiert und gegebenenfalls kurzfristig angepasst. Die europäischen Werke liefern ihre Produkte in der Regel an das zentrale Lager in Gütersloh, wo sie für den Transport in die Zielgebiete gebündelt werden. Anders ist dies im chinesischen Werk Dongguan: Aufgrund der weiteren Entfernung zum zentralen Lager werden die Zielgebiete in der Regel direkt und – wenn möglich – mit voll ausgelasteten Transporten beliefert.

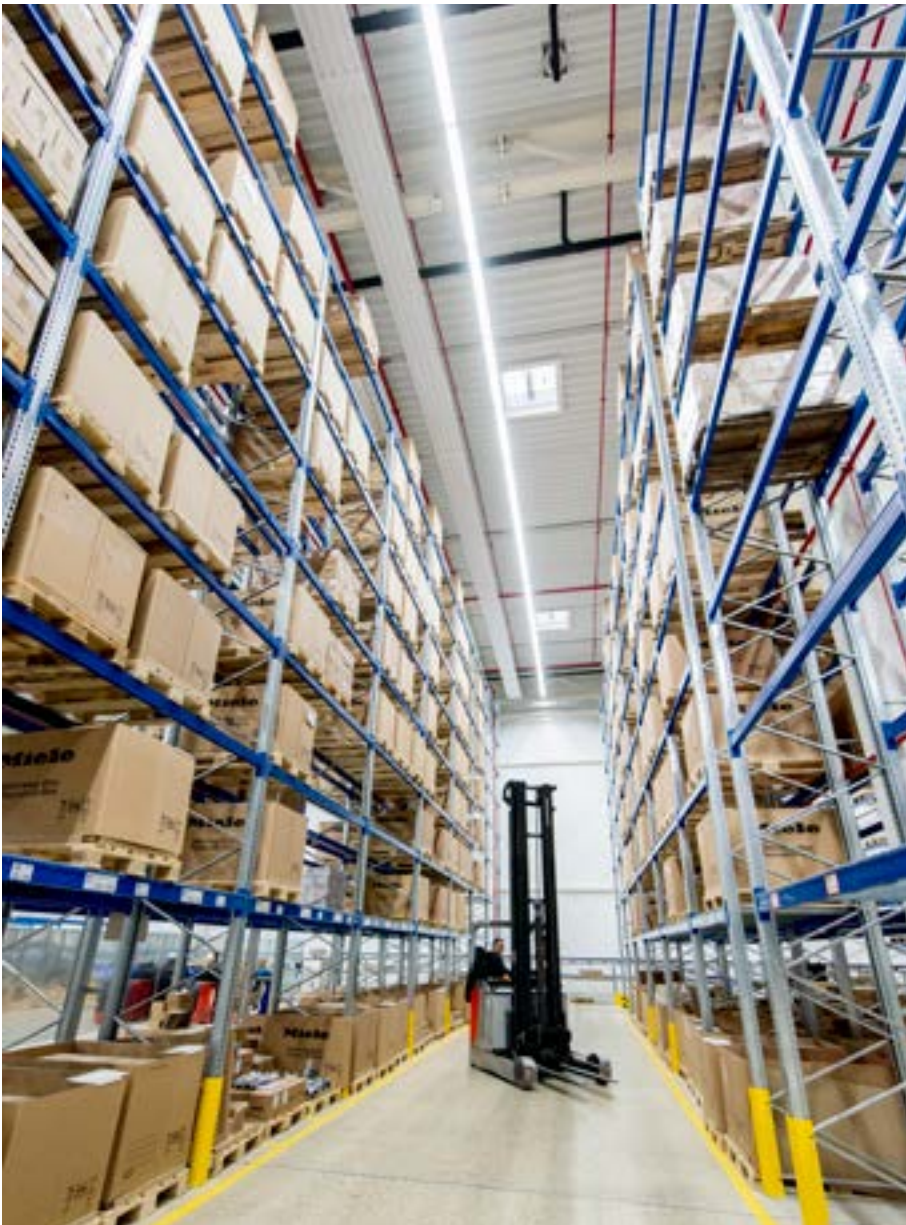
CO₂-Emissionen der Distributionslogistik

in Tonnen



DISTRIBUTIONSLOGISTIK: ERWEITERUNG DER LAGERKAPAZITÄTEN

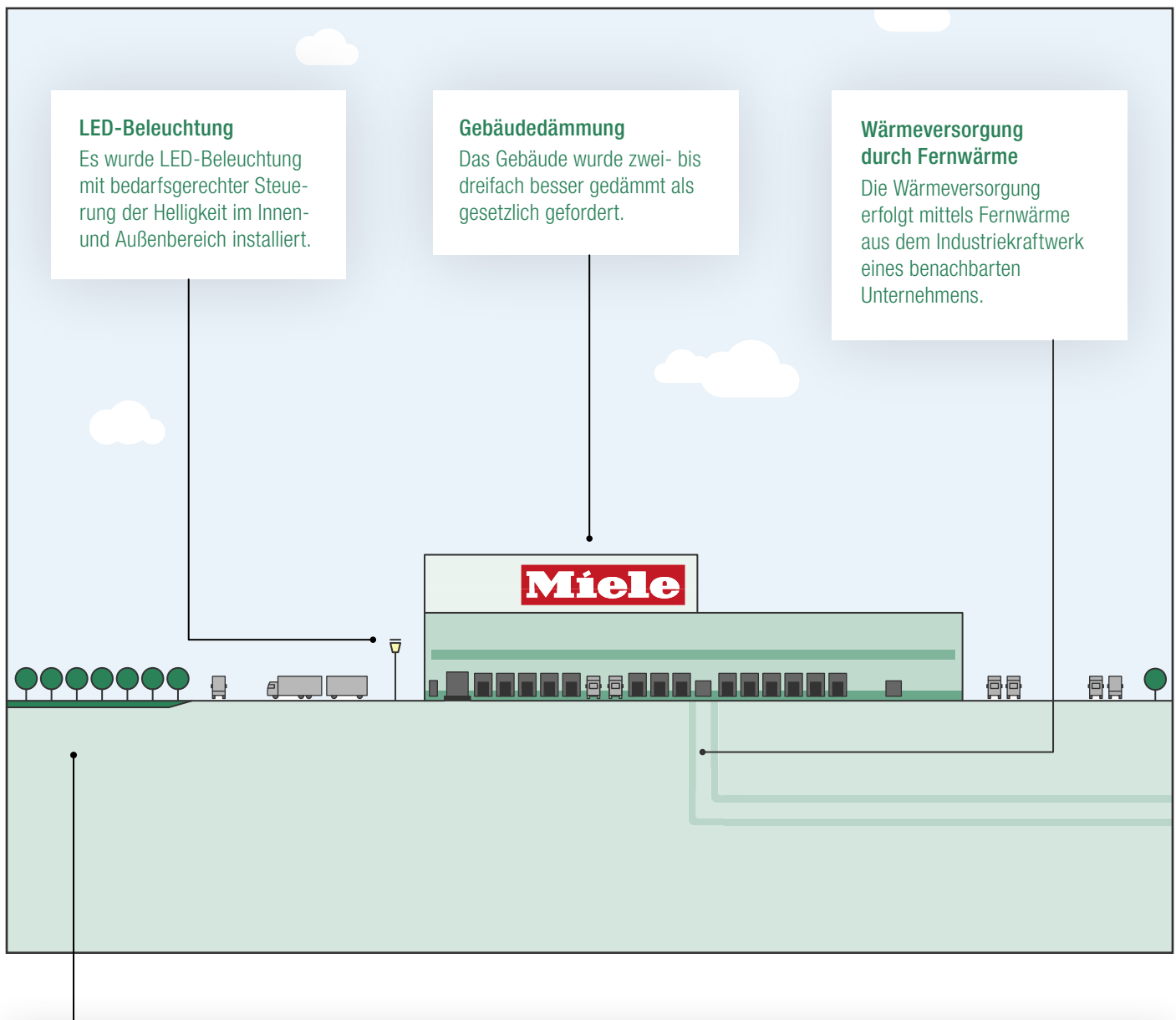
[GRI G4-13] Eine der wesentlichen Neuerungen im Bereich der Distributionslogistik ist die Erweiterung des Warenverteilzentrums in Gütersloh um 80 Prozent: Das Zentrallager wurde im Sommer 2015 um etwa 80.000 Stellplätze für Waschautomaten, Wäschetrockner, Geschirrspüler, Herde und Backöfen ergänzt. Die Umschlagleistung konnte so von 12.000 auf bis zu 20.000 Hausgeräte pro Tag gesteigert werden. Ebenfalls im Berichtszeitraum baute Miele in unmittelbarer Nähe des Gütersloher Werkgeländes ein neues zentrales Lager für Ersatzteile und Zubehör. Der Betrieb startete Ende 2016. Durch diese Erweiterungen in unmittelbarer Werknähe kann Miele auf externe Lager- und Versandstandorte verzichten und weiterhin kurze Transportwege sowie eine volle Auslastung gewährleisten.



Moderne Materialflusstechnik sorgt im Ersatzteillager für einen reibungslosen Ablauf. 1.300 Kundendiensttechniker in Europa werden direkt von hier beliefert.

Neubau des Ersatzteillagers

unter ökologischen Gesichtspunkten



Naturnahes Firmengelände: Beitrag zum Schutz der Artenvielfalt

Im Rahmen des Neubaus des Ersatzteillagers am Standort Gütersloh hat Miele das Außengelände in Zusammenarbeit mit einem Naturgärtner naturnah gestaltet. Dabei wurde das Unternehmen durch den Global Nature Fund beraten. Das etwa 25.000 Quadratmeter große Außengelände ist so angelegt, dass dort ein vielfältiger Lebensraum für die heimische Flora und Fauna entstehen kann: Dazu wurden unter anderem frei wachsende, artenreiche Wildhecken gepflanzt sowie eine Magerwiese und eine blütenreiche Fettwiese eingesät. So konnte nicht nur ein ökologisch wertvoller Lebensraum für zahlreiche Tier- und Pflanzenarten geschaffen werden, die Blütenvielfalt erfreut auch Mitarbeiter, Besucher und Passanten. Miele engagiert sich damit im bundesweiten Projekt „Naturnahe Gestaltung von Firmengeländen“ der Business & Biodiversity Initiative.

CO₂-Emissionen des Miele-Fuhrparks

aktueller Stand und Ziele in g/km¹⁾

| | 2015/16 | Ziele bis 2020/21 |
|-----------------------------|---------|----------------------|
| Pkw | | |
| gesamte Flotte | 120 | 110 |
| Neufahrzeuge | 110 | 95 |
| Leichte Nutzfahrzeuge (LNF) | | |
| gesamte Flotte | 183 | 165 |
| Neufahrzeuge | 161 | 147 |

¹⁾ CO₂-Emissionen werden auf Basis der km-Leistung und der CO₂-Angaben der Hersteller errechnet.

MIELE-FUHRPARK: NEUE EMISSIONSGRENZEN

[GRI G4-EN15, G4-EN30] Der Miele-Fuhrpark umfasst Firmen-Pkw, Kleintransporter für den Kundendienst sowie einige wenige eigene Lkw. Der Fuhrpark besteht zu 99 Prozent aus Dieselfahrzeugen. Im anspruchsvollen Vertriebs- und Kundendiensteinsatz wurden alternative Antriebskonzepte erprobt, diese haben sich bisher aber nicht bewährt. Alternative Lösungen werden aber weiterhin beobachtet und geprüft. Problematisch sind hier weiterhin die hohen Kosten sowie die mangelnde Infrastruktur für einen flächendeckenden Einsatz. Der Miele-Fuhrpark wird jedoch im Rahmen von Ersatzbeschaffungen konsequent auf CO₂-arme Fahrzeuge gemäß den EU-Vorgaben umgestellt. Auch für die durchschnittlichen CO₂-Emissionen der Flotte für alle Werke und die deutschen Vertriebsgesellschaften hat Miele klare Grenzwerte bis 2020/21 für Pkw sowie leichte Nutzfahrzeuge definiert (siehe Tabelle).

Der Kundendiensteinsatz ist anspruchsvoll: Schnell und zuverlässig sind Techniker auf der ganzen Welt unterwegs.



MITARBEITERMOBILITÄT: CO₂-FREIE BAHNREISEN UND UMWELTFAHRTRAININGS

[GRI G4-EN17, G4-EN30] Miele-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter sind angehalten, für Dienstreisen nach Möglichkeit öffentliche Verkehrsmittel zu wählen. Für weitere Entfernungen sollen sie bevorzugt die Bahn nutzen und Flugreisen nur dann antreten, wenn sich dies aus Zeit- oder Termingründen nicht anders einrichten lässt. Fernreisen mit der Deutschen Bahn werden im Rahmen des Firmenkundenprogramms „bahn.corporate“ CO₂-frei durchgeführt. Miele bietet zudem im Rahmen der offenen Weiterbildung seit einigen Jahren in unregelmäßigen Abständen und im Wechsel mit anderen Schwerpunkten Umwelt-Fahrtrainings (sogenannte Eco-Fahrtrainings) an. Daran nahmen im Berichtszeitraum 119 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teil.

Darüber hinaus animiert Miele seine Beschäftigten dazu, mit öffentlichen Verkehrsmitteln zur Arbeit zu fahren. Daher wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an den Standorten Gütersloh und Bielefeld ein vergünstigtes Job-Ticket angeboten. 2015/16 nutzten mehr als 900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieses Ticket für den Weg zur Arbeit.

Das Mobilitätsteam entwickelt Maßnahmen, um die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel attraktiver zu gestalten, das Radfahren zu fördern und die Bildung von Fahrgemeinschaften zu unterstützen.



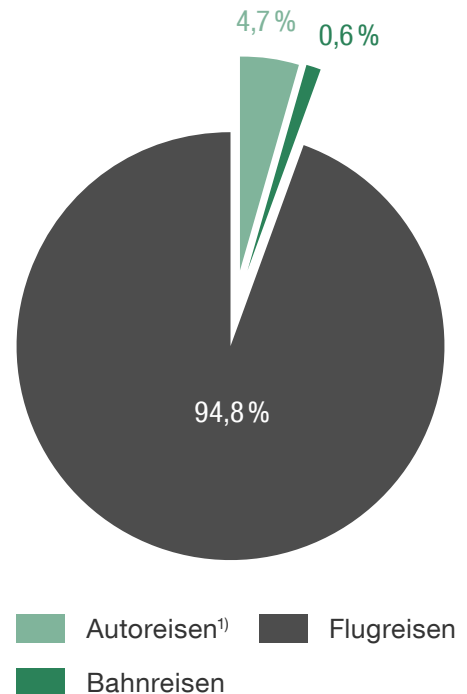
Teilnahme am bundesweiten Modellprojekt zu Mobilität

2016 nahm Miele am bundesweiten Modellprojekt Mobil. Pro.Fit. teil – ein gemeinsames Projekt mit B.A.U.M., dem Bundesdeutschen Arbeitskreis für Umweltbewusstes Management. Ziel war es, ein betriebliches Mobilitätskonzept zu erstellen und Maßnahmen für eine nachhaltige und klimafreundliche Mobilitätsgestaltung umzusetzen. Als eine der ersten Maßnahmen hat Miele ein bereichsübergreifendes Mobilitätsteam gegründet. Darin arbeiten Technisches Produktmanagement und Umweltreferat, Fuhrparkmanagement, Einkauf, Energiemanagement, Personalabteilung und Betriebsrat zusammen, um Verkehr und Reisen bei Miele effizienter und umweltfreundlicher zu gestalten. Zudem ist eine Mitarbeiterbefragung zum Mobilitätsverhalten geplant.



CO₂-Emissionen aus Dienstreisen

mit extern eingekauften Verkehrsdienstleistungen (2015/16), in Anteilen



¹⁾ Der Pkw-Anteil bezieht sich auf Fahrten mit dem Mietwagen. Dienstreisen mit Firmen-Pkw sind in den CO₂-Emissionen des Miele-Fuhrparks enthalten, Taxifahrten und Dienstreisen mit eigenem Pkw nicht.

In Bünde ist die Einführung für das kommende Berichtsjahr geplant. Auch in Österreich, China und der Vertriebsgesellschaft Dänemark wird das ÖPNV-Ticket gefördert. In Bürmoos, Braşov und Dongguan bietet Miele einen eigenen Bustransport für den Arbeitsweg an. Darüber hinaus erhalten in Bürmoos alle Auszubildenden eine Karte, die eine kostenlose Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln im ganzen Bundesland Salzburg ermöglicht – sowohl für den Arbeitsweg als auch in der Freizeit. Dort wurden zudem weitere Radständer überdacht, um die Anreise per Rad attraktiver zu machen. Die Vertriebsgesellschaft USA reduziert ihre CO₂-Emissionen unter anderem durch Videokonferenzen und die Möglichkeit zur Telearbeit.

Ausblick

Der Klimaschutz wird auch in den kommenden Jahren weiter an Bedeutung gewinnen. Miele leistet seinen Beitrag derzeit vor allem durch Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz. Für das Jahr 2017 plant Miele, eine Klimastrategie zu erarbeiten, die die zukünftigen konkreten Ziele zur Reduktion von CO₂-Emissionen in direktem Bezug zum Ziel der Paris-Konferenz (globale Erwärmung unter 2 Grad Celsius) definieren wird.

ENERGIEMANAGEMENT: NEUES ENERGIEKONZEPT AUSWEITEN

Das interne Netzwerk zum Thema Energieeffizienz, das im Berichtszeitraum gegründet wurde, wird den Erfahrungs- und Wissensaustausch unter den Werken weiter vorantreiben. Nach der erfolgreichen Umsetzung des neuen Energiekonzepts im Werk Bünde sollen weitere Werke in den Blick genommen werden. Unter anderem stehen in den kommenden Jahren Gebäudesanierungen im Werk Lehrte sowie Verbesserungen der energetischen Infrastruktur in Bielefeld an.

Miele prüft derzeit, welche Rolle erneuerbare Energieträger künftig für die Energiekonzepte an den Standorten spielen können. Blockheizkraftwerke, die bei Miele bisher im Werk Bünde zum Einsatz kommen, werden dabei als Brückentechnologie betrachtet.

RESSOURCENEFFIZIENZ: STOFFKREISLÄUFE SCHLIESSEN

Die zentrale Herausforderung ist es, den Ressourceneinsatz weiter zu verringern und dabei keine Kompromisse bei der Qualität der Miele-Produkte zu machen. Miele prüft fortlaufend Möglichkeiten, Stoffkreisläufe weiter zu schließen. Dieser Ansatz wird weiterhin gemeinsam mit Partnern verfolgt, beispielsweise in einem [Pilotprojekt](#) zum Recycling von Metallen aus Altgeräten.

TRANSPORT UND LOGISTIK: PROZESSE WEITER OPTIMIEREN

Eine besondere Herausforderung ist hier das überproportionale Wachstum in den Überseemärkten. Miele ist bestrebt, alle Transporte so effizient wie möglich durchzuführen und den Anteil von Luftfracht so gering wie möglich zu halten.



Zukünftig werden Kreisläufe sowohl in der Produktion als auch bei den Produkten zunehmend geschlossen. Die großen Themen dabei sind Energieeffizienz, Ressourcenschonung und CO₂-Emissionen.

5 | Menschen

5.1 Anspruch

5.2 Personalmanagement

5.3 Aus- und Weiterbildung

5.4 Arbeitssicherheit und Gesundheit

5.5 Vielfalt und Chancengleichheit

5.6 Gesellschaftliches Engagement

5.7 Ausblick

Gemeinsam wachsen

Michael Blöte (rechts) ist seit über 40 Jahren bei Miele in Bielefeld und lässt junge Kollegen wie Andreas Ott gern an seinem Erfahrungsschatz teilhaben. Lernbereitschaft gehört über Generationen hinweg zu einem wesentlichen Merkmal der Miele-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter.



Miele
EF-3100

Der Anspruch: ein verlässlicher Partner sein

Gesellschaftliche Veränderungen wirken sich auf die Arbeitswelt aus. Vor allem der demografische Wandel und der zunehmende Fachkräftemangel sind auch bei Miele zu spüren. Hinzu kommen die verstärkte internationale Ausrichtung des Unternehmens sowie die schnell voranschreitende Digitalisierung in allen Lebensbereichen. Daraus ergeben sich neue Anforderungen nicht nur an die Qualifikation der Beschäftigten, sondern auch an das Personalmanagement. In diesem von Wandel geprägten Umfeld ist Miele für viele Menschen ein verlässlicher Arbeitgeber. Schon für die Unternehmensgründer war es selbstverständlich, dass diese Verantwortung nicht am Betriebstor endet: Deshalb engagiert sich Miele seit jeher auch in gesellschaftlichen Projekten für die Menschen in der Region.

Was Miele bereits erreicht hat (2015/16)

472

Auszubildende

555

Jubilare

18.370

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit

17,6

Mio. €

investierte Miele in die Aus- und Weiterbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

181.000 €

Spendenvolumen Unternehmen und

94.000 €

Miele-Stiftung

Strategische Ziele bis 2025

| | |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arbeitssicherheit & Gesundheit | Miele gilt als Vorbild beim betrieblichen Gesundheitsmanagement und bei Arbeitssicherheit. |
| Sensibilisierung für Nachhaltigkeit | Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte sind für nachhaltiges, wertebasiertes Handeln sensibilisiert und motiviert. |
| Vielfalt & Chancengleichheit | Vielfalt wird durch Respekt und Chancengleichheit möglich gemacht. Miele gilt als Vorbild bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie. |
| Sicherung von Nachwuchs & Qualifikation | Miele sichert Nachwuchs und Qualifikation an allen Standorten. |
| Förderung eines intakten Gemeinwesens | Miele leistet seinen Beitrag zu einem intakten, attraktiven Umfeld an allen Standorten. |

„Miele hat seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern viel zu bieten. Wir engagieren uns für eine gute Work-Life-Balance und fördern talentierte Nachwuchskräfte.“

Sabine Kumlehn, Leiterin
Personalentwicklung, Gütersloh



Personalmanagement

Partnerschaft und Wertschätzung

Weltweit sind Miele-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter das Herz und der Motor des Unternehmens. Miele bietet ihnen ein Arbeitsumfeld, das von Partnerschaft und Wertschätzung geprägt ist. Seit jeher ist dieses vertrauensvolle Miteinander ein wichtiger Teil der Unternehmenskultur. Bereits seit Gründertagen setzt Miele auf hohe soziale und ethische Standards für seine Beschäftigten. Diese konsequente Mitarbeiterorientierung macht Miele zu einem attraktiven Arbeitgeber für Bewerberinnen und Bewerber und stärkt die Identifikation mit dem Unternehmen. Traditionell zeichnet sich Miele durch hohe Mitarbeiterbindung und geringe Fluktuation aus.

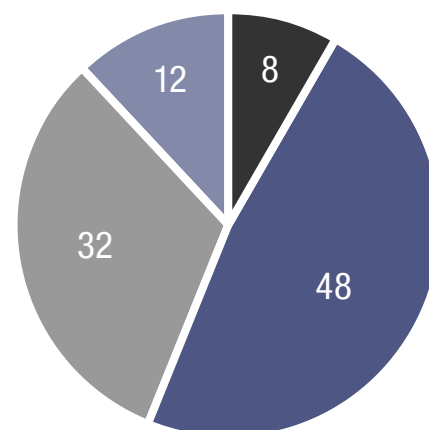
Der demografische Wandel verschärft in den Industrieländern den Wettbewerb um gut ausgebildete Fachkräfte. Hinzu kommen global ausgerichtete Märkte und die digitale Vernetzung aller Lebensbereiche. Damit verändern sich auch die Anforderungen an die Beschäftigten. Miele möchte seinem Anspruch auf Innovationsführerschaft der Branche auch in Zukunft gerecht werden. Dazu muss es kontinuierlich gelingen, qualifizierte, kreative und begeisterungsfähige Persönlichkeiten für das Unternehmen zu gewinnen und sie langfristig zu binden. Das strategische Personalmanagement hat daher zum Ziel, in allen Bereichen des Unternehmens den kurz-, mittel- und langfristigen Bedarf an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu sichern.

ORGANISATION: KLARE VERANTWORTUNG UND STRATEGISCHE ZIELE SICHERN ERFOLG

[GRI G4-9, G4-10] Weltweit beschäftigte Miele 18.370 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Stichtag 30. Juni 2016. Dies entspricht einem Zuwachs von 709 Beschäftigten oder rund 4 Prozent gegenüber dem 30. Juni 2014. Gut 56 Prozent der Belegschaft (10.326 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) sind in Deutschland tätig.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Anteil nach Standorten in Prozent, 2015/16



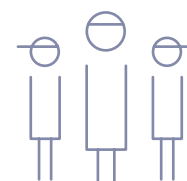
- Vertriebsgesellschaft Deutschland
- Produktionsstandorte Deutschland
- Vertriebsgesellschaften international
- Produktionsstandorte international



Der Leiter des Zentralbereichs Personal ist dem Geschäftsführer Finanzen und Hauptverwaltung direkt unterstellt. Der in Gütersloh angesiedelte Bereich nimmt konzernweit die damit verbundenen Aufgaben wahr: Dazu gehören das Ermitteln von geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern und deren Einstellung, die Ausbildung, die Qualifizierung und das Talentmanagement sowie die Personalverwaltung. Der Zentralbereich Personal stimmt sich regelmäßig mit den Abteilungsleitungen, den Personalleitungen der Werke sowie den Leitungen der Vertriebs- und Servicezentren, der Vertriebsgesellschaften (VG) sowie dem Betriebsrat ab. Etwa die Hälfte der internationalen Vertriebsgesellschaften beschäftigt eigene Personalleiterinnen oder -leiter – in den übrigen, kleineren Vertriebsgesellschaften ist diese Position mit anderen administrativen Aufgaben gebündelt.

Der Zentralbereich Personal hat für die Personalabteilungen der deutschen Standorte sowie der Werke und Vertriebsgesellschaften außerhalb Deutschlands Richtlinienkompetenz. Diese nimmt er in enger Abstimmung mit den Verantwortlichen vor Ort wahr. Für die Personalplanung und -beschaffung ihrer

Gut ausgebildete junge Fachkräfte finden bei Miele ein Arbeitsumfeld, das von Wertschätzung geprägt ist.



709

neue Beschäftigte gegenüber 2014

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Personalabteilungen der Werke und Vertriebsgesellschaften selbst verantwortlich. Die Leitungen der Vertriebsgesellschaften und Werke werden jedoch direkt durch den Zentralbereich Personal eingestellt.

Die Geschäftsleitung vereinbart mit dem Leiter des Zentralbereichs Personal jährliche Ziele; dieser stimmt mit den ihm unterstellten Führungskräften ebenfalls Ziele ab. Diese Zielvereinbarungen helfen Miele, den Erfolg der strategischen Personalplanung zu messen und die Arbeit stetig zu verbessern. In Jahreszielgesprächen bewerten der Personalleiter und die Geschäftsleitung gemeinsam den Stand der Zielerreichung und legen neue Maßnahmen und Ziele fest.

WELTWEITE ARBEITGEBERMARKE: HOCH QUALIFIZIERTEN NACHWUCHS GEWINNEN

Wie kann Miele die Erwartungen der potenziellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von morgen erfüllen? Mit dieser Frage setzt sich das Unternehmen aktuell intensiv auseinander. Bis Ende 2018 soll weltweit eine starke Arbeitgebermarke, die sogenannte Miele Employer Brand, definiert werden. Sie soll dazu beitragen, Miele beispielsweise für hoch qualifizierte Nachwuchskräfte aus dem technischen Bereich noch attraktiver zu machen.

Auch modernes Recruiting, beispielsweise durch Karrierekampagnen im Internet, wird künftig eine stärkere Rolle einnehmen. Erste Projekte auf den Business-Netzwerken XING und LinkedIn sowie die Neugestaltung der Karriere-Homepage werden seit Ende 2016 umgesetzt. Mit diesen Maßnahmen reagiert Miele vor allem auf den demografischen Wandel, der sich auf die Altersstruktur der Belegschaft auswirkt.

MITARBEITERZUFRIEDENHEIT: STARKE IDENTIFIKATION MIT MIELE

Seit 2012 misst Miele in wiederholten Mitarbeiterbefragungen, wie zufrieden die Beschäftigten an ihrem Arbeitsplatz sind und wie stark sie sich mit dem Unternehmen identifizieren. Zuletzt wurden im Geschäftsjahr 2014/15 die Beschäftigten von 18 Vertriebsgesellschaften befragt. Das Ergebnis: **89 Prozent** aller Befragten sind stolz darauf, bei Miele zu arbeiten. Ähnlich viele (79 Prozent) gaben an, anspruchsvolle und interessante Aufgaben zu bearbeiten. Die Rücklaufquote der Befragung lag bei 84 Prozent. Auf die Befragung wurde unter anderem im Intranet und über Aushänge informiert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Vertriebsgesellschaften werden über einen standardisierten Fragebogen befragt, den sie in der Regel online ausfüllen. Jede Führungskraft ist angehalten, bei Bedarf aus den



89 %

aller Befragten sind stolz darauf, bei Miele zu arbeiten.

Ergebnissen der Befragung konkrete Maßnahmen abzuleiten, um die Zusammenarbeit oder die Prozesse am Standort weiter zu verbessern.

Befragungen im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements und zur Frauenförderung ergänzen aktuell das Portfolio. Von 2018 an sollen weltweit Mitarbeiterbefragungen nach einem einheitlichen Konzept durchgeführt werden.

BETRIEBLICHES VORSCHLAGSWESEN: MITARBEITERIDEEN ZAHLEN SICH AUS

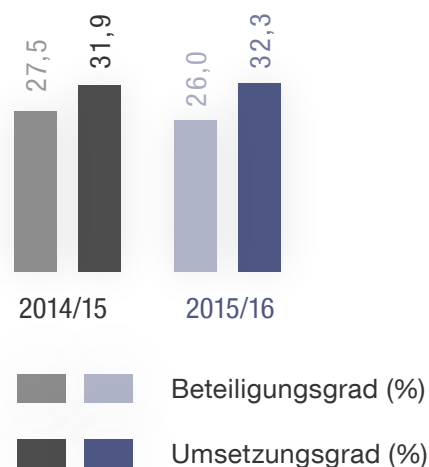
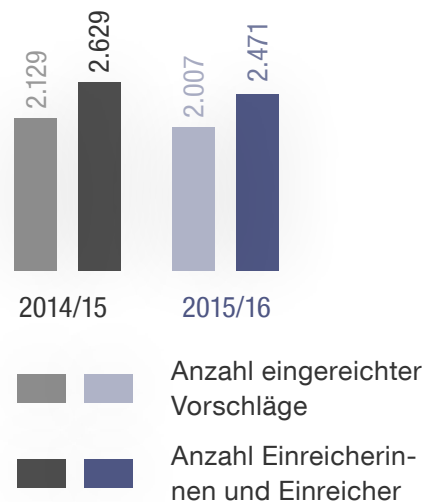
Die Unternehmenskultur von Miele ist geprägt durch flache Hierarchien und kurze Kommunikationswege. Zu den Möglichkeiten der Beschäftigten, das Unternehmen aktiv mitzugestalten und weiterzuentwickeln, zählt das Betriebliche Vorschlagswesen. Dies hat im Unternehmen lange Tradition: Bereits 1951 waren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erstmals aufgerufen, Ideen für Verbesserungen einzureichen.

Im Geschäftsjahr 2015/16 reichten die Beschäftigten fast aller inländischen Werke insgesamt 2.007 Vorschläge ein. Welches Potenzial in den Ideen der Belegschaft steckt, zeigen folgende Zahlen: Mehr als 30 Prozent der eingereichten Ideen wurden im Berichtszeitraum umgesetzt – dadurch konnten über 2 Millionen Euro eingespart werden. Die meisten Vorschläge für Verbesserungen und Einsparungen bezogen sich auf den Bereich Produktion/Herstellung (33,8 Prozent), gefolgt von Produkte (16,8 Prozent) und Organisation/Verwaltung. Auf den Bereich Arbeitssicherheit entfielen 10,7 Prozent; 4,6 Prozent der Verbesserungsvorschläge betrafen den Themenkomplex Umwelt, Energie, Ressourcen. Weitere Bereiche sind: Image, Ergonomie, Logistik, Kundendienst und Qualität. Wird ein Vorschlag erfolgreich umgesetzt, erhalten die Beschäftigten eine Prämie. Im Geschäftsjahr 2015/16 wurden insgesamt 264.854 Euro als Prämien ausgezahlt (2014/15: 226.683 Euro).

Miele möchte das Wissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch stärker für Verbesserungen der Prozesse nutzen. Durch verschiedene Kommunikationsmaßnahmen zu Ergebnissen und Aktivitäten werden mögliche Teilnehmerinnen und Teilnehmer zum Mitmachen motiviert. Nicht nur national, sondern auch international wird das Ideenpotenzial der Beschäftigten genutzt. Die Verbesserungsvorschläge werden entsprechend den länderspezifischen Regeln gesammelt, ausgewählt und honoriert. Beispielsweise reichten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des tschechischen Werks in Uničov im Berichtszeitraum selbst 707 Verbesserungs-

Betriebliches Vorschlagswesen

bei Miele & Cie. KG
(Deutschland)



vorschläge ein; die Ideen im chinesischen Dongguan werden mithilfe einer Vorschlagsbox in der Kantine eingesammelt.

MITARBEITERBINDUNG: GERINGE FLUKTUATION, VIELE JUBILÄEN

[GRI G4-LA1] Traditionell zeichnet sich Miele durch eine hohe Mitarbeiterbindung aus. Die meisten Beschäftigten begleiten Miele über viele Jahre. Bisher lag die Fluktuationsquote an den deutschen Standorten konstant unter 1 Prozent, im Geschäftsjahr 2015/16 erreichte die Quote rund 2 Prozent. Grund hierfür war der Einmaleffekt durch die Zusammenführung des Innendienstes von Vertrieb und Service der Vertriebsgesellschaft Deutschland am Hauptsitz Gütersloh (siehe nachfolgenden Abschnitt). Im Zuge dessen hatten alle zuvor dezentral Beschäftigten das Angebot erhalten, ihre Arbeit für Miele in Gütersloh fortzusetzen.

Im Berichtszeitraum wurden zahlreiche Jubiläen begangen: Im Geschäftsjahr 2015/16 feierten 555 Beschäftigte ihre 25-, 40- oder sogar 50-jährige Betriebszugehörigkeit (2014/15: 484 Jubilare). Den besonderen Stellenwert der Jubiläumsfeiern für die Belegschaft sieht man unter anderem an dieser Gütersloher Tradition: Seit vielen Jahrzehnten verwandeln die Kolleginnen und Kollegen die Arbeitsplätze der Jubilarinnen und Jubilare auf kreative Weise in Schauplätze der jeweiligen Freizeitaktivitäten, Urlaubsvorlieben oder auch der beruflichen Leidenschaft. Eine Jubiläumsfeier im Miele Forum, eine persönliche Gratulation durch die Geschäftsführer und ein gemeinsames Mittagessen in der Stadthalle runden die Feierlichkeiten ab.

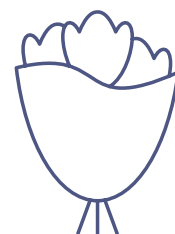
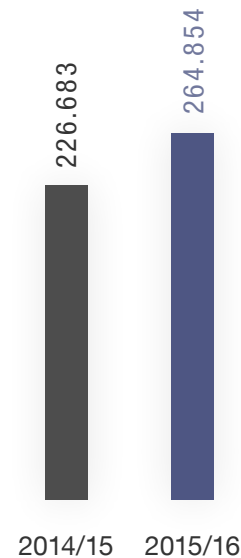
STRUKTURELLE VERÄNDERUNG: VERTRIEB UND SERVICE ZENTRALISIERT

[GRI G4-13] Ende 2015 hat Miele den deutschen Innendienst von Vertrieb und Service in Gütersloh zusammengelegt. Damit trägt das Unternehmen tief greifenden Veränderungen in der Logistik, Kommunikationstechnik und Handelslandschaft Rechnung, mit einer sinkenden Zahl von Fachhändlern und der rasant gewachsenen Bedeutung des Internets. All dies macht Kundenbetreuung und Belieferung aus einer Hand heute unabdingbar.

Im Zuge dieser Zentralisierung wurden im vierten Quartal 2015 die regionalen Vertriebs- und Servicezentren (VSZ) in Hamburg, Bochum, Frankfurt und Karlsruhe sowie das Dienstleistungszentrum in Berlin geschlossen. Während dies auf die Stellen im Außendienst ohne Einfluss blieb, erhielten alle 300 im Innendienst Beschäftigten das Angebot, ihre Arbeit für Miele in Gütersloh fortzusetzen. 89 Beschäftigte

Erfolgsbeteiligung

im Betrieblichen Vorschlagswesen, Deutschland (EUR)



555

Jubilare wurden 2015/16 geehrt.

Betriebliche Mitbestimmung: enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit

[GRI G4-11, G4-LA4] Miele arbeitet seit Jahrzehnten eng und vertrauensvoll mit betrieblichen Arbeitnehmervertretungen zusammen. Die Geschäftsleitung informiert die Mitarbeitervertretungen zeitnah und umfassend über alle relevanten Entscheidungen, Entwicklungen und Prozesse. Die Zusammenarbeit geht über die Anforderungen des Betriebsverfassungsgesetzes hinaus. Ein Beispiel ist die jährliche Konferenz aller Betriebsräte. Direkt bei Arbeitsbeginn werden neue Beschäftigte im Rahmen des Programms „Welcome@Miele“ (Einführungsveranstaltungen und Unterlagen zur Information) über ihre Rechte zur Mitbestimmung informiert. Neue Kolleginnen und Kollegen erhalten zusätzlich einen Hinweis in ihrer Begrüßungsmail.

Gewerkschaftlich vertreten werden die Beschäftigten durch die IG Metall in Deutschland, die PROGE in Österreich und die KOVO in Tschechien. Am rumänischen Werkstandort in Braşov gilt ein kollektiver Arbeitsvertrag, der grundsätzliche Fragen, Organisation und Struktur der Arbeitsverhältnisse regelt. Damit sind alle Beschäftigten an den deutschen Standorten, in Österreich, Tschechien und Rumänien von Kollektivvereinbarungen erfasst. Dies entspricht einem Anteil von 63,6 Prozent aller Miele-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter (30. Juni 2016). Die Interessenvertretung der Leiharbeiterinnen und -arbeitnehmer, die für Miele an den deutschen Standorten tätig sind, ist über die Tarifverträge der Personaldienstleister geregelt.

Betriebsräte nehmen nicht nur in Deutschland, sondern auch im tschechischen Werk sowie in einigen Vertriebsgesellschaften wie Frankreich, Italien, den Niederlanden und Spanien die Interessenvertretung der Beschäftigten wahr. Im chinesischen Werk in Dongguan beispielsweise existiert seit 2009 eine – gesetzlich nicht vorgesehene – Mitarbeitervertretung, die sich monatlich mit der Personalabteilung trifft, um Anregungen und mögliche Konfliktpunkte gemeinsam zu besprechen und zu lösen. Daraufhin wurde beispielsweise eine neue Arbeitszeitregelung umgesetzt, die ab September 2016 gültig ist und die zu einer besseren Work-Life-Balance der Belegschaft beitragen soll: Die täglichen Arbeitsstunden wurden so umverteilt, dass die Beschäftigten freitags früher in das Wochenende starten und so die Rushhour umgehen können. Die Interessen der Beschäftigten im tschechischen Werk Uničov werden nicht nur über die Gewerkschaft KOVO wahrgenommen, sondern auch über die interne Mitarbeitervertretung in regelmäßigen Gesprächen mit der Werkleitung. In kleineren Vertriebsgesellschaften wie zum Beispiel in Polen oder Irland findet der Austausch zwischen Beschäftigten und Leitung, ohne institutionalisiert zu sein, laufend und direkt statt.

nahmen diese Option wahr, weitere 120 entschieden sich für das im Sozialplan vereinbarte Alternativangebot, in eine Transfergesellschaft zu wechseln. Hier wurden über den Ablauf der individuellen Kündigungsfrist hinaus die Entgeltzahlung sichergestellt und Qualifizierungsmaßnahmen angeboten, um eine Weitervermittlung in andere Beschäftigungsverhältnisse zu erleichtern. 45 Personen verließen das Unternehmen ohne in die Transfergesellschaft zu wechseln. Die übrigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen ein unverändertes Beschäftigungsverhältnis im Rahmen von Homeoffice-Vereinbarungen weiter. Das ehemalige VSZ München wird mindestens bis zum 1. Januar 2020 als Dienstleistungszentrum weitergeführt.

SOZIALE UND ETHISCHE STANDARDS: SA8000-ZERTIFIZIERUNG FÜR CHINESISCHES WERK

[GRI G4-HR1, G4-HR2, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR9] Miele geht respektvoll und verantwortungsvoll mit seinen Beschäftigten um. Dieser Anspruch wird bereits seit 2004 durch die Verpflichtung unterstrichen, den international anerkannten Sozialstandard SA8000 zu erfüllen. Der Standard fordert unter anderem die Einhaltung menschenwürdiger Arbeitsbedingungen, Vereinigungsfreiheit und das Verbot von Kinderarbeit und Diskriminierung. Die Einhaltung wird jeweils halbjährlich durch einen externen Dienstleister in einem Überwachungsaudit geprüft. Zudem findet alle drei Jahre eine Rezertifizierung statt.

Alle europäischen Standorte sind nach SA8000 zertifiziert. 2017 steht die Rezertifizierung an. Im chinesischen Dongguan fand Ende 2016 das Zertifizierungsaudit für SA8000 statt.

Bei all seinen Geschäftstätigkeiten ist die Achtung der Menschenrechte für Miele selbstverständlich. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vermittelt Miele diesen Anspruch als Teil der Unternehmensphilosophie bereits zu Beschäftigungsbeginn. Im Berichtszeitraum wurden 168 Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Personalbereichen mit einem Online-Lernprogramm zum Thema Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) geschult. Seit Einführung des Programms konnten damit insgesamt 1.302 Beschäftigte qualifiziert werden. Auch zum Verhaltenskodex des Unternehmens finden softwarebasierte Schulungen statt: Damit wurden weltweit bisher 2.706 Personen geschult.

Auch von seinen Lieferanten fordert Miele die Einhaltung sozialer Kriterien. Im Berichtszeitraum wurden 28 Beschäftigte zur Revision der SA8000 geschult, in Verbindung damit auch zur Durchführung von SA8000-Themenaudits bei Lieferanten.

BESCHWERDESTELLE: TRANSPARENTER PROZESS, VERTRAULICHE BEHANDLUNG

[GRI G4-LA16, G4-HR3] Jedem Beschäftigten in Deutschland steht eine Beschwerdestelle offen, die beim Verdacht auf Diskriminierung als erster Anlaufpunkt weiterhilft. Gemäß dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) wird der Betriebsrat bei der Behandlung und Bewertung der eingehenden Vorgänge einbezogen. Miele hat an jedem deutschen Standort eine eigene Beschwerdestelle eingerichtet, die mit jeweils einer Frau und einem Mann besetzt ist. Alle Beschwerden werden vertraulich behandelt. Die Beschwerdestelle prüft den Sachverhalt und stimmt



Ein angenehmes, wertschätzendes Arbeitsumfeld trägt dazu bei, dass die Fluktuation bei Miele traditionell sehr niedrig ist.

sich dabei eng mit den Betroffenen ab. Das Ergebnis der Überprüfung wird ihnen nach Möglichkeit innerhalb eines Monats mitgeteilt.

Im Berichtszeitraum wurden bei den Beschwerdestellen insgesamt vier Beschwerden eingereicht. 2014/15 gab es zwei Beschwerden bezüglich des AGG (Alter, Herkunft), 2015/16 zwei Beschwerden wegen sexueller Belästigung. In allen Fällen wurden Abhilfemaßnahmen umgesetzt und den Beschäftigten weiter gehende Unterstützung angeboten. An den internationalen Standorten sind ähnliche Systeme eingerichtet. Zahlen hierzu liegen aktuell nicht vor.

VERGÜTUNG: ANGEMESSENES ENTGELT SELBSTVERSTÄNDLICH

[GRI G4-EC5, G4-LA13] Miele zahlt allen Beschäftigten eine angemessene Vergütung, die auf tarifvertraglichen und betrieblichen Vereinbarungen basiert. Außerdem bietet das Unternehmen eine Reihe freiwilliger Sozialleistungen, etwa den Miele Familienservice, Lebens- und Suchtberatung, Beihilfen, Jubiläumsgratifikation, Offene Weiterbildung und Fitnessangebote. Auch und gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten folgt das Unternehmen seinem Anspruch, ein attraktiver und begehrter Arbeitgeber zu sein.

Am Standort des Werks Dongguan in China wurde schon vor einigen Jahren im Auftrag von Miele eine Analyse zum Mindestlohn und den lokalen Lebenshaltungskosten durchgeführt. Als Ergebnis wurde das Gehalt der Beschäftigten über den Mindestlohn hinaus auf den entsprechenden Living Wage angehoben, der im Gegensatz zum Mindestlohn die Lebenshaltungskosten abdeckt. Auch in Tschechien richtet sich die Entlohnung nach den lokalen Lebenshaltungskosten. In Rumänien erfolgt die Entlohnung unter Berücksichtigung nationaler Anforderungen und der Zahlung weiterer betrieblicher Leistungen.

Variable Entgeltbestandteile von Leiterinnen und Leitern der Vertriebsgesellschaften misst und ermittelt Miele weltweit einheitlich anhand leistungsbezogener Kriterien wie Absatzmenge oder Umsatzwachstum.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten einen angemessenen Verdienst und eine Reihe von Sozialleistungen.



SOZIALLEISTUNGEN: VON DER BETRIEBLICHEN ALTERSVORSORGE BIS ZU VERGÜNSTIGTEN VERSICHERUNGEN

[GRI G4-EC3, G4-LA2] Miele bietet seinen Beschäftigten seit 1929 eine betriebliche Altersversorgung an. Sie ergänzt die gesetzliche Rentenversicherung und die private Vorsorge. Bei der Altersvorsorge unterstützt Miele seine Beschäftigten in Deutschland mittlerweile durch verschiedene Modelle:

- die klassische Betriebsrente per Direktzusage, die für jedes Jahr der Betriebszugehörigkeit ab dem 25. Lebensjahr einen Anspruch auf einen „Rentenbaustein“ gewährt
- die Förderung privater Altersvorsorge über sogenannte altersvorsorgewirksame Leistungen
- die Entgeltumwandlung über einen privaten Vertrag (ausschließlich „MetallRente“¹⁾)

In Deutschland können Beschäftigte entsprechend Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung bis zu 4 Prozent der Beitragsbemessungsgrenze der Rentenversicherung (West) steuerbegünstigt in eine Altersversorgung einbringen.

Seit Juli 2016 wird die Versorgungsordnung für Beschäftigte, die nach dem 30. Juni 2016 in das Unternehmen eingetreten sind, durch eine neue ersetzt. Für alle anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ergeben sich keine Änderungen. Ziel ist es, unter Einbeziehung des Gesamtbetriebsrats für künftige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein neues Versorgungsmodell zu entwickeln, das finanziell attraktiv und marktgerecht bleibt.

Zudem haben einzelne Vertriebsgesellschaften lokale Altersvorsorgemodelle. Unter den internationalen Produktionsstandorten trifft dies nur auf das Werk in Bürmoos (Österreich) zu.

Über die gesetzlichen Bestimmungen hinaus gewährt Miele den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Deutschland sogenannte Beihilfen, etwa Zuschüsse für Kuren und Zahnersatz, außerdem Zahlungen bei Geburt, Heirat oder Sterbefall, anlässlich von runden Geburtstagen und Arbeitsjubiläen. Darüber hinaus bietet das Unternehmen Sozialleistungen und außertarifliche Leistungen wie zum

¹⁾ Von den Tarifvertragsparteien IG Metall und Gesamtmetall 2001 gegründet, ist MetallRente heute das größte Versorgungswerk Deutschlands. Alle MetallRente-Angebote werden von den Tarifvertragsparteien geprüft.



wurde die betriebliche Altersvorsorge eingeführt.

Beispiel Essenszuschuss und Fahrgeld. Die Vertriebsgesellschaften vermitteln ihren Beschäftigten vergünstigte Zusatzversicherungen, zum Beispiel eine Zahnersatz-Versicherung; in einigen Fällen auch Renten-, Kranken-, Invaliditäts- sowie Hinterbliebenen-Versicherungen.

Im In- und Ausland gilt dabei: Die betriebliche Leistung wird unabhängig davon gewährt, ob die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Voll- oder Teilzeit beschäftigt sind oder einen befristeten oder unbefristeten Vertrag haben.

LEIHARBEITNEHMERINNEN UND -ARBEITNEHMER: INTEGRATION INS UNTERNEHMEN

Im Geschäftsjahr 2014/15 lag der Anteil an Leiharbeiterinnen und -arbeitnehmern in Deutschland bei 4,4 Prozent, im Geschäftsjahr 2015/16 bei 4,8 Prozent. Bereits 2007 hat sich Miele in einer Gesamtbetriebsvereinbarung dazu verpflichtet, ausschließlich mit Dienstleistern Verträge einzugehen, die einen Tarifvertrag abgeschlossen haben. Damit sind das Entgelt sowie der sogenannte Branchenzuschlag geregelt, der für die Metallbranche zwischen 15 und 30 Prozent liegt. In der Gesamtbetriebsvereinbarung legt Miele zusätzlich fest, dass das Entgelt um weitere 6 bis 8 Prozent aufgestockt wird (gestaffelt nach Dauer des Einsatzes). Im Berichtszeitraum übernahm Miele in Deutschland insgesamt 217 Leiharbeiterinnen und -arbeitnehmer in ein Beschäftigungsverhältnis.

AUSZEICHNUNGEN: ANERKENNUNG FÜR PERSONALPOLITIK

- Universum Top 100 – Deutschlands beliebteste Arbeitgeber – Engineering Edition 2015 und 2016
- karriere.de – Hochschulpraktikum – Fair Company 2015 und 2016
- trendence Graduate Barometer 2016 – Deutschlands Top-100-Arbeitgeber – Engineering Edition 2015 und 2016
- Bundesministerium für Soziales – Gütesiegel für betriebliche Gesundheitsförderung für 2016 bis 2018 (Werk Bürmoos in Österreich)
- Arbeitgeberverein – Sodexo Regionaler Arbeitgeber des Jahres 2015 und 2016 bis 5.000 Mitarbeiter für den Kreis Olomouc (Werk Uničov in Tschechien)

Die Mitarbeiterbindung ist stark.
Viele verbringen nahezu ihr
ganzes Arbeitsleben bei Miele.



Aus- und Weiterbildung

Talente gewinnen und fördern

Die Arbeit bei Miele ist vielfältig und interessant. In allen Bereichen sind Fachleute gefragt, junge Nachwuchskräfte ebenso wie erfahrene Spezialisten. Miele möchte Talente für das Unternehmen gewinnen und deren Begabungen und Neigungen identifizieren und fördern. Ein wichtiges Ziel ist es, ein attraktiver Arbeitgeber für junge Nachwuchskräfte zu sein. Deshalb bietet das Unternehmen vielfältige Einstiegs- und Fördermöglichkeiten an.

Alle Miele-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter profitieren von einem breiten Angebot an Weiterbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen. Vor dem Hintergrund einer immer älter werdenden Gesellschaft liegt der Fokus zunehmend auf Maßnahmen, die einen Beitrag zur langfristigen Sicherung der Leistungs- und Beschäftigungsfähigkeit leisten. Im Geschäftsjahr 2015/16 investierte das Unternehmen circa 17,6 Millionen Euro in die Aus- und Weiterbildung seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

ORGANISATION DER AUS- UND WEITERBILDUNG: INTERNATIONALE AUSRICHTUNG

Zahlreiche Ausbildungsprogramme leisten einen zentralen Beitrag zur Zukunftssicherung des Unternehmens. Die Verantwortung dafür liegt beim Fachbereich Ausbildung. Miele engagiert sich in verschiedenen Initiativen, um schon früh potenzielle Nachwuchskräfte für das Unternehmen zu interessieren. Seiner internationalen Ausrichtung trägt Miele unter anderem durch sein neu ausgerichtetes internationales Traineeprogramm Rechnung.

Die berufsbegleitende Weiterbildung liegt in der Verantwortung des Fachbereichs Personalentwicklung. Diese hat eine besondere strategische Bedeutung für Miele: Nur wenn die Beschäftigten gezielt in ihrer Entwicklung gefördert werden, kann Miele seinem Anspruch auf Technologieführerschaft in der Branche auch in Zukunft gerecht werden.



17,6 Mio. €
investierte Miele
2015/16 in die Aus-
und Weiterbildung.

Miele

Ausbildung



Die Aufgaben des Fachbereichs umfassen sechs Tätigkeitsfelder:

- Succession Management = systematische Nachfolgeplanung und zielorientierte Entwicklung von Führungskräften und Potenzialträgern mit weltweit einheitlichen Methoden
- Learning Management = Weiterbildungsmaßnahmen
- Attraction Management = Positionierung als attraktiver Arbeitgeber
- Potential Management = Identifizierung und Förderung eigener Talente
- Retention Management = Mitarbeiterbindung
- Organisational Management = Begleitung bei strukturellen Veränderungen

Azubis wie hier in Oelde erhalten bei Miele eine anerkannt hochwertige und vielfältige Ausbildung.

Die Personalentwicklungsmaßnahmen in den sechs Tätigkeitsfeldern überprüft Miele laufend und passt sie bei Bedarf an. Personal-



entwicklungsmaßnahmen werden in gesonderten Terminen von der Leiterin Personalentwicklung mit der Geschäftsleitung abgestimmt. In den Gesprächen werden das Budget für Weiterbildungsmaßnahmen und Qualifizierungsschwerpunkte festgelegt.

Die Personalentwicklung bei Miele ist international ausgerichtet. Beispielsweise folgt die Nachfolgeplanung (Succession Management) einem weltweit einheitlichen IT-gestützten Prozess. Dies erlaubt einen Gesamtblick auf alle Führungspositionen und ermöglicht, frühzeitig optimale Nachfolge für bestimmte Personen oder Positionen zu planen. Der internationalen Ausrichtung des Unternehmens trägt Miele zudem durch entsprechende Weiterbildungsangebote

– beispielsweise für Fremdsprachen – Rechnung. Auch zentrale Förderprogramme für Talente sowie die Qualifizierung von Führungskräften werden zunehmend international besetzt und durchgeführt.

EINSTIEG FÜR SCHUL- UND HOCHSCHULABSOLVENTINEN UND -ABSOLVENTEN: VIELFÄLTIGE ANGEBOTE FÜR NACHWUCHSKRÄFTE

Miele bietet talentiertem Nachwuchs zahlreiche Möglichkeiten für einen Einstieg ins Unternehmen. Das Spektrum reicht von Schnupperpraktika für Schülerinnen und Schüler bis hin zu Programmen für Doktorandinnen und Doktoranden. Mit verschiedenen Maßnahmen möchte Miele potenzielle Nachwuchskräfte schon vor dem Eintritt in Ausbildung oder Studium auf die vielfältigen attraktiven Berufsfelder im Unternehmen aufmerksam machen. Dazu werden Kooperationen mit Schulen und Hochschulen im Umfeld der Standorte unterhalten.

AUSBILDUNG: ZUNEHMEND INTERNATIONALE EINSÄTZE FÜR AUSZUBILDENDE

Miele bietet seinen Auszubildenden eine systematische und vielfältige berufliche Grundbildung in 38 Ausbildungsberufen. Die Zahl der Ausbildungsplätze bei Miele wird bedarfsorientiert festgelegt; jeder Berufsanfänger erhält nach Abschluss der Ausbildung das Angebot für einen mindestens einjährigen befristeten Arbeitsvertrag oder sogar für ein unbefristetes Arbeitsverhältnis.

Internationale Erfahrungen zu sammeln, spielt auch in der Ausbildung bei Miele eine immer größere Rolle. Deshalb sollen die Auslandseinsätze von Auszubildenden ausgeweitet werden. Im Berichtszeitraum hatten erstmalig sieben technische Auszubildende die Möglichkeit, in den Vertriebsgesellschaften in Irland und Italien sowie im Werk Bürmoos (Österreich) Erfahrungen zu sammeln.



472

Auszubildende

4,6 %

Anteil Auszubildende an
der Gesamtbelegschaft
(2015/16)

Tag der offenen Ausbildung

Einmal jährlich veranstaltet Miele den „Tag der offenen Ausbildung“ in den Werken Gütersloh, Bielefeld und Oelde. Allein in Gütersloh begrüßte Miele dazu im Juni 2016 rund 500 Besucherinnen und Besucher – Schülerinnen und Schüler, Eltern und Lehrkräfte. Sie informierten sich über kaufmännische und technische Berufe sowie duale Studienangebote. Die Schülerinnen und Schüler konnten zudem erste praktische Erfahrungen sammeln und beispielsweise eine elektronische Schaltung bauen oder aus Metallresten ein Werkstück schweißen. Abgerundet wurde der Informationstag durch ein Bewerbungstraining.

Die hohe Qualität der Ausbildung bei Miele wird regelmäßig extern bestätigt. In den Geschäftsjahren 2014/15 und 2015/16 wurden 37 Auszubildende von den Industrie- und Handelskammern als „Kammerbeste“ ausgezeichnet. Ein junger Elektroanlagenmonteur erreichte sogar die Auszeichnung „Landesbester“. Miele-Auszubildende nehmen regelmäßig erfolgreich am Bundeswettbewerb Fremdsprachen teil und beweisen so, dass sie sich in einer internationalen Berufswelt erfolgreich verständigen können. Auch 2015 gehörten die Miele-Auszubildenden zu den Besten und wurden vom Bundesministerium für Bildung und Wissenschaft zum „Tag der Talente 2015“ in Berlin eingeladen.

Im Rahmen des „Tarifvertrags zur Förderung der Ausbildungsfähigkeit“ bietet Miele Praktikumsstellen für leistungsschwächere und benachteiligte Jugendliche an. Ziel ist es, ihnen einen Weg in die Berufsausbildung zu eröffnen. Seit 2009 wurden auf diesem Wege neun Jugendliche erfolgreich auf eine Ausbildung bei Miele vorbereitet. Im Geschäftsjahr 2015/16 schlossen zwei junge Männer die Maßnahme erfolgreich ab; seit September 2015 werden sie bei Miele zum Elektroanlagenmonteur beziehungsweise Industriemechaniker ausgebildet.

DUALE STUDIENGÄNGE: 50 ERFOLGREICHE ABSOLVENTINNEN UND ABSOLVENTEN

Praktische Phasen und theoretische Studienphasen an einer Fachhochschule kennzeichnen das duale Studium. Seit 1995 bietet Miele die Möglichkeit, verschiedene kaufmännische und technische duale Studiengänge zu absolvieren – zum Beispiel in den Bereichen Maschinenbau, Elektrotechnik oder Wirtschaftsinformatik. Im Berichtszeitraum haben 50 erfolgreiche Absolventinnen und Absolventen Studium und Ausbildung jeweils parallel abgeschlossen.

Maschinenbau und Elektrotechnik sind zwei Bereiche, in denen qualifizierter Nachwuchs besonders gefragt ist.



HOCHSCHULABSOLVENTINNEN UND -ABSOLVENTEN: VIELFÄLTIGE PROGRAMME

Miele bietet akademischen Fach- und Führungskräften attraktive Einstiegsmöglichkeiten.

Bachelor-Absolventinnen und -Absolventen stehen, neben dem Direkteinstieg, zwei Einstiegsprogramme zur Verfügung:

- **Master@Miele-Programm:** Ziel ist es, berufsbegleitend einen Master-Studiengang zu absolvieren, und zwar in der Regel in einem technischen Fach. Vorteil ist, dass die Studierenden während ihres Studiums finanziell abgesichert sind und weitere Praxiserfahrung bei Miele sammeln. Im Berichtszeitraum haben zwölf Bachelor-Absolventinnen und -Absolventen das zweijährige Master@Miele-Programm begonnen.
- **Junior-VTB-Programm:** Das Programm für den Einstieg in den Vertrieb bei Miele steht auch Quereinsteigern offen. Sie werden innerhalb eines Jahres zum Junior-Vertriebsbeauftragten (VTB) ausgebildet. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen unter anderem den Innen- und Außendienst sowie die verschiedenen Zentral- und Marketingfunktionen kennen. 2016 nahmen zwei Bachelor-Absolventen an dem Junior-VTB-Programm teil.

Master-Absolventinnen und -Absolventen bietet Miele ein Traineeprogramm an. Zur frühzeitigen Entwicklung internationaler Nachwuchsführungskräfte startete 2016 erstmalig ein 18-monatiges internationales Programm. Es verfolgt einen „4-3-2-1-Ansatz“: Durch Einsätze in vier verschiedenen Bereichen des Unternehmens lernen die Trainees mindestens drei Länder und zwei Perspektiven des Unternehmens kennen (zentral/dezentral). Das internationale Traineeprogramm ergänzt das bisherige einjährige Angebot. Im Berichtszeitraum starteten vier Trainees bei Miele.

Bis zum Geschäftsjahr 2015/16 haben insgesamt 125 Diplom- und Master-Absolventinnen und -Absolventen ein Traineeprogramm bei Miele durchlaufen. In der Regel übernimmt Miele die Trainees nach erfolgreichem Abschluss. Von allen 125 ehemaligen Trainees sind 74 nach wie vor im Unternehmen beschäftigt, 39 von ihnen haben inzwischen eine Führungsposition inne.

Bewerberinnen und Bewerbern mit Promotion und Abschluss eines technischen Studiengangs bietet Miele den Einstieg als Technische Assistenz der Geschäfts- beziehungsweise Werkleitung an.



125

Teilnehmer am
Traineeprogramm

Drei Assistentinnen und 18 Assistenten nutzten seit Beginn des Programms im Jahr 2007 diesen Einstieg für den Start in ihre persönliche Karriere. Einer von ihnen leitet heute eines der deutschen Miele-Werke.

Auch an den internationalen Standorten bietet Miele ähnliche Einstiegsprogramme. Bisher haben 16 Teilnehmerinnen und Teilnehmer an lokalen Programmen teilgenommen – unter anderem im Werk Braşov sowie in den Vertriebsgesellschaften der Niederlande und der Schweiz. Die Anzahl der jährlich ausgeschriebenen Stellen für die Einstiegsprogramme und Traineestellen wird bedarfsorientiert festgelegt.

HOCHSCHULPROJEKTE: PRAKTIKA, STIPENDIEN UND HOCHSCHULKOOPERATIONEN

Im Berichtszeitraum haben etwa 250 Studierende unterschiedlicher Fakultäten bei Miele ein Praktikum absolviert oder hier ihre Abschlussarbeit geschrieben. In den Geschäftsjahren 2014/15 und 2015/16 hat Miele zudem jeweils 26 herausragende Studierende der Studienrichtungen Maschinenbau, Elektrotechnik, Wirtschaftsingenieurwesen und Wirtschaftsinformatik finanziell unterstützt, die sich über das „Deutschlandstipendium“ beworben haben. Neben einer monetären Zuwendung umfasst dieses Stipendium auch die Möglichkeit, während des Studiums Praxis- und Auslandserfahrungen bei Miele und auch anderen Unternehmen zu sammeln.

Um frühzeitig und zielgerichtet den Kontakt zu zukünftigen Bewerberinnen und Bewerbern zu knüpfen, pflegt Miele weltweit enge Kontakte zu ausgewählten technisch und betriebswirtschaftlich orientierten Hochschulen. Beispielsweise werden Praxisprojekte an Studierendengruppen vergeben, Bewerbungs- und Assessment-Center-Trainings veranstaltet und Exkursionen angeboten. Im Berichtszeitraum war Miele erneut auf zahlreichen Messen für Studierende, Absolventinnen und Absolventen sowie Young Professionals vertreten.

Auch an den Produktionsstandorten außerhalb Deutschlands hat Miele seine Hochschulkontakte intensiviert. Lokale Aktivitäten werden eigenständig von den Standorten gesteuert. So kooperiert beispielsweise das Werk in Braşov eng mit rumänischen Hochschulen und bietet Praktika an. Im Oktober 2015 organisierte Miele gemeinsam mit zwei Universitäten das „Symposium for Design and Technology in Electronic Packaging“ in Braşov, bei dem unter anderem über strategische Partnerschaften zwischen Universitäten und Unternehmen diskutiert wurde. Das chinesische Werk in Dongguan vergibt jedes Jahr vier Stipendien an Studierende des Dongguan Technology College, die sich durch überdurchschnittliche Leistungen

Miele-Azubis fallen in Wettbewerben oft durch ihre herausragenden Leistungen auf.





¹⁾ LMS: Learning Management System

auszeichnen. Dabei werden bei gleichen Leistungen Studentinnen und Studenten aus ärmeren Verhältnissen bevorzugt. Das Werk Uničov setzte seine intensive Zusammenarbeit mit drei Universitäten fort. Den Studentinnen und Studenten bietet das tschechische Werk beispielsweise Abschlussarbeiten, Praktika und Ferienjobs an.

WEITERBILDUNG: BREITES THEMENSPEKTRUM, ZIELGERICHTETE MASSNAHMEN

[GRI G4-LA9, G4-LA10] Um als Unternehmen zukunftsfähig zu sein, ist es von zentraler Bedeutung, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kontinuierlich in ihrer Entwicklung zu fördern. Die Personalentwicklung und Weiterbildung bei Miele deckt ein breites Spektrum an Themen ab und wird zugleich sehr gezielt eingesetzt. Dabei berücksichtigt Miele nicht nur die konkreten Anforderungen der Arbeitsaufgaben, sondern auch die individuellen Fähigkeiten und Neigungen der Beschäftigten.



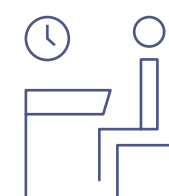
Mitarbeiterförderung bei Miele umfasst insbesondere:

- die systematische Weiterbildung und Förderung von Fach- und Führungskräften aus den eigenen Reihen
- den kontinuierlichen Auf- und Ausbau eines internationalen Talentmanagementprozesses
- zielgerichtete Personalentwicklungsmaßnahmen für spezielle Zielgruppen
- die Sicherstellung des internen Wissensmanagements und die Vernetzung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- die Vereinheitlichung des Lernens an allen Standorten

Im Geschäftsjahr 2015/16 wurde jeder Beschäftigte in Deutschland durchschnittlich **sieben Stunden** weitergebildet. An den internationalen Produktionsstandorten liegt die durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung über dem deutschen Wert. Aufgrund unterschiedlicher Berechnungsmethoden kann allerdings kein direkter Vergleich vorgenommen werden.

Der Prozess der Weiterbildung bei Miele ist standardisiert und wird von der Softwarelösung „Learning-Management-System“ (LMS) unterstützt. Über das LMS werden Weiterbildungsmaßnahmen geplant und dokumentiert. Führungskräfte können sich über den Weiterbildungsstand ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren. Im Berichtszeitraum hat Miele sogenannte Lernpläne im LMS eingeführt. Damit erhalten die Beschäftigten einen kompakten Überblick, welche Pflichtqualifizierungen für sie in einem zuvor definierten Zeitraum vorgesehen sind. Dies erleichtert auch die interne Verwaltung der Weiterbildungsangebote. Für das Geschäftsjahr 2016/17 plant Miele eine standardisierte Online-Evaluation von Weiterbildungsmaßnahmen im LMS.

Die interne Weiterbildung ist vielfältig und tätigkeitsbezogen.



7 Stunden

haben sich Miele-Beschäftigte 2015/16 im Durchschnitt weitergebildet.

INTERNE UND EXTERNE WEITERBILDUNG: BEDARFSORIENTIERTE UNTERSTÜTZUNG

[GRI G4-LA10] Im Rahmen der unternehmensinternen Weiterbildung bietet Miele Qualifizierungsmaßnahmen zu verschiedenen Themenbereichen wie Führung, Projektmanagement oder IT-Anwendungen an. Darüber hinaus können Beschäftigte sich in ihren jeweiligen Spezialgebieten auch auf externen Veranstaltungen weiterbilden. Im Geschäftsjahr 2015/16 wurden für diese externe Weiterbildung rund 1,02 Millionen Euro aufgewendet. Knapp 68 Prozent aller bedarfsorientierten Weiterbildungen wurden intern absolviert.

Miele unterstützt es nachdrücklich, wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus eigener Initiative und berufsbegleitend an Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen möchten. Für anerkannte berufsbegleitende Fortbildungen oder Studiengänge leistet das Unternehmen finanzielle Unterstützung. 84 Beschäftigte haben dieses Angebot in den Geschäftsjahren 2014/15 und 2015/16 in Anspruch genommen.

OFFENE WEITERBILDUNG: VIELFÄLTIGES PROGRAMM MIT WECHSELNDEN SCHWERPUNKTTHEMEN

[GRI G4-LA10] Eine weitere Säule des Weiterbildungsangebots ist das offene Weiterbildungsprogramm (OWB). Im Gegensatz zur sonstigen Weiterbildung finden diese Veranstaltungen in der Freizeit der Beschäftigten statt. Jedes OWB-Programm folgt einem inhaltlichen Schwerpunkt mit Bezug zum Unternehmensalltag. Im Geschäftsjahr 2015/16 lautete das Motto „Aktiv für Ihre Gesundheit“.

„Symposium Wettbewerbsfähigkeit“ feiert zehnten Jahrestag

Das „Symposium Wettbewerbsfähigkeit“ hat sich als erfolgreiches Netzwerk für eine werk- und grenzübergreifende Wissensvermittlung etabliert. Seit 2006 treffen sich in Gütersloh jedes Jahr etwa 250 Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Entwicklung/Konstruktion, Fertigung, Design, Einkauf und Controlling. Ziele des Symposiums sind der Informationsaustausch und die Vernetzung mit Spezialisten aus anderen Miele-Werken. Hochkarätige Referentinnen und Referenten aus Wirtschaft und Wissenschaft ermöglichen einen „Blick über den Tellerrand“. Im Sommer 2015 feierte das Symposium seinen zehnten Jahrestag. Im Zentrum der Jubiläumsveranstaltung: das Thema „Führung im Wandel“ und seine Bedeutung für Miele. 2016 stand das Symposium unter dem Motto „Wachstum gestalten – Shaping Growth“.

Das Programm war eng mit den Aktivitäten des Betrieblichen Gesundheitsmanagements verbunden. Ob aktive Sportangebote, Ernährungstipps, Selbstmanagement oder Fitness: Miele-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter konnten unter fast 50 unterschiedlichen Angeboten wählen. Im Geschäftsjahr 2014/15 lagen die Schwerpunkte auf den Themen „Lean Office“ und „Internationalität“. Die Kosten für diese Veranstaltungen trägt Miele. Das Angebot wird sehr gut angenommen: Im Geschäftsjahr 2015/16 nahmen allein in Gütersloh 2.558 Beschäftigte daran teil, im Geschäftsjahr 2014/15 waren es 2.615.

FÜHRUNGSKRÄFTE-QUALIFIZIERUNG: AUFBAU DER INTERNATIONALEN MIELE BUSINESS ACADEMY

Erklärtes Ziel von Miele ist es, möglichst drei von vier freien Führungspositionen aus den eigenen Reihen zu besetzen. Besonderes Augenmerk liegt daher darauf, Führungskräfte in ihrer Entwicklung zu fördern. Beschäftigte, die erstmalig eine Führungsaufgabe übernehmen, werden mithilfe eines verbindlichen Qualifizierungsprogramms umfassend auf ihre neue Rolle vorbereitet. Erfahrenen Führungskräften stehen weiterführende Lern- und Erfahrungsmöglichkeiten zur Verfügung, die insbesondere Praxistransfer und Feedback beinhalten. Alle Qualifizierungen sind zielgruppenspezifisch konzipiert und teilnehmer- und praxisorientiert aufgebaut. Vielfach werden moderne Lernformen wie E-Learning angewandt. Ab dem Geschäftsjahr 2016/17 ergänzen Seminare zum Themengebiet „Gesund führen“ das breite Angebot.

Im Berichtszeitraum lag ein wichtiger Schwerpunkt auf dem Aufbau der internationalen Führungskräfteentwicklung im Rahmen der Miele Business Academy. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer kommen aus der gesamten Miele-Welt, die Seminarsprache ist Englisch. Fünf verschiedene Trainings wurden für unterschiedliche Managementebenen konzipiert und in den Geschäftsjahren 2014/15 und 2015/16 als Pilotprojekt umgesetzt. Insgesamt nahmen 83 Teilnehmerinnen und Teilnehmer an neun Trainings teil (dies entspricht 665 Teilnehmertagen).

Ab dem Jahr 2012 wurde die Ebene der Team- und Schichtleiterinnen und -leiter in der Fertigung eingeführt. Diese werden mit einer eigenen Weiterbildungsmaßnahme geschult. Im Berichtszeitraum wurden 167 Teilnehmende in 15 Veranstaltungen qualifiziert.

Beim Miele-Mentorenprogramm stehen erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Nachwuchs-Führungskräften beratend zur Seite. Sie vermitteln Kontakte, unterstützen Projektentwicklungen, geben Feedback und helfen so bei der beruflichen Orientierung. Eine 2015 durchgeführte Umfrage ergab, dass

die Beteiligten sehr zufrieden mit dem Programm sind: Die Weiterempfehlungsrate lag bei annähernd 100 Prozent. Seit 2014 nahmen zwölf internationale Mentees an dem Programm teil.

PROJEKTLEITERINNEN UND PROJEKTLEITER: WEITERBILDUNG MIT ZERTIFIKAT

Mit der Projektkarriere bietet Miele hoch qualifizierten Fachkräften und engagierten Projektverantwortlichen eine alternative Möglichkeit zur persönlichen Entwicklung. Projektleiterinnen und Projektleiter absolvieren eine mehrstufige Qualifizierung, die an die Inhalte und Vorgaben der International Project Management Association (IPMA) angelehnt ist und mit einem international anerkannten Zertifikat abschließt. Die Maßnahme leistet einen wichtigen Beitrag für ein einheitliches, Erfolg versprechendes und effizientes Management nationaler und internationaler Projekte bei Miele. Der Pool an zertifizierten Projektleiterinnen und Projektleitern umfasste im Geschäftsjahr 2015/16 bereits 120 Personen – 13 Prozent davon Frauen.

Alle Mitarbeiter haben die Möglichkeit, sich fachspezifisch weiterzubilden.



Arbeitssicherheit und Gesundheit

Prävention im Fokus

Eine gesunde Belegschaft ist die Basis für den langfristigen Erfolg jedes Unternehmens. Miele möchte einen Beitrag dazu leisten, die körperliche und mentale Leistungsfähigkeit seiner Beschäftigten zu fördern und zu erhalten. Hierzu tragen ein durchdachtes, auf Prävention bauendes Gesundheitsmanagement und sicher gestaltete Arbeitsplätze bei. Diese sollen zunehmend nicht nur altersgerecht, also angepasst auf das geänderte Leistungsvermögen älterer Beschäftigter, sondern auch altersgerecht sein: Für Miele bedeutet dies, dass das gesamte Erwerbsleben in den Blick genommen und geeignete Angebote für jede Lebensphase entwickelt werden. Die Bereiche Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz werden mithilfe des Miele Managementsystems gesteuert. Es stellt einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicher und hilft beispielsweise, die Unfallentwicklung fortlaufend zu analysieren.

In der „Aktivpause“ im Werk Oelde gibt es die Möglichkeit, mit speziellen Übungen die Muskulatur zu lockern und den Rücken zu stärken.

STEUERUNG: GEFÄHRDUNGSANALYSE ERWEITERT, ARBEITSABLÄUFE UMGESTELLT

[GRI G4-LA6, G4-LA7] Bei Miele gibt es Arbeitsplätze, die gesundheitliche Risiken bergen oder unfallträchtig sind, beispielsweise in der Oberflächenbehandlung oder in der Metallbearbeitung.



Miele ergreift zahlreiche Maßnahmen, um diese Risiken auszuschließen oder zumindest zu minimieren: Das Spektrum reicht von Schutzkleidung über Schulungen zur Unfallvermeidung bis hin zu den in Deutschland gesetzlich vorgeschriebenen Gefährdungsbelastungsbeurteilungen der Arbeitsplätze. Im Berichtszeitraum wurde diese Gefährdungsanalyse ergänzt und eine Beurteilung der psychischen Belastung aufgenommen. Die Zahl der Arbeitsunfälle je eine Million Arbeitsstunden liegt mit 9,5 (Geschäftsjahr 2015/16) unter dem von den gewerblichen Berufsgenossenschaften in Deutschland gemeldeten Branchendurchschnitt von 14,5 (2015).

Auch für Miele wird die altersgerechte Gestaltung der Arbeitsplätze immer wichtiger. Aktuell sind circa 38 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland älter als 50 Jahre, das Durchschnittsalter liegt bei 45. In einigen Werken wurden die Arbeitsabläufe umgestaltet. Beispielsweise wird dort nicht mehr an Fertigungslinien gearbeitet, sondern an U-förmigen Arbeitsinseln. So ist eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter jeweils für die Montage und Prüfung eines kompletten Geräts zuständig. Darüber hinaus setzt Miele mit Methoden aus dem Arbeitsschutz eine ergonomische Arbeitsplatzgestaltung um. Unabhängig vom Alter nahmen die Beschäftigten die Umstellung im Hinblick auf Ergonomie und Arbeitsgestaltung überwiegend sehr positiv auf. Im rumänischen Braşov sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgefordert, Verbesserungsideen einzubringen. Einige Vorschläge wie die Arbeitsplatzoptimierung wurden bereits umgesetzt. Die Verbesserung der Arbeitsbedingungen im Materiallager, die Ausstattung mit Hebevorrichtungen und weitere Erweiterungen laufen derzeit.

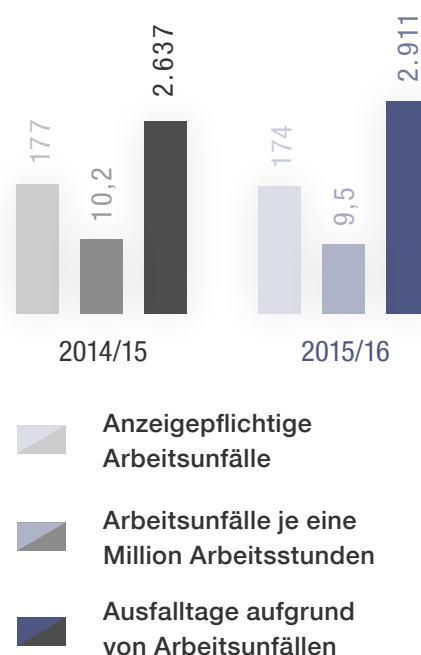
ORGANISATION: ZERTIFIZIERUNG GEWÄHRLEISTET HOHE STANDARDS

[GRI G4-LA5] Als Arbeitgeber trägt Miele die Verantwortung für die Sicherheit seiner Beschäftigten. Um diese zu gewährleisten, wurden weltweit alle Miele-Werke nach dem international anerkannten Arbeitsschutzmanagementsystem OHSAS 18001 zertifiziert. Ende 2014 erfolgte die Rezertifizierung für die deutschen Standorte. Die nächste Rezertifizierung für die deutschen und ausländischen Standorte ist Ende 2017 geplant; am Standort Dongguan fand sie im März 2017 statt. In den Werken sind 22 Fachkräfte ausschließlich für den Bereich Arbeitssicherheit tätig (Geschäftsjahr 2015/16). Hinzu kommen 219 Sicherheitsbeauftragte, die diese Aufgabe neben ihrer eigentlichen Tätigkeit ausführen. Sie beraten unter anderem bei der Planung und Ausführung von Betriebsanlagen oder bei der Gestaltung von Arbeitsplätzen. Die Sicherheitsbeauftragten werden regelmäßig weitergebildet und erhalten Schulungen zu unterschiedlichen Sicherheitsthemen – von Gefahrstoffen bis zum Thema Lärm. Außerdem



Schutz- und Sicherheitskleidung gehört in einigen Bereichen, wie hier in der Gießerei, selbstverständlich dazu.

Arbeitsunfälle



finden an allen Standorten regelmäßige Unterweisungen statt. Für die tägliche Arbeit stehen umfangreiche Checklisten zur Verfügung.

In allen Werken finden regelmäßig Sicherheitsgespräche und Begehungen aller Abteilungen statt. Dies gewährleistet, dass notwendige Maßnahmen gewissenhaft umgesetzt werden. Allein in Gütersloh werden im Jahr etwa 20 bis 25 Begehungen durchgeführt. Alle Sicherheitsbeauftragten dort durchlaufen viermal im Jahr eine Schulung. Um bei allen Beschäftigten das Bewusstsein für Sicherheit am Arbeitsplatz zu schärfen und Wissen regelmäßig zu aktualisieren, finden im Jahr etwa 900 externe Fortbildungsmaßnahmen und spezielle Schulungen in nahezu allen Abteilungen statt.

Zudem tagt in jedem Werk viermal jährlich der Arbeitsschutzausschuss. An ihm sind bei Miele etwa 4 Prozent der Gesamtbelegschaft direkt beteiligt. In Deutschland nehmen neben den Fachkräften für Arbeitssicherheit auch die Werk- und Funktionsleitungen sowie Betriebsarzt, Betriebsrat und Sicherheitsbeauftragte wie gesetzlich vorgeschrieben teil. In den internationalen Werken wird diese Verantwortung in vergleichbarer Weise wahrgenommen. In Deutschland regelt das Betriebsverfassungsgesetz, wie die Betriebsräte der Werke in Belangen der Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz einzubeziehen sind. International gibt es ebenfalls entsprechende Regelungen zur Einbindung der Beschäftigten beziehungsweise ihrer Vertretungen.

BETRIEBLICHES GESUNDHEITSMANAGEMENT: MITARBEITERBEFRAGUNG ERMITTELT SCHWERPUNKTE

Das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) wird seit dem Geschäftsjahr 2012/13 an den deutschen Standorten entwickelt und vom Zentralbereich Personal Gütersloh aus koordiniert. In allen deutschen Miele-Werken wurden mittlerweile Organisationsstrukturen für das BGM geschaffen und Projekte gestartet.

Um herauszufinden, welche Themen für die Beschäftigten im Vordergrund stehen, hat Miele im April 2015 in Gütersloh die erste Mitarbeiterbefragung zum BGM durchgeführt. In sechs Kategorien mit insgesamt 110 Fragen wurden 4.511 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unter anderem zur individuellen Arbeitssituation, der Zusammenarbeit im Team und zu Gesundheit und Wohlbefinden befragt. Die Rücklaufquote betrug 82,4 Prozent. Insgesamt bewerteten die Beschäftigten ihre Gesundheit als relativ gut – allerdings wurde auch Handlungsbedarf erkennbar. Gemeinsam mit der Belegschaft wurden anschließend in Fokusgruppen spezielle Themen bearbeitet und Maßnahmen entwickelt.



4 %

der Gesamtbelegschaft sind am Arbeitsschutzausschuss beteiligt.



In einigen Bereichen, wie hier im neuen Ersatzteillager, sind Hebehilfen installiert, mit denen schwere Pakete leicht bewegt werden können.

Erste Ergebnisse sind bereits sichtbar: An den Standorten Bielefeld, Euskirchen, Gütersloh, Oelde und Warendorf hat Miele Fitnessräume eingerichtet. Schichtmitarbeiterinnen und -mitarbeiter werden mit einer neuen Informationsbroschüre über spezielle Gesundheitsthemen informiert. In den Kantinen wurden Aktionen zur gesunden Ernährung durchgeführt. Außerdem bezuschusst Miele die Erstmitgliedschaft in einem Sportverein. Ein BGM-Newsletter informiert die Beschäftigten am Standort Gütersloh alle zwei Monate über aktuelle Gesundheitsthemen und Projekte.

Auch an den anderen deutschen Standorten wurden die BGM-Mitarbeiterbefragungen mittlerweile durchgeführt; die daraus abgeleiteten Maßnahmen befinden sich in der Umsetzung. 2018 ist die nächste Befragung dieser Art an allen deutschen Standorten in leicht abgewandelter Form geplant.

Das BGM wird stetig weiterentwickelt. Für die Jahre 2016 bis 2018 hat Miele sich unter anderem folgende Schwerpunkte gesetzt:

- Weiterbildungsangebote zum Thema „gesunde Führung“, die sich an alle Führungskräfte richten. Erste Veranstaltungen sind bereits geplant.
- die Ausweitung des Fitnessangebots für Beschäftigte der Fertigungsbereiche

Bereits seit 2013 wird das eng mit dem BGM verbundene Betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM) an allen deutschen Standorten (Werke, Vertriebs- und Servicezentren) betrieben. Es soll langzeitkranken Beschäftigten die Rückkehr an ihren Arbeitsplatz erleichtern.

LEBENSLAGEN- UND SUCHTBERATUNG: ANGEBOT IN GÜTERSLOH ERWEITERT

Seit Anfang 2014 können sich die Beschäftigten in den deutschen Miele-Werken und – bis zu deren Schließung Ende 2015 – in den Vertriebs- und Servicezentren an geschulte Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für Lebenslagen- und Suchtberatung wenden. Zusätzlich ist über einen Dienstleister eine telefonische 24-Stunden-Beratung in Krisenfällen eingerichtet. 2016 wurde das Angebot in Gütersloh ausgebaut: Die persönliche Beratung durch einen Lebenslagen- und Suchtberater wurde auf vier Tage in der Woche ausgeweitet. Zudem stehen dafür nun zusätzliche Räumlichkeiten zur Verfügung.

Seit Start des Angebots im Frühjahr 2014 haben 279 Beschäftigte mit dem Gütersloher Berater ein persönliches Gespräch geführt. Dieses erfolgte selbstverständlich streng vertraulich. Häufig angesprochene Themen sind in erster Linie Geschehnisse am Arbeitsplatz, psychische oder familiäre Probleme.

MEDIZINISCHE VERSORGUNG: ERSTVERSORGUNG BEI NOTFÄLLEN UND IM AKUTFALL

Am größten Standort Gütersloh besteht seit 1973 ein Betriebsärztlicher Dienst. Neben den gesetzlichen Aufgaben, die sich aus dem Arbeitssicherheitsgesetz ergeben, übernimmt der Betriebsärztliche Dienst die Erstversorgung bei Notfällen und akuten Erkrankungen. In Zusammenarbeit mit der Betriebskrankenkasse Miele (BKK) wird die jährliche Gripeschutzimpfung angeboten und aktiv beworben. An allen übrigen Standorten sichern Vertragsärzte und -ärztinnen sowie medizinisches Personal die Betreuung der Beschäftigten.

AZUBI FIT: SPEZIELLES PROGRAMM FÜR AUSZUBILDENDE

Die Gesundheitsförderung ist auch ein fester Bestandteil der Ausbildung bei Miele: Jeder Auszubildende nimmt im Rahmen des BKK-Programms „Azubi fit“ an fünf Pflichtveranstaltungen teil. Diese beinhalten unter anderem eine Einführung in den Gesundheitsschutz und ein Rückenfit-Seminar. Technische Auszubildende nehmen zusätzlich an den Schulungen der Berufsgenossenschaft teil.

INTERNATIONAL: VIELFÄLTIGE ANGEBOTE

Die internationalen Werkstandorte verfolgen ebenfalls ein auf Prävention ausgerichtetes Gesundheitsmanagement. Dem österreichischen Werk Bürmoos ist für den Zeitraum 2016 bis 2018 das Gütesiegel „Betriebliche Gesundheitsförderung“ verliehen worden. Unter dem Projekttitel „Immer gesünder mit Miele“ hatte das Werk von 2013 bis 2015 eine umfassende betriebliche Gesundheitsförderung etabliert. 127 Maßnahmen wurden angeboten und werden größtenteils weitergeführt: Nordic Walking oder Radsport, Rückenfit-Kurse und ein Gratis-Obstangebot gehören dazu. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nahmen die Angebote gern an – die Teilnahmequote im Einführungszeitraum lag bei 75 Prozent. Die Projektsteuerung beschloss daraufhin die verbindliche Einführung eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) und setzte dies im Berichtszeitraum um. Das BGM des österreichischen Werks wird nun regelmäßig evaluiert – hierzu finden unter anderem alle drei Jahre Mitarbeiterbefragungen statt.

Die gesundheitsfördernden Maßnahmen der Vertriebsgesellschaften sind vielfältig. Die Schweiz bietet ihrer Belegschaft am Ausstellungsstandort Crissier beispielsweise ein Abonnement in einem Fitnessstudio an. Auch Schweden, die baltischen Staaten, die Niederlande und China unterstützen sportliche Aktivitäten ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Aktivräume in den Werken stehen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung. Zudem bieten qualifizierte Trainer hier Kurse an.



Vielfalt und Chancengleichheit

Bereicherung und Wettbewerbsfaktor

Bei Miele werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Bewerberinnen und Bewerber gleichermaßen geschätzt und gefördert. Unabhängig von Nationalität, Hautfarbe, Geschlecht, Religion, sexueller Orientierung oder einer etwaigen körperlichen Beeinträchtigung sollen alle die gleichen Chancen erhalten. Dies ist nicht nur ein Gebot von Recht, Anstand und Fairness. Internationalität und Vielfalt in der Belegschaft sind menschlich und fachlich bereichernd. Gerade in einem weltweit agierenden Unternehmen wie Miele ist diese Vielfalt nicht zuletzt auch ein wichtiger Wettbewerbsfaktor.

STEUERUNG: VIelfALT FÖRDERN, DISKRIMINIERUNG VERHINDERN

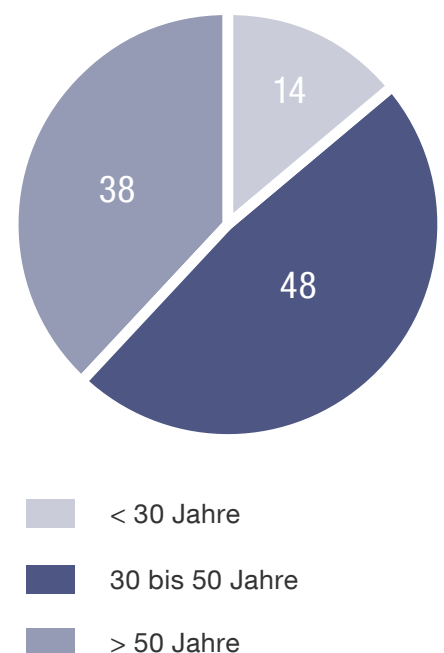
[GRI G4-LA12] Miele möchte überall im Unternehmen das Bewusstsein für das Potenzial vielfältiger Lebens- und Berufserfahrungen, Sichtweisen und Werte schärfen. Den konzernweiten Rahmen für die Förderung von Vielfalt sowie Chancengleichheit und gegen Diskriminierung bilden die Unternehmensphilosophie, der Miele Verhaltenskodex sowie die Gesamtbetriebsvereinbarung zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz. Die Zertifizierung nach SA8000 und die Unterzeichnung der Charta der Vielfalt im Jahr 2012 bekräftigen diese Haltung auch nach außen.

Miele geht gegen jede Form von Diskriminierung vor. Sollte ein Verdachtsfall auftreten, besteht die Möglichkeit, sich an die Beschwerdestelle zu wenden.

Im Geschäftsjahr 2015/16 besaßen 5,3 Prozent (5,1 Prozent in 2014/15) der Miele-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter in Deutschland eine andere als die deutsche Staatsbürgerschaft. Bürgerinnen und Bürger der Türkei, Griechenlands, Italiens oder aus Großbritannien hatten hieran den größten Anteil. Im Werk in Österreich betrug der Anteil der Beschäftigten anderer Nationalitäten 21

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Altersgruppen

in Deutschland
2015/16, in Prozent





Prozent. An allen übrigen Werkstandorten lag die Zahl unter dem deutschen Durchschnittswert. Der Anteil an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Behinderung betrug in Deutschland 6 Prozent (sowohl im Geschäftsjahr 2014/15 als auch 2015/16). Im Vergleich dazu waren in den internationalen Werken bisher weniger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einer Behinderung beschäftigt.

Jedes Jahr beteiligt sich Miele auch am Deutschen Diversity-Tag. Zudem werden alle Miele-Führungskräfte im Rahmen eines ganzheitlichen Programms einen Tag lang zum Thema Diversity qualifiziert. Neue Führungskräfte durchlaufen ein zweitägiges Training namens „Diversity – Vielfalt führen“.

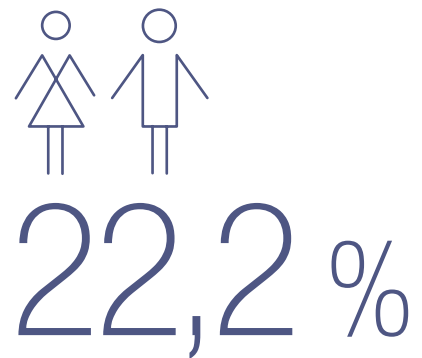
FRAUENFÖRDERUNG: PROJEKT „DIVERSITY: FOKUS FRAUEN“ WEITERGEFÜHRT

Das Thema Frauenförderung ist seit 2016 als strategisches Ziel in der Miele Unternehmensstrategie verankert. Damit liegt nun ein besonderer Schwerpunkt der Diversity-Maßnahmen auf Projekten zur Förderung von Frauen. Mit verschiedenen Projekten strebt das Unternehmen bereits seit mehreren Jahren an, Frauenkarrieren stärker zu fördern.

Wie hier im Werk Bielefeld arbeiten Teams erfolgreich zusammen, ungeachtet ihrer Herkunft aus unterschiedlichen Ländern der Welt.

Im Berichtszeitraum gehörte das deutschlandweite Projekt „Diversity: Fokus Frauen“ zu den zentralen Aktivitäten im Bereich Vielfalt und Chancengleichheit. Es startete 2013 mit einer Laufzeit von drei Jahren. Zur Steuerung des Projekts wurden 2014 zum zweiten Mal nach 2012 über 100 weibliche Fach- und Führungskräfte zu ihren Einstellungen und Erwartungen zum Thema Beruf und Karriere befragt. Sie bewerteten die bestehenden Angebote und Maßnahmen als sehr gut und bestätigten, dass eine positive Entwicklung stattgefunden habe. In ihren Antworten wiesen die Befragten zugleich auch auf verbleibendes Potenzial in der Frauenförderung, beispielsweise in der Arbeitszeitflexibilität, hin.

Unter anderem auf Grundlage der Befragung startete Miele weitere Maßnahmen. Hierzu gehören ein regelmäßiges Angebot an Veranstaltungen zum Thema „Diversity“ in der offenen Weiterbildung sowie die Förderung von Miele-internen Frauennetzwerken.



beträgt der Anteil von Frauen 2015/16 an der Miele-Gesamtbelegschaft.

Cross-Mentoring-Programm

Die gezielte Entwicklung von Mitarbeiterinnen für Führungsaufgaben wird durch ein Cross-Mentoring-Programm für den Kreis Ostwestfalen-Lippe gefördert, an dem sich Miele seit 2007 beteiligt. Die Mentorin, eine erfahrene weibliche Führungskraft, und ihr Mentee, jeweils aus unterschiedlichen Unternehmen kommend, bilden dabei ein Tandem-Team. Sie treffen sich ein Jahr lang jeden Monat, um aktuelle Arbeitssituationen gemeinsam zu reflektieren oder Fragen der Karrieregestaltung zu beantworten. In den Geschäftsjahren 2014/15 und 2015/16 nahmen je zwei Mentees und zwei Mentorinnen von Miele an dem Programm teil.

Miele-Ingenieurinnen-Treff feiert Jubiläum

Seit 2007 fördert Miele aktiv den internen Austausch hoch qualifizierter Frauen in der Technik. Das Netzwerk „M.I.T.“ (Miele-Ingenieurinnen-Treff) feierte 2016 mit dem 50. Treffen ein besonderes Jubiläum. Neben einem Rückblick auf die letzten Jahre stand die Diskussion mit dem geschäftsführenden Gesellschafter Dr. Markus Miele im Mittelpunkt der Veranstaltung. Deutschlandweit besteht das technische Frauennetzwerk bei Miele aus 75 Frauen, die ein MINT-Fach (Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften, Technik) studiert haben. Sie treffen sich alle zwei Monate, um Erfahrungen auszutauschen und Frauenkarrieren in technischen Bereichen zu fördern. Eine Kooperation mit Frauennetzwerken aus anderen Unternehmen ist in Planung.

FRAUEN IN FÜHRUNGSPPOSITIONEN: GEZIELTE ANSPRACHE VON NACHWUCHSTALENTEN

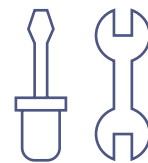
[GRI G4-LA12] Im Geschäftsjahr 2014/15 betrug der Anteil von Frauen an der Gesamtbelegschaft in Deutschland 23,2, im darauffolgenden Jahr 22,2 Prozent. Im Geschäftsjahr 2015/16 besetzten Frauen 9,4 Prozent der Führungspositionen¹⁾ in Deutschland. Weltweit beträgt ihr Anteil 22 Prozent.

Es ist erklärtes Ziel der Personalpolitik von Miele, die Zahl der Frauen in Führungspositionen zu erhöhen. Potenzialträgerinnen werden gezielt ermuntert und dabei unterstützt, sich ambitionierte berufliche Ziele zu setzen und diese über etwaige Familienphasen hinaus weiterzuverfolgen. Miele kommt ihnen hierbei mit familienfreundlichen Arbeitsbedingungen entgegen. Das Unternehmen beteiligt sich zudem am Projekt „Frauen-Karriere-Index“, das vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert wird und zum Ziel hat, Transparenz hinsichtlich der Aufstiegschancen von Frauen zu schaffen.

Eine feste Quote zur Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungspositionen hält Miele auch weiterhin nicht für sachgerecht. Zur Wahrung förmlicher Chancengleichheit folgt Miele stattdessen dem Ziel, für jede zu besetzende Führungsposition die am besten geeignete Kandidatin oder den am besten geeigneten Kandidaten zu gewinnen.

VERGÜTUNG: KEINE UNTERSCHIEDE BEI DEN GEHÄLTERN VON FRAUEN UND MÄNNERN

[GRI G4-LA13] Die Entlohnung an den deutschen Miele-Standorten erfolgt gemäß der Bewertung der Arbeitsaufgabe entsprechend dem Entgelttarifvertrag beziehungsweise -abkommen der Metall- und Elektroindustrie. Daher gibt es bei Miele keine Unterschiede in der Vergütung von Frauen und Männern. Die Eingruppierung sowie Bemessung der Leistungszulage erfolgt konsequent nach Aufgabe und Leistung und ohne Ansehung des Geschlechts oder anderer sachfremder Kriterien. Auch an den internationalen Produktionsstandorten ist sichergestellt, dass bei der Festlegung des Gehalts keine Unterscheidung nach Geschlecht erfolgt.



9 %

Anteil Frauen in der technischen Ausbildung



50 %

Anteil Frauen in der kaufmännischen Ausbildung (2015/16)

¹⁾ Ab dem GJ 2015/16 Ausweitung des Begriffs „Führungskraft“ auf alle Führungsebenen weltweit. Zuvor umfasste der Begriff Geschäftsleitung, Prokuristen und Handlungsbevollmächtigte.

FLEXIBLE ARBEITSZEITMODELLE: VEREINBARKEIT VON BERUF UND FAMILIE ERLEICHTERN

[GRI G4-LA3] Um seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine ausgeglichene Work-Life-Balance zu ermöglichen und gleichzeitig den Produktionsanforderungen gerecht zu werden, bietet Miele ihnen flexible Arbeitszeitmodelle an. Diese sehen Teil- oder Vollzeitbeschäftigung in verschiedenen Ausprägungen vor; zudem gibt es flexible Schichtsysteme und ein Altersteilzeitangebot für ältere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Lösungen sind auf die betrieblichen Erfordernisse und – soweit möglich – den persönlichen Bedarf des Einzelnen abge-

Spatenstich für die neue Miele-Kita in Gütersloh mit Architekt und Kita-Träger, Vertretern der Stadt Gütersloh und Miele-Verantwortlichen im Juli 2016



stimmt und stehen Frauen wie Männern gleichermaßen offen. Auch die Werke und Vertriebsgesellschaften fördern flexible Arbeitszeitmodelle: Miele Belgien bietet beispielsweise die Möglichkeit zum Homeoffice an; im österreichischen Werk Bürmoos finden über 20 Arbeitszeitmodelle Anwendung, die sich am persönlichen Bedarf orientieren.

Im Geschäftsjahr 2014/15 betrug der Anteil der Beschäftigten mit Gleitzeitregelungen in Deutschland 49,5 Prozent, 2015/16 erreichte er 55,1 Prozent. Die Quote von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Altersteilzeit fiel von 4,7 Prozent im Geschäftsjahr 2014/15 auf 4,0 Prozent 2015/16. Im gesamten Berichtszeitraum gab es in Deutschland 388 Miele-Beschäftigte, die Elternzeit in Anspruch nahmen, davon 215 Männer (die allerdings eher kurze Auszeiten nahmen). Am 30. Juni 2016 waren davon 100 weiterhin in Elternzeit; 87 Frauen und 179 Männer sind nach ihrer Elternzeit wieder bei Miele tätig; 22 haben das Unternehmen verlassen (16 Frauen, 6 Männer).



Insbesondere für Frauen ist es oft schwierig, Beruf und Familie miteinander zu vereinbaren.

KINDERBETREUUNG: MIELE-KITA IN GÜTERSLOH IM BAU

Miele bietet seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Kooperation mit einer standortnahen Gütersloher Kindertagesstätte elf Betreuungsplätze für Kinder unter drei Jahren sowie eine Notfallbetreuung an. Für den Standort Gütersloh hat das Unternehmen im Sommer 2016 mit dem [Bau einer Miele-Kita](#) begonnen, um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie weiter zu verbessern.

In den Sommerferien 2014 und 2015 organisierte der Miele Familienservice ein Betreuungsangebot für Kinder von Beschäftigten auf einem Bauernhof im benachbarten Harsewinkel. Im Sommer 2015 wurde die Teilnehmerzahl aufgestockt und die Laufzeit von einer auf zwei Wochen erweitert.

MIELE FAMILIENSERVICE: UNTERSTÜTZUNG IN UNTERSCHIEDLICHEN LEBENSLAGEN

Der Miele Familienservice startete 2012 als umfassendes Programm zur Unterstützung der Beschäftigten bei der Betreuung von Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen. Die Umsetzung erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Dienstleister pme. Durch diese Angebote erhalten Mitarbeiter die Möglichkeit, Beruf und Privatleben besser miteinander zu verbinden.

Gesellschaftliches Engagement

Attraktivität der Regionen fördern

Als einer der größten Arbeitgeber der Region ist Miele traditionell eng mit dem Standort Gütersloh und der Heimatregion Ostwestfalen-Lippe verbunden. Schon die Unternehmensgründer sahen sich – geprägt durch ihr christlich-humanistisches Weltbild – in der Verantwortung für das Wohlergehen ihrer Beschäftigten und deren Familien. Aus dieser Fürsorge ist über die Jahrzehnte ein breites gesellschaftliches Engagement erwachsen, das sich vor allem auf die Regionen rund um die Unternehmensstandorte konzentriert. Auf diese Weise leistet Miele einen Beitrag zu einem intakten und attraktiven Umfeld. 2016 wurde dies im Zuge der Aktualisierung der Miele Nachhaltigkeitsstrategie erneut als definiertes Ziel bekräftigt. [GRI G4-SO1, G4-SO2, G4-EC7]

ANSATZ: ENGAGEMENT DES UNTERNEHMENS UND DER MIELE-STIFTUNG

[GRI G4-SO6] Das gesellschaftliche Engagement von Miele erstreckt sich vor allem auf drei Schwerpunktbereiche: Jugend und Familie, Bildung sowie Kultur. Dies gilt nicht nur für das Unternehmen Miele, sondern auch für die gleichnamige Stiftung, die seit 1974 besteht. Während die Miele-Stiftung explizit das Gemeinwohl der Stadt Gütersloh als Förderziel in der Satzung führt, steckt das Unternehmen die Grenzen etwas weiter und wird ebenso an anderen Werkstandorten aktiv.

Auch das Engagement der internationalen Vertriebsgesellschaften ist vielfältig. Die für die Vertriebsgesellschaften gültige Richtlinie zum gesellschaftlichen Engagement gibt dafür die grundsätzliche Stoßrichtung vor: So sind Spenden beispielsweise nur an gemeinnützige Organisationen möglich. Geeignete Projekte identifizieren die Verantwortlichen der Vertriebsgesellschaften selbst. Dabei berücksichtigen sie die Gegebenheiten von Land und Menschen.

An allen Standorten steht Miele im engen Austausch mit den Menschen vor Ort und kennt deren Bedürfnisse daher gut. Für die



Den Familientag im Werk Uničov feierten viele der 2.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren Kindern.

Kommunen, Vereine und Initiativen möchte Miele verlässlicher Partner sein. Deshalb sollen Projekte möglichst langfristig gefördert werden. Dieses auf Kontinuität ausgerichtete Engagement wird durch eine flexible, kurzfristige Unterstützung in besonderen Fällen ergänzt.

SPENDEN IM BERICHTSZEITRAUM

[GRI G4-EC1] Traditionell unterstützt das Unternehmen Miele eine Reihe regionaler gemeinnütziger Einrichtungen mit einer jährlichen Geld- oder Sachspende. Welche Projekte gefördert werden, wird durch den verantwortlichen Fachbereich nach Dringlichkeit und Bedarf der Anfragen entschieden. Bei hohen Spendensummen erfolgt eine Abstimmung mit der Geschäftsleitung.

Die Miele & Cie. KG hat im Geschäftsjahr 2015/16 in Deutschland insgesamt 181.169 Euro (2014/15: 214.804 Euro) aufgewendet.

Im Vergleich zu dem deutlich höheren Spendenvolumen im Geschäftsjahr 2013/14 (277.379 Euro) ist das Spendenaufkommen damit im Berichtszeitraum wieder auf dem durchschnittlichen Niveau der Vorjahre angelangt. Der zwischenzeitliche Anstieg war durch eine einmalige umfangreiche Spende entstanden.

Außerhalb von Deutschland haben die internationalen Werke und Vertriebsgesellschaften im Geschäftsjahr 2015/16 zusammen ein Spendenvolumen von 227.879 Euro aufgebracht.

Die Miele-Stiftung hat sich im Jahr 2016 mit rund 94.000 Euro an gesellschaftlichen Projekten und Initiativen beteiligt.

Beim von Miele unterstützten Projekt „Hand in Hand“ in Gütersloh beraten geschulte Familienpatinnen Eltern in besonderen Lebenslagen.



JUGEND UND FAMILIE: ENTLASTUNG FÜR FAMILIEN

Junge Menschen aus der Umgebung rund um die Miele-Standorte fördern und ihre Chancen verbessern – das ist seit jeher ein zentraler Schwerpunkt des gesellschaftlichen Engagements von Miele.

Bereits seit 1976 finanziert die Miele-Stiftung maßgeblich beispielsweise die Gütersloher Ferienspiele für Kinder von 5 bis 17 Jahren. Das Angebot umfasst jedes Jahr eine Vielzahl abwechslungsreicher Angebote für die Betreuung in der Ferienzeit. In den Sommerferien 2016 wurden mehr als 100 Programmpunkte angeboten – von Programmierworkshops über Skatekurse bis zu Ausflügen auf den Tierschutzhof.

Längerfristig angelegt ist auch die Förderung des Projekts „Jugendintegration durch Sport“, das seit 2009 von der Abteilung Kinder- und Jugendförderung der Stadt Gütersloh durchgeführt wird. Das Projekt hat zum Ziel, soziale Kompetenzen bei Jugendlichen zu fördern, die durch übliche Sportangebote kaum erreicht werden. Das Angebot umfasst beispielsweise Hip-Hop-Kurse für Mädchen oder inklusiven Hallenfußball. Die Miele-Stiftung fördert das Projekt durch eine jährliche Spende.

Seit 2014 unterstützt das Unternehmen Miele den Kinderschutzbund Gütersloh bei dem „Hand in Hand“-Projekt der Familienpaten. Im Rahmen dieses Projekts gehen ehrenamtliche Familienpatinnen für einige Stunden pro Woche in Familien, um dort in belastenden Zeiten für die Kinder und Eltern da zu sein. Allein im Jahr 2015 konnten so 17 Familien mit 33 Kindern erreicht werden.

Das Miele-Werk im rumänischen Braşov spendet jedes Jahr an das Projekt „Schuhe für die Schule“, bei dem bedürftige Erstklässlerinnen und Erstklässler Schuhe und Rucksäcke für den Schulstart erhalten. Zudem wurde ein Waisenhaus mit einer modernen Küche ausgestattet. Miele Uničov beschenkt mit dem „Baum der erfüllten Wünsche“ jedes Jahr an Weihnachten Waisenkinder in der Region. Das österreichische Werk in Bürmoos spendet unter anderem an die Kinderkrebshilfe und das SOS-Kinderdorf.

Auch die internationalen Vertriebsgesellschaften engagieren sich für Kinder und Jugendliche: So beteiligte sich Miele Österreich im Berichtszeitraum beispielsweise an der Aktion „youngHeroes Day“ der Caritas. Einen Tag konnten Schülerinnen und Schüler das Klassenzimmer gegen einen Arbeitsplatz in einem Unternehmen eintauschen. Die teilnehmenden Unternehmen



Die beschreibbaren Oberflächen der Kühlschränke der „Blackboard edition“ werden zum Kunstobjekt im Gütersloher Projekt „Werkstattkunst BUNTspecht“.

spendeten im Gegenzug zugunsten von Not leidenden Kindern und Jugendlichen. Die Vertriebsgesellschaft in Russland nahm an einem Spendenlauf zugunsten von Kindern mit schweren Nierenerkrankungen teil. Die Vertriebsgesellschaften in Schweden und der Türkei spendeten für krebskranke Kinder. In China, Tschechien und Spanien wurden Kinderheime unterstützt.

BILDUNG: BEGEISTERUNG FÜR TECHNIK WECKEN

Ein wesentliches Ziel des Bildungsengagements von Miele ist es, Kinder und Jugendliche für Technik zu begeistern und junge Erwachsene an technische Berufsfelder heranzuführen.

Im Berichtszeitraum hat sich Miele unter anderem an den regionalen Projekten BINGO beziehungsweise BINGO für Kids beteiligt. BINGO steht für „Berufsoffensive für Ingenieurinnen und Ingenieure in Ostwestfalen-Lippe“. Ziel ist es, Interesse an technischen Zusammenhängen zu wecken und hierzu passende Berufsausbildungen vorzustellen. Um vor allem Schülerinnen zu zeigen, wie spannend technische Berufe sein können, beteiligt sich Miele an einigen Standorten zudem regelmäßig am bundesweiten „Girls’Day“ – 2016 bereits zum 13. Mal.

Studierende aus ingenieurwissenschaftlichen Fächern unterstützt Miele im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung initiierten Deutschlandstipendiums. Insgesamt 26 Studierende werden aktuell gefördert. Die 9 jungen Frauen und 17 jungen Männer mussten neben außerordentlichen Leistungen und Begabungen auch eigenes gesellschaftliches Engagement nachweisen, um die Stipendien zu erhalten.

Auch die Werke in Bielefeld, Oelde, Lehrte, Bürmoos, Braşov und Uničov engagieren sich in Schulkooperationen, um Kindern und Jugendlichen den Bereich Technik näherzubringen. Im Berichtszeitraum hat das Werk in Uničov beispielsweise talentierten Schülerinnen und Schülern die Teilnahme am Roboterwettbewerb RobotChallenge in Wien ermöglicht.

Die Miele-Vertriebsgesellschaft in Österreich engagierte sich 2015 in einem Projekt zum Thema Gesundheitsbildung: Sie spendete eine hochwertige Küche an das Salzburger Projekt „Stadtstall“. Das Konzept sieht vor, dass Kinder und Jugendliche gemeinsam Lebensmittel anbauen und sie auch selbst zubereiten. Die Vertriebsgesellschaft in Südafrika unterstützte zudem ein Spenden-Fahrradrennen, dessen Erlös regionalen Schulen zugutekam.

Das Projekt der tschechischen Schülerinnen und Schüler für die RobotChallenge 2016



KULTUR: MUSIK UND THEATER FÜR DIE REGION

Vielfältige kulturelle Angebote tragen entscheidend dazu bei, eine Region attraktiv zu machen und die Lebensqualität vor Ort zu erhöhen. Traditionell ist daher auch die Kulturförderung ein wichtiger Baustein des Engagements von Miele.

So unterstützt Miele schon seit 2001 die Westfälische Kammerphilharmonie. Das Orchester setzt sich aus Mitgliedern namhafter deutscher Kulturorchester, freischaffenden Musikerinnen und Musikern sowie besonders qualifizierten Studierenden zusammen. Damit hat es sich in der deutschen Orchesterlandschaft einen besonderen Namen gemacht.

Bereits seit seiner Gründung im Jahr 2007 fördert die Miele-Stiftung den Gütersloher Knabenchor. Der Chor besteht derzeit aus etwa 60 Jungen im Alter von 6 bis 13 Jahren und aus einer Gruppe von 20 jungen Männerstimmen. Neben Auftritten in Nordrhein-Westfalen veranstaltet der Chor regelmäßig Konzertreisen.

Auch das jährliche Kinderkulturfest „Donnerlüttken“ in Gütersloh wird von der Miele-Stiftung unterstützt. Es richtet sich an Vier- bis Zwölfjährige und möchte die Kinder auf eine spannende Entdeckungsreise zu Kunst und Kultur schicken. Das Fest findet jeweils am ersten Sonntag nach den Sommerferien im und vor dem Gütersloher Theater statt und bildet somit den Auftakt für die neue Theatersaison.



Mit der Gütersloher Kammerphilharmonie verbindet Miele eine langjährige Kooperation.

Ausblick

Der zunehmende Mangel an hoch qualifizierten Nachwuchskräften wird für innovationsgetriebene Unternehmen wie Miele in den kommenden Jahren eine zentrale Herausforderung bleiben.

Den Auswirkungen des demografischen Wandels begegnet Miele zum Beispiel durch entsprechende Maßnahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements. Sie sind darauf ausgerichtet, die Arbeitskraft nach Möglichkeit während des gesamten Erwerbslebens zu erhalten. Auch die Führungskräfte werden für konkrete Auswirkungen des demografischen Wandels sensibilisiert. Die Werk- und Abteilungsleitungen sind aufgefordert, eine strategische Personalplanung bis 2025 zu erarbeiten, die dies berücksichtigt. So sollen schon heute mögliche künftige Lücken in Zahl und Qualifikation der Beschäftigten ermittelt werden, um diese gar nicht erst entstehen zu lassen. Um sich insbesondere für Studienabsolventinnen und -absolventen als attraktiver Arbeitgeber zu positionieren, arbeitet Miele bis Ende 2018 an der Entwicklung einer weltweiten Arbeitgebermarke („Employer Branding“).

Auch die weitere Verbesserung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie steht in den kommenden Jahren auf der strategischen Agenda von Miele. Im Sommer 2015 wurde beschlossen, am Standort Gütersloh in direkter Nachbarschaft zum Werk eine Kindertagesstätte zu bauen, um vor allem Kindern der Mitarbeiterfamilien eine hochqualitative Betreuung zu bieten. Der Spatenstich ist im Juli 2016 erfolgt, die Eröffnung ist für 2018 geplant. Die Kita wird Platz für etwa 65 Kinder im Alter von null bis sechs Jahren bieten. Schwerpunkte im pädagogischen Konzept liegen unter anderem auf der naturwissenschaftlich-technischen Förderung. Das gesellschaftliche Engagement wird, entsprechend dem aktuellen Umfang und der bisherigen Ausgestaltung, auch in Zukunft weitergeführt.



An allen Produktionsstandorten pflegt Miele ein gutes, vertrauensvolles Verhältnis zu den Menschen in der Nachbarschaft.

6 | Zahlen & Fakten

6.1 Kennzahlen

6.1.1 Unternehmen

6.1.2 Strategie

6.1.3 Produkte

6.1.4 Lieferkette

6.1.5 Umwelt

6.1.6 Menschen

6.2 Ziele

6.2.1 Zielabgleich

6.2.2 Neue Ziele

6.3 Dialog

6.4 GRI Index





Im Überblick

Im folgenden Abschnitt finden sich alle relevanten Kennzahlen zum Nachhaltigkeitsbericht 2017 sowie eine Übersicht alter und neuer Zielsetzungen. Zu welchen Themen und mit wem Miele im Dialog steht, bildet die Sektion „Dialog“ ab. Der GRI Index weist die berücksichtigten Standardanforderungen aus.

Kennzahlen

Unternehmen

Gesamtumsatz Miele

in Mrd. Euro [GRI G4-9, G4-EC1]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------------|---------|---------|---------|---------|-------------|
| Gesamt | 3,04 | 3,15 | 3,22 | 3,49 | 3,71 |
| Deutschland ¹⁾ | 0,93 | 0,98 | 1,01 | 1,05 | 1,12 |
| Ausland | 2,11 | 2,17 | 2,21 | 2,44 | 2,59 |
| Anteil Ausland (%) | 69 | 69 | 69 | 70 | 70 |

In Deutschland hat Miele 1,1 Milliarden Euro Umsatz erzielt – ein Plus von 6,9 Prozent. Miele hat seine Position als umsatzstärkste Marke für Haushaltsgroßgeräte im Elektro-Fachhandel weiter ausgebaut und ist jetzt auch im Küchen-Fachhandel erstmals die Nummer eins. Außerhalb Deutschlands hat das Geschäft 6,3 Prozent hinzugewonnen, vor allem in den USA, Australien, Großbritannien und China.

¹⁾Inklusive sonstiger Umsätze, darunter fallen: Erlöse der deutschen Werke u. a. aus Verkäufen von Anlagen, Schrott, Elektroniken, Lizenzen, Werbemitteln, Kunststoffteilen und aus Seminargebühren.

Umsatz nach Regionen

in Prozent [GRI G4-8, G4-9]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Deutschland ¹⁾ | 31 | 31 | 31 | 30 | 30 |
| Süd-, Ost-, Zentraleuropa | 21 | 21 | 21 | 21 | 20 |
| Nordwesteuropa | 28 | 28 | 27 | 26 | 25 |
| Amerika, Australien, Neuseeland, Südafrika | 16 | 17 | 16 | 18 | 19 |
| Asien | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 |

Der Umsatz in den Überseemärkten (Asien, Amerika, Australien, Neuseeland und Südafrika) wurde in den letzten Jahren überproportional gesteigert. In Russland konnte trotz politischer Instabilität und Währungsverfall das Umsatzniveau in Landeswährung gehalten werden. In Südeuropa verfestigt sich, trotz anhaltender Schuldenkrise, der Aufwärtstrend.

¹⁾Inklusive sonstiger Umsätze (siehe Gesamtumsatz Miele).

Umsatz nach Geschäftsbereichen

in Prozent [GRI G4-9]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Wäschepflege | 26 | 26 | 26 | 25 | 24 |
| Kochen ¹⁾ | 20 | 20 | 20 | 21 | 21 |
| Geschirrspüler | 13 | 13 | 13 | 13 | 14 |
| Bodenpflege | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| Kühl- und Gefriergeräte | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Getränkzubereitung | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Hausgeräte gesamt | 77 | 77 | 77 | 77 | 77 |
| Professional²⁾ | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 |
| Kundenservice | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 |
| Pflegeprodukte und Accessoires | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |

¹⁾ Unter anderem Herde/Backöfen, Dampfgarer, Kochmulden/-felder, Dunstabzugshauben.

²⁾ Gewerbegeräte, Service und Ersatzteile.

Absatz

in Tausend Stück [GRI G4-9]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Geschirrspüler | 587 | 610 | 607 | 652 | 770 |
| Herde/Backöfen | 269 | 287 | 290 | 296 | 311 |
| Kühl- und Gefriergeräte | 306 | 310 | 302 | 289 | 303 |
| Staubsauger | 2.012 | 2.085 | 2.151 | 2.204 | 2.319 |
| Waschmaschinen | 781 | 801 | 782 | 835 | 860 |
| Wäschetrockner | 338 | 343 | 338 | 362 | 388 |
| Weitere ¹⁾ | 577 | 638 | 633 | 635 | 645 |
| Hausgeräte gesamt | 4.870 | 5.074 | 5.103 | 5.273 | 5.596 |
| Gewerbegeräte | 87 | 87 | 87 | 96 | 96 |
| Haus- und Gewerbegeräte | 4.957 | 5.161 | 5.190 | 5.364 | 5.692 |

¹⁾ Kochmulden/-felder, Dunstabzugshauben, Mikrowellen, Dampfgarer, Kaffeefullautomaten, Bügelmaschinen.

Investitionen

in Mio. Euro [GRI G4-EC1]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Deutschland | 124 | 150 | 142 | 110 | 140 |
| Europa | 35 | 53 | 35 | 27 | 25 |
| Übersee | 27 | 11 | 10 | 14 | 19 |
| Investitionen gesamt | 186 | 213 | 188 | 150 | 184 |

Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat Miele rund 34 Millionen Euro oder 23 Prozent mehr als im Jahr zuvor investiert. Dieser deutliche Anstieg beruht auf Investitionen in die Entwicklung neuer Baureihen, Erweiterung oder Umrüstung verschiedener Fertigungsstandorte sowie auf dem weiteren Ausbau des Vertriebs- und Logistikstandorts Gütersloh mit der Erweiterung des Warenverteilzentrums, dem neuen zentralen Ersatzteillager sowie einem neuen Bürotrakt. Neue oder grundlegend umgestaltete Showrooms eröffnete Miele in Metropolen wie Peking, New York, Miami, Johannesburg, Wilna, Bukarest, London und Vancouver.

Aufwendungen für Forschung und Entwicklung

in Prozent

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Anteil am Gesamtumsatz | 5,6 | 5,4 | 5,4 | 5,4 | 5,5 |

Der Aufwand für Forschung und Entwicklung wird kontinuierlich bei etwa 5,5 Prozent Anteil am Gesamtumsatz gehalten.

Personalaufwand

in Mio. Euro und Prozent [GRI G4-EC1]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| in Mio. Euro | 886 | 956 | 971 | 1.026 | 1.079 |
| in Relation zum Gesamtumsatz (%) | 29 | 30 | 30 | 29 | 29 |

Der Personalaufwand entwickelte sich proportional zum Gesamtumsatz.

Rückstellungen für Pensionen

in Mio. Euro [GRI G4-EC3]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 365 | 372 | 376 | 396 | 446 |

Die Pensionsrückstellungen sind hauptsächlich aufgrund des für die Berechnung maßgeblichen gesunkenen handelsrechtlichen Abzinsungszinssatzes deutlich gestiegen. Dies ist eine Folge des anhaltend niedrigen Marktzinsniveaus.

Zahlungen an Lieferanten für Fertigungsmaterial

in Mio. Euro [GRI G4-EC1]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Deutschland | 545 | 544 | 507 | 490 | 543 |
| Europa | 216 | 226 | 272 | 284 | 308 |
| Übersee | 66 | 101 | 112 | 127 | 150 |
| Zahlungen an Lieferanten gesamt | 827 | 871 | 892 | 902 | 1.001 |

Die Zahlungen an Lieferanten sind im Berichtszeitraum um 109 Millionen Euro angestiegen. Ursache dafür ist die gesteigerte Produktionsmenge und – damit verbunden – der erhöhte Bedarf an Fertigungsmaterial.

Strategie

Audits des integrierten Managementsystems

Anzahl [GRI G4-HR9]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Externe Audits | 35 | 22 | 39 | 32 | 32 |
| davon ohne bedeutsame Abweichungen ¹⁾ | 33 | 22 | 37 | 26 | 28 |
| davon mit bedeutsamen Abweichungen ¹⁾ | 2 | 0 | 2 | 6 | 4 |
| Interne Audits | 92 | 108 | 100 | 77 | 95 |
| davon ohne bedeutsame Abweichungen ¹⁾ | 76 | 97 | 90 | 69 | 84 |
| davon mit bedeutsamen Abweichungen ¹⁾ | 16 | 11 | 10 | 8 | 11 |

Das externe und interne Auditierungsverfahren arbeitet methodisch deckungsgleich, das heißt mit demselben Bewertungsschlüssel. Die internen Audits, als wichtiger Teil der Matrixzertifizierung, verbessern die Ergebnissituation präventiv. Dadurch sinkt die Anzahl entdeckter bedeutsamer Abweichungen in den externen Überprüfungen durch den Zertifizierer. Miele setzt in den internen Audits umfassend geschulte Auditorinnen und Auditoren ein, die im Vorfeld externer Audits Problemlagen identifizieren und Gegenmaßnahmen einleiten.

¹⁾ Es handelte sich hierbei ausschließlich um nicht kritische Abweichungen. Kritische Abweichungen, die eine Zertifizierung gefährden könnten, traten seit den 1990ern bei Miele nicht mehr auf.

Produkte

Energieverbrauchskennzeichnung

[GRI G4-EN4, G4-EN7, G4-PR3] Die Werte beziehen sich auf abgesetzte Geräte in EU-Ländern, in denen das Energylabel vorgeschrieben ist, sowie in Kroatien, Norwegen und der Schweiz. Abweichend zu den Fünfjahresverläufen der weiteren Kennzahlen werden hier die Werte der letzten drei Nachhaltigkeitsberichte mit dem jeweils letzten Geschäftsjahr aufgeführt.

Energylabel: Waschmaschinen

in Prozent

| | 2011/12 | 2013/14 | 2015/16 |
|------|---------|---------|---------|
| A+++ | 54 | 63 | 93 |
| A++ | 17 | 27 | 7 |
| A+ | 29 | 10 | 0 |

93 Prozent der im Geschäftsjahr 2015/16 abgesetzten Waschmaschinen sind in der besten Energieeffizienzklasse A+++ des Energylabels eingestuft. 39 Prozent unterschreiten den Grenzwert zur Klasse A+++ um 10 Prozent, 8 Prozent um 20 Prozent, 9 Prozent um 30 Prozent und 2 Prozent sogar um 40 Prozent. Die Bestwerte für Waschmaschinen werden vor allem durch den Einsatz der neuen Technologie PowerWash 2.0 erreicht.

Energylabel: Wäschetrockner

in Prozent

| | 2011/12 ^{1), 2)} | 2013/14 ²⁾ | 2015/16 |
|------|---------------------------|-----------------------|---------|
| A+++ | - | 1 | 8 |
| A++ | - | 3 | 65 |
| A+ | - | 70 | 7 |
| A | 58 | 4 | - |
| B | 33 | 18 | 16 |
| C | 10 | 5 | 4 |

Im Berichtszeitraum wurden große Anstrengungen unternommen, um die Energieaufnahme bei Wäschetrocknern zu senken. Bereits seit September 2014 sind alle Wäschetrockner der neuen Generation T1 mit A++ deklariert. Möglich wurde das insbesondere durch die Verwendung größerer Wärmetauscher.

¹⁾ Das Energylabel für Wäschetrockner wurde 2013 aktualisiert. Die Werte 2011/12 und 2013/14 sind daher nicht unmittelbar miteinander vergleichbar.

²⁾ Rundungsabweichungen.

Energylabel: Geschirrspüler

in Prozent

| | 2011/12 | 2013/14 | 2015/16 |
|------|---------|---------|---------|
| A+++ | 22 | 30 | 39 |
| A++ | 30 | 30 | 33 |
| A+ | 42 | 39 | 28 |
| A | 6 | 1 | - |

Bereits 3 Prozent der abgesetzten Geschirrspüler unterschreiten den Grenzwert zur Klasse A+++. Die Bestwerte für Geschirrspüler werden durch den Einsatz des neuen EcoTech-Wärmespeichers erreicht.

Energylabel: Elektroherde und Backöfen

in Prozent

| | 2011/12 | 2013/14 ¹⁾ | 2015/16 |
|----|---------|-----------------------|---------|
| A+ | - | - | 89 |
| A | 99 | 99 | 11 |
| B | 1 | 1 | - |

¹⁾ Das Energylabel für Backöfen und Dampfgarer wurde im Berichtszeitraum aktualisiert. Die Werte sind daher nicht unmittelbar miteinander vergleichbar.

Energylabel: Kühl- und Gefriergeräte

in Prozent

| | 2011/12 | 2013/14 | 2015/16 |
|------|---------|---------|---------|
| A+++ | 3 | 8 | 13 |
| A++ | 35 | 59 | 70 |
| A+ | 58 | 33 | 17 |
| A | 4 | - | - |

Mit Einführung der neuen Standgeräte-Baureihe K 20.000 wurden 2016 zahlreiche neue A+++-Geräte auf den Markt gebracht.

Verbrauchseffizienz

[GRI G4-EN4, G4-EN7, G4-EN27] Die Werte zeigen das energie- beziehungsweise wassersparendste am Markt verfügbare Miele-Gerät im jeweiligen Jahr.

Stromverbrauch Energylabel

in kWh

| | 2000 | 2011/12 | 2013/14 | 2015/16 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|-------------|
| Waschmaschine ¹⁾ , Stromverbrauch in kWh/kg Wäsche | 0,19 | 0,11 | 0,10 | 0,09 |
| Geschirrspüler, Stromverbrauch in kWh/Maßgedeck | 0,09 | 0,06 | 0,06 | 0,05 |
| Kühlgeräte bis einschl. 150 l Nutzinhalt mit Gefrierfach, Stromverbrauch in kWh/100 l in 24 Std. | 0,40 | 0,21 | 0,21 | 0,19 |
| Kühlgeräte bis einschl. 150 l Nutzinhalt ohne Gefrierfach, Stromverbrauch in kWh/100 l in 24 Std. | 0,26 | 0,18 | 0,12 | 0,12 |
| Kühlgeräte von 151 l bis 300 l Nutzinhalt mit Gefrierfach, Stromverbrauch in kWh/100 l in 24 Std. | 0,29 | 0,16 | 0,14 | 0,14 |
| Kühlgeräte von 151 l bis 300 l Nutzinhalt ohne Gefrierfach, Stromverbrauch in kWh/100 l in 24 Std. | 0,18 | 0,09 | 0,09 | 0,09 |
| Gefriergeräte bis einschl. 150 l Nutzinhalt, Stromverbrauch in kWh/100 l in 24 Std. | 0,47 | 0,27 | 0,27 | 0,27 |
| Gefriergeräte von 151 l bis 300 l Nutzinhalt, Stromverbrauch in kWh/100 l in 24 Std. | 0,23 | 0,14 | 0,14 | 0,13 |
| Elektroherde und -backöfen, Stromverbrauch in kWh | 1,20 | 0,67 | 0,67 | 0,61 |
| Wäschetrockner ²⁾ , Stromverbrauch in kWh/kg Wäsche | 0,59 | 0,26 | 0,18 | 0,17 |

¹⁾ Baumwolle 60 °C, volle Beladung.

²⁾ Baumwolle schranktrocken, volle Beladung.

Wasserverbrauch Energylabel

in Litern

| | 2000 | 2011/12 | 2013/14 | 2015/16 |
|--------------------------------------------------------------|------|---------|---------|-------------|
| Waschmaschine ¹⁾ , Wasserverbrauch in l/kg Wäsche | 9,80 | 6,88 | 6,11 | 6,00 |
| Geschirrspüler, Wasserverbrauch in l/Maßgedeck | 1,08 | 0,71 | 0,71 | 0,69 |

¹⁾ Baumwolle 60 °C, volle Beladung.

Lieferkette

Rohstoffe und Materialien

Eingesetzte Produktionsmaterialien

in Tonnen Gewicht [GRI G4-EN1]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Rohmaterialien | 101.337 | 112.413 | 106.123 | 99.251 | 98.778 |
| davon Metalle | 91.100 | 102.671 | 95.123 | 88.251 | 86.778 |
| davon Kunststoffgranulat | 10.237 | 9.742 | 11.000 | 11.000 | 12.000 |
| Hilfs- und Betriebsstoffe | 6.913 | 7.541 | 6.979 | 7.233 | 8.736 |
| davon Farben, Lacke, Emaille | 1.211 | 1.332 | 1.118 | 1.254 | 1.368 |
| davon Öle, Fette, Schmierstoffe | 188 | 217 | 232 | 206 | 201 |
| davon Säuren, Laugen, Lösemittel | 151 | 158 | 220 | 215 | 172 |
| davon Sonstige ¹⁾ | 5.363 | 5.834 | 5.409 | 5.558 | 6.995 |
| Elektroniken | 1.594 | 1.964 | 2.123 | 2.026 | 2.143 |

Die Summe der eingesetzten Produktionsmaterialien entspricht nicht der Summe der Gewichte der produzierten Geräte. Das erklärt sich durch den Einsatz von Zukaufteilen und Materialien, die nicht Teil der Produkte in der Auslieferung sind wie Säuren, Laugen oder Lösemittel. Auch das Gewicht der Abfälle, etwa von Verschnitt, trägt zu dieser Differenz bei.

¹⁾ Der überwiegende Anteil der sonstigen Hilfs- und Betriebsstoffe sind Stoffe der Gießerei zur Herstellung der Massenausgleichsgewichte.

Produzierte Geräte

in Tonnen Gewicht [GRI G4-EN1]

| 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 169.983 | 171.891 | 175.297 | 177.263 | 188.133 |

Verpackung pro Kilogramm Produkt

in Gramm [GRI G4-EN1]

| 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 93 | 92 | 90 | 90 | 93 |

Eingesetzte Verpackungsmaterialien

in Tonnen Gewicht [GRI G4-EN1]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Gesamt | 15.776 | 15.796 | 15.708 | 15.880 | 17.464 |
| davon Massivholz | 9.118 | 9.152 | 9.056 | 9.075 | 10.134 |
| davon Pappe/Wellpappe | 4.676 | 4.664 | 4.595 | 4.707 | 5.140 |
| davon Kunststoff-Formteile (EPS) | 1.678 | 1.674 | 1.749 | 1.788 | 1.851 |
| davon PE-Folie/Spannbänder (PP/Stahl) | 302 | 303 | 306 | 308 | 339 |
| davon PUR-Schaum/PE-Folie umhüllt | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 |

Der Anstieg des Verpackungsmaterials ist zum größten Teil auf das erhöhte Produktionsvolumen zurückzuführen.

Lieferantenmanagement

Einkaufsvolumen¹⁾

in Prozent [GRI G4-12, G4-EC9]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Deutschland | 65,9 | 62,5 | 56,9 | 54,4 | 54,2 |
| Europa | 26,1 | 26,0 | 30,5 | 31,5 | 30,8 |
| Übersee | 8,0 | 11,6 | 12,6 | 14,1 | 15,0 |

Miele-Produktionsstandorte, die viel in Übersee beschaffen, verzeichneten im Geschäftsjahr 2015/16 ein überproportionales Wachstum.

¹⁾ Zahlungen an Lieferanten.

Lieferanten für Fertigungsmaterial

Anzahl [GRI G4-12]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------------------|
| | 2.287 | 2.324 | 2.328 | 2.277 | 2.443 ¹⁾ |

¹⁾ Im Geschäftsjahr 2015/16 wurden erstmalig Lieferanten der Ersatzteillogistik in die Berechnung einbezogen.

Selbstauskünfte zur Einhaltung von Sozialstandards durch potenzielle Lieferanten

Anzahl [GRI G4-LA14, G4-HR10, G4-SO9]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Einhaltung bestätigt | 935 | 433 | 555 | 968 | 475 |
| Einhaltung nicht bestätigt | 8 | 12 | 15 | 6 | 9 |
| Gesamt | 943 | 445 | 570 | 974 | 484 |

Umwelt

Ressourcenmanagement

Abfälle zur Verwertung und Beseitigung nach Art

in Tonnen [GRI G4-EN23, G4-EN25]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Gesamtabfallaufkommen | 28.596 | 30.011 | 31.493 | 30.084 | 33.101 |
| davon Metallschrott | 17.063 | 17.507 | 18.533 | 17.566 | 18.885 |
| Abfälle zur Verwertung | 26.984 | 27.864 | 29.310 | 28.655 | 31.619 |
| davon gefährlicher Abfall | 1.109 | 1.305 | 1.167 | 1.363 | 1.347 |
| Abfälle zur Beseitigung | 1.612 | 2.147 | 2.183 | 1.430 | 1.482 |
| davon gefährlicher Abfall | 1.235 | 1.762 | 1.653 | 920 | 762 |

Ursachen für die Steigerung des Gesamtabfallaufkommens liegen im werkübergreifenden Anstieg der Produktion, in der größeren Zahl an Miele-Beschäftigten und der erhöhten Bautätigkeit. Durch die Produktion neuer Gerätegenerationen und die damit verbundene Umstellung der Produktionsprozesse entstand mehr Ausschuss, was insbesondere die Menge an Metallschrott erhöhte. Außerdem wurden Abfälle aus externen Dienstleistungen vermehrt über die Miele-Entsorgungssysteme entsorgt. Schließlich gab es im Berichtszeitraum technische Probleme in der Abfallerfassungsanlage am Standort Gütersloh, weshalb eine große Menge Folien fehlgeleitet wurden.

Abfälle zur Verwertung und Beseitigung nach Art (fest/flüssig)

in Tonnen [GRI G4-EN23]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Feste Abfälle zur Verwertung | 26.418 | 27.000 | 28.490 | 27.661 | 30.655 |
| Flüssige Abfälle zur Verwertung | 566 | 864 | 819 | 994 | 964 |
| Feste Abfälle zur Beseitigung | 873 | 833 | 840 | 754 | 1.165 |
| Flüssige Abfälle zur Beseitigung | 739 | 1.315 | 1.342 | 676 | 317 |

Insgesamt können circa 96 Prozent des bei Miele entstehenden Abfalls verwertet werden. Ursachen für den Anstieg des Abfallaufkommens siehe [Abfälle zur Verwertung und Beseitigung nach Art](#). Die Mengen der flüssigen Abfälle zur Beseitigung sind gesunken, da die Spülflüssigkeiten aus der Spülraumfertigung für Geschirrspüler im Werk Bielefeld seit dem Geschäftsjahr 2014/15 einem chemisch-physikalischen Verwertungsverfahren zugeführt werden. Das Werk Uničov konnte durch Inbetriebnahme einer Wasseraufbereitungsanlage für die Trommelfertigung von Trocknern die Entsorgung von jährlich etwa 350 Tonnen ölhaltiger Abwässer vermeiden.

Herkunftsbereiche des Gesamtabfalls

in Tonnen [GRI G4-EN23]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Abfall aus Produktion, Produktteile ¹⁾ | 24.273 | 26.082 | 27.502 | 26.039 | 27.872 |
| Abfall aus betriebstechnischen Anlagen, Verwaltung und Entwicklungsbereiche ²⁾ | 3.228 | 3.246 | 3.283 | 3.306 | 3.292 |
| Abfall aus Gebäuden, Flächen ³⁾ | 1.095 | 701 | 718 | 739 | 1.937 |

Ursachen für den Anstieg des Abfallaufkommens siehe [Abfälle zur Verwertung und Beseitigung nach Art](#).

¹⁾ Die Abfallart wird einem Herkunftsbereich zugeordnet, wenn mindestens 80 Prozent dieser Abfallart aus dem betreffenden Bereich stammen. Abfälle aus Produktion sind: Produkt- und Produktionsteile wie etwa Metallschrott, Gießereiabfälle, Säuren, Abfälle aus technischer Abwasserbehandlung und Kunststoffteile.

²⁾ Beispiele für Abfall aus betriebstechnischen Anlagen, Verwaltung und den Entwicklungsbereichen: Verschrottung veralteter Produktionsanlagen, Kabelreste, Altöle, Pappe und Papier, Holz, Paletten sowie Restmüll.

³⁾ Zu Abfall aus Gebäuden und Flächen gehören zum Beispiel Bauschutt, Bodenaushub, Steine, Leuchtstoffröhren und Fußböden, Abfälle aus Grünanlagen und Kanalreinigung, Kehricht.

Produktionsabfall je Tonne Produkt¹⁾

in Kilogramm [GRI G4-EN23]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 143 | 152 | 157 | 147 | 148 |

¹⁾ Abfälle, die in unmittelbarer Abhängigkeit mit der Produktionstätigkeit stehen wie Metallschrott, Gießereiabfälle oder Säuren, werden in Relation zur Tonne Produkt gesetzt. Die Abfallmengen aus „Gebäude/Flächen“ und „Betriebstechnische Anlagen, Verwaltung, Entwicklungsbereiche“ werden hier nicht berücksichtigt (siehe Herkunftsbereiche des Gesamtabfalls).

Verbleib des Gesamtabfalls

in Tonnen [GRI G4-EN23]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Stoffliche Verwertung, Aufbereitung ¹⁾ | 25.102 | 25.523 | 26.789 | 26.305 | 29.200 |
| Energiegewinnung, Verbrennung ²⁾ | 1.538 | 1.796 | 2.115 | 1.774 | 1.976 |
| Chemisch-physikalische Behandlung ³⁾ | 1.241 | 2.076 | 2.122 | 1.615 | 1.149 |
| Deponierung ⁴⁾ | 714 | 638 | 476 | 390 | 775 |

Der Anteil der Abfälle zur Deponierung stieg im Geschäftsjahr 2015/16 durch die Sanierung von Industrieböden mit Asbestanteil im Zuge der Neubautätigkeiten.

¹⁾ Rückgewinnung, Konditionierungsverfahren, Aufbereitung von Schlämmen zu Baustoffen.

²⁾ Thermische Verwertung hochkalorischer Abfälle mit einem Brennwert >11.000 kJ und Sonderabfallverbrennung.

³⁾ Behandlung von Abfällen aus Oberflächen- und Abwasserbehandlungen, Reinigungstätigkeiten von Kanälen, Bohremulsionen.

⁴⁾ Deponiert werden in der Regel Bauschutt und Boden aus Baumaßnahmen.

Wasserverbrauch

in Kubikmetern [GRI G4-EN8]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Gesamt | 364.684 | 347.072 | 370.085 | 340.631 | 365.221 |
| davon Wasser aus öffentlichem Netz | 220.605 | 183.080 | 210.963 | 205.160 | 224.470 |
| davon Wasser aus eigener Förderung | 144.079 | 163.992 | 159.122 | 135.471 | 140.751 |
| davon Oberflächenwasser ¹⁾ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Der Wasserverbrauch stieg aufgrund von Rohrbrüchen bei Bauarbeiten zur Verbesserung der Wasserversorgung und durch die Umstellung von Produktionsprozessen.

¹⁾ Niederschlagswasser, das in Zisternen oder Ähnlichem gespeichert und in ein separates Wassernetz eingespeist wird.

Wasserverbrauch je Tonne Produkt

in Kubikmetern [GRI G4-EN8]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 2,15 | 2,02 | 2,11 | 1,92 | 1,94 |

Abwasser

in Kubikmetern [GRI G4-EN22]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Gesamt | 327.077 | 299.857 | 336.474 | 316.084 | 336.094 |
| davon technisches Abwasser ¹⁾ | 54.717 | 48.802 | 46.866 | 45.261 | 53.393 |
| davon übriges Abwasser ²⁾ | 272.360 | 251.055 | 289.608 | 270.823 | 282.701 |

Die Abwassermengen sind nicht mit den Bezugsmengen identisch, da in einigen technischen Prozessen Wasser verdampft. Das erhöhte Abwasseraufkommen 2015/16 ergibt sich aus dem gestiegenen Wasserverbrauch durch den Anstieg der Produktion.

¹⁾ Technisches Abwasser wird vor dem Einleiten in den öffentlichen Kanal mechanisch, chemisch oder biologisch behandelt.

²⁾ Haushaltsübliches Schmutzwasser als Indirekteinleitung in den kommunalen Kanal zur kommunalen Abwasseraufbereitung (Ausnahme noch [Werk Braşov](#)).

Abwasser je Tonne Produkt

in Kubikmetern [GRI G4-EN22]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 1,92 | 1,74 | 1,92 | 1,78 | 1,79 |

Energieeinsatz und Emissionen

Energieverbrauch

in Megawattstunden [GRI G4-EN3, G4-EN6]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|-----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Direkter Energieverbrauch | 52.778 | 57.876 | 51.390 | 50.723 | 51.647 |
| Heizöl | 1.051 | 834 | 653 | 569 | 382 |
| Erdgas | 51.727 | 57.042 | 50.737 | 50.154 | 51.265 |
| Indirekter Energieverbrauch | 179.690 | 185.272 | 172.156 | 172.666 | 179.343 |
| Fernwärme | 38.729 | 42.149 | 33.429 | 34.643 | 34.093 |
| Strom | 140.961 | 143.123 | 138.727 | 138.023 | 145.250 |
| Energieverbrauch gesamt | 232.468 | 243.148 | 223.546 | 223.389 | 230.990 |

Der Erdgasbedarf ist gestiegen, da Heizöl kontinuierlich durch Erdgas ersetzt wurde. Weitere Ursachen sind der Betrieb der zwei Blockheizkraftwerke in Bünde und der Zubau von Gebäuden. Die Steigerung des Strombedarfs ist durch die höhere Produktion und die Erweiterung des Berichtsrahmens (Betriebsstätte außerhalb des Gütersloher Werkgeländes) begründet. Eine weitere Ursache für den gestiegenen Stromverbrauch ist der Parallelbetrieb von Fertigungsanlagen bei der Umstellung von Waschmaschinen-Generationen.

Energieverbrauch je Tonne Produkt

in Kilowattstunden [GRI G4-EN5]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 1.368 | 1.415 | 1.275 | 1.260 | 1.228 |

Energiemix¹⁾ des weltweit bezogenen Stroms

in Prozent [GRI G4-EN3]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Erneuerbare Energie | 22 | 37 | 36 | 28 | 28 |
| Fossile Energie | 30 | 27 | 26 | 28 | 29 |
| Kernenergie | 48 | 34 | 36 | 41 | 40 |
| Sonstige | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |

¹⁾ Der dargestellte Energiemix ist der Energiemix des von Miele insgesamt bezogenen Stroms. Der jeweilige Energiemix der lokalen Stromanbieter wurde entsprechend der anteilig bezogenen Menge berücksichtigt.

Energiebedingte CO₂-Emissionen

in Tonnen [GRI G4-EN15, G4-EN16]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Heizöl und Erdgas | 10.941 | 11.921 | 10.625 | 10.558 | 10.309 |
| Strom und Fernwärme | 40.848 | 42.217 | 38.100 | 40.817 | 42.189 |
| Gesamt | 51.789 | 54.138 | 48.725 | 51.375 | 52.498 |

Ursache für den Anstieg der energiebedingten Emissionen ist der gestiegene Stromverbrauch, siehe [Energieverbrauch](#). Entgegen dieser Entwicklung konnte der Ausstoß der spezifischen energiebedingten Emissionen je Tonne Produkt gesenkt werden (siehe nächste Tabelle).

Energiebedingte CO₂-Emissionen je Tonne Produkt

in Kilogramm [GRI G4-EN18]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Heizöl und Erdgas | 64 | 69 | 61 | 60 | 55 |
| Strom und Fernwärme | 240 | 246 | 217 | 230 | 224 |
| Gesamt | 305 | 315 | 278 | 290 | 279 |

CO₂-Bilanz des Unternehmens

in Tonnen CO₂ [GRI G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN19]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|-----------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|----------------|
| Scope 1 – Direkte CO ₂ -Emissionen | 17.725 | 18.392 | 16.912 | 16.635 | 16.395 |
| Erdgas | 10.661 | 11.756 | 10.457 | 10.381 | 10.207 |
| Heizöl | 280 | 165 | 168 | 177 | 102 |
| Fuhrpark | 6.784 | 6.471 | 6.287 | 6.254 | 6.086 |
| Scope 2 – Indirekte CO ₂ -Emissionen | 40.848 | 42.217 | 38.100 | 40.817 | 42.189 |
| Strom | 34.361 | 35.248 | 32.860 | 35.430 | 36.926 |
| Fernwärme | 6.487 | 6.969 | 5.240 | 5.387 | 5.263 |
| Scope 3 – Indirekte CO ₂ -Emissionen | 36.435 | 38.261 | 42.446 | 45.305 | 48.826 |
| Logistik | 33.636 | 36.049 | 39.774 | 42.754 | 46.015 |
| Outbound Transport ¹⁾ | 28.953 | 31.152 | 35.531 | 38.456 | 41.303 |
| Distribution Deutschland | 4.683 | 4.897 | 4.243 | 4.298 | 4.712 |
| Dienstreisen | 2.799 | 2.212 | 2.672 | 2.551 | 2.811 |
| CO ₂ -Emissionen gesamt | 95.008 | 98.870 | 97.457 | 102.757 | 107.410 |
| CO ₂ -Emissionen/Mitarbeiterin und Mitarbeiter | 5,68 | 5,73 | 5,52 | 5,79 | 5,85 |
| CO ₂ -Emissionen/Mio. Euro Umsatz | 31,29 | 31,39 | 30,26 | 29,44 | 28,94 |
| CO ₂ -Emissionen/Tonne Produkt | 0,56 | 0,58 | 0,56 | 0,58 | 0,57 |

Die CO₂-Bilanz wurde nach den Standards des Greenhouse Gas (GHG) Protocols erstellt. Die Gesamtemissionen im Geschäftsjahr 2015/16 sind im Vergleich zum Geschäftsjahr 2014/15 um 4,5 Prozent höher ausgefallen. Der wesentliche Grund hierfür ist die positive Absatzentwicklung, die zu einer Ausweitung der Logistikaktivitäten und zu einem Anstieg der transportbedingten CO₂-Emissionen geführt hat. Insbesondere der gestiegene Absatz in Übersee hat aufgrund der weiteren Transportwege zu einem überproportionalen Anstieg der CO₂-Emissionen geführt. Auch der Stromverbrauch an den Standorten ist aufgrund höherer Produktionsmengen und der Parallelproduktion alter und neuer Waschmaschinen-Baureihen im Zuge des Generationswechsels leicht gestiegen - dies spiegelt sich in einem Anstieg der energiebedingten CO₂-Emissionen wider.

¹⁾ Belieferung der Vertriebsgesellschaften bzw. Direktbelieferung von internationalen Kundinnen und Kunden mit Fertigwaren und Ersatzteilen aus dem Zentrallager oder direkt ab Werk.

SO₂- und NO_x-Emissionen¹⁾

in Tonnen [GRI G4-EN21]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|-------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Direkte Emissionen am Standort | | | | | |
| SO ₂ -Emissionen | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 |
| NO _x -Emissionen | 8 | 7 | 6 | 6 | 6 |
| Indirekte Emissionen aus Energieerzeugung | | | | | |
| SO ₂ -Emissionen | 72 | 73 | 82 | 79 | 86 |
| NO _x -Emissionen | 128 | 133 | 149 | 153 | 155 |

¹⁾ Die Emissionsfaktoren zur Berechnung der SO₂- und NO_x-Emissionen werden aus öffentlich zugänglichen Quellen abgeleitet.

Transport und Logistik

Transportleistung

in Mio. Tonnenkilometern und Anteilen [GRI G4-EN30]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Gesamt | 575,6 | 601,1 | 665,3 | 694,4 | 744,2 |
| Outbound ¹⁾ | 528,3 | 552,1 | 618,7 | 646,8 | 692,7 |
| davon Schiff (%) | 80,2 | 80,9 | 81,5 | 81,3 | 81,7 |
| davon Lkw (%) | 15,1 | 14,4 | 14,1 | 14,1 | 14,2 |
| davon Bahn (%) | 4,0 | 3,9 | 3,4 | 3,3 | 3,0 |
| davon Flugzeug (%) | 0,6 | 0,8 | 1,0 | 1,3 | 1,1 |
| Distribution Deutschland | 47,3 | 49,1 | 46,6 | 47,5 | 51,5 |

Die Transportleistung ist in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen. Dies liegt an der positiven Absatzentwicklung, insbesondere in den Übersee-Märkten. Die Zunahme der Luftfracht 2014/15 ist weitgehend auf eine einzige große Luftfrachtaktion in die Vertriebsgesellschaft Australien zurückzuführen. Durch die Prüfung aller Luftfrachten konnte dieser Anteil im Jahr 2015/16 wieder reduziert werden.

¹⁾ Belieferung der Vertriebsgesellschaften bzw. Direktbelieferung von internationalen Kundinnen und Kunden mit Fertigwaren und Ersatzteilen aus dem Zentrallager oder direkt ab Werk.

Transportbedingte CO₂-Emissionen TTW¹⁾

in Tonnen und Anteilen [GRI G4-EN17, G4-EN30]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Gesamt | 33.636 | 36.049 | 39.774 | 42.754 | 46.015 |
| Outbound | 28.953 | 31.152 | 35.531 | 38.456 | 41.303 |
| davon Schiff (%) | 66,9 | 65,9 | 65,1 | 62,5 | 64,3 |
| davon Lkw (%) | 25,7 | 25,3 | 24,1 | 23,4 | 24,2 |
| davon Flugzeug (%) | 7,3 | 8,4 | 10,5 | 13,8 | 11,2 |
| davon Bahn (%) | 0,1 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,4 |
| Distribution Deutschland | 4.683 | 4.897 | 4.243 | 4.298 | 4.712 |

Ursachen für den Anstieg der transportbedingten CO₂-Emissionen siehe [CO₂-Bilanz des Unternehmens](#).

¹⁾Tank-to-Wheel-Betrachtung.

CO₂-Emissionen des Miele-Fuhrparks TTW¹⁾

in Tonnen und Anteilen [GRI G4-EN15, G4-EN30]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Gesamt | 6.784 | 6.471 | 6.287 | 6.254 | 6.086 |
| davon Pkw (%) | 36,4 | 35,8 | 37,6 | 36,2 | 36,6 |
| davon LNF ²⁾ (Kundendienst) (%) | 61,5 | 62,0 | 60,3 | 61,9 | 61,3 |
| davon Lkw (%) | 2,2 | 2,2 | 2,1 | 1,9 | 2,1 |

Die CO₂-Emissionen im Miele-Fuhrpark konnten in den letzten Jahren kontinuierlich gesenkt werden. Dies resultiert aus einer konsequenten Umstellung auf CO₂-arme Fahrzeuge im Rahmen von Ersatzbeschaffungen.

¹⁾Tank-to-Wheel-Betrachtung.

²⁾Leichte Nutzfahrzeuge.

Relative CO₂-Emissionen

in Gramm pro Kilometer [GRI G4-EN15, G4-EN30]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Pkw | 138 | 132 | 128 | 124 | 120 |
| LNF ¹⁾ (Kundendienst) | 214 | 203 | 194 | 190 | 183 |

¹⁾Leichte Nutzfahrzeuge.

CO₂-Emissionen durch Dienstreisen

mit extern eingekauften Verkehrsdienstleistungen¹⁾, in Tonnen [GRI G4-EN17, G4-EN30]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Gesamt | 2.799 | 2.212 | 2.671 | 2.551 | 2.811 |
| davon Autoreisen | 13 | 123 | 117 | 124 | 131 |
| davon Bahnreisen ²⁾ | - | - | - | - | 16 |
| davon Flugreisen | 2.660 | 2.089 | 2.554 | 2.427 | 2.664 |

Im Bahn-Fernverkehr 2015/16 wurden 1.744.705 Personenkilometer CO₂-frei zurückgelegt. Die CO₂-Emissionen durch Bahnverkehr entstanden durch 251.477 Personenkilometer im Nahverkehr.

¹⁾ CO₂-Emissionen durch Dienstreisen mit Fahrzeugen aus dem Miele-Fuhrpark werden separat erfasst.

²⁾ Fernreisen mit der Bahn wurden im Rahmen des „bahn.corporate“-Programms in den letzten Jahren CO₂-frei durchgeführt. Im Nahverkehr fielen Emissionen an, die vor 2016 nicht separat erfasst wurden und nicht rückwirkend ermittelt werden können.

Nutzung des Job-Tickets für ÖPNV für die Werke Gütersloh und Bielefeld

Anzahl

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 1.218 | 955 | 957 | 940 | 915 |

Flächen

Überbaute und unbebaute Fläche

in Quadratmetern

| | 2012/13 | 2013/14 | 2014 ¹⁾ | 2015 | 2016 |
|-------------------------|-----------|-----------|--------------------|-----------|-----------|
| Gesamt | 1.463.458 | 1.471.086 | 1.714.024 | 1.733.214 | 1.733.214 |
| Überbaute Fläche | 535.435 | 530.383 | 530.918 | 534.550 | 547.473 |
| Unbebaute Fläche | 928.023 | 940.703 | 1.183.106 | 1.198.664 | 1.185.741 |
| davon Grünfläche | 529.916 | 527.643 | 769.596 | 773.589 | 750.108 |
| davon befestigte Fläche | 398.107 | 413.060 | 413.510 | 425.075 | 435.633 |

Die Vermessung neuer Flächen erfolgt immer nach Abschluss eines Bauprojekts. Somit verändern sich die entsprechenden Flächen nur nach Abschluss von Bautätigkeiten. Der Anstieg der überbauten Flächen im Kalenderjahr 2016 ist vor allem auf den Bau des neuen Ersatzteillagers am Standort Gütersloh zurückzuführen.

¹⁾ Bilanzierungsbereich und -zeitraum haben sich ab 2014 verändert. Die Flächen werden nun auf Kalenderjahresbasis berichtet, da dies mit dem öffentlichen Abgaberecht konform ist. Zudem werden nun auch vermietete Flächen der Produktionsstandorte berücksichtigt.

Investitionen und laufende Aufwendungen

Investitionen für den Umweltschutz der produzierenden Werke

in Tausend Euro [GRI G4-EN31]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|------------|
| Gesamt | 823 | 2.722 | 1.602 | 2.032 | 904 |
| davon Abfallwirtschaft | 115 | 13 | 13 | 20 | 72 |
| davon Gewässerschutz | 200 | 684 | 388 | 150 | 113 |
| davon Klimaschutz/ Energieeffizienz | 333 | 1.002 | 740 | 1.638 | 605 |
| davon Lärmschutz | 7 | 1 | 22 | 0 | 23 |
| davon Luftreinhaltung | 168 | 1.018 | 392 | 219 | 87 |
| davon Naturschutz- und Landschaftspflege | 0 | 4 | 48 | 5 | 5 |

Investitionen für den Umweltschutz unterliegen starken jährlichen Schwankungen, da es sich um einmalige Investitionen in Neuanlagen handelt, die bedarfsgerecht geplant werden.

Laufende Aufwendungen für den Umweltschutz der produzierenden Werke

in Tausend Euro [GRI G4-EN31]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|--------------|
| Gesamt | 6.552 | 6.777 | 7.365 | 6.841 | 6.711 |
| davon Abfallwirtschaft | 2.125 | 2.513 | 2.955 | 2.621 | 2.592 |
| davon Bodensanierung | 394 | 282 | 123 | 99 | 132 |
| davon Gewässerschutz | 2.351 | 2.371 | 2.446 | 2.277 | 2.272 |
| davon Lärmschutz | 101 | 92 | 74 | 62 | 61 |
| davon Luftreinhaltung | 1.576 | 1.511 | 1.763 | 1.746 | 1.621 |
| davon Naturschutz- und Landschaftspflege | 4 | 8 | 4 | 36 | 33 |

Menschen

Personalmanagement

Die Zahlen beziehen sich – wenn nicht anders angegeben – ausschließlich auf Deutschland.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Anzahl [GRI G4-LA1]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Gesamt | 16.716 | 17.251 | 17.660 | 17.741 | 18.370 |
| in Deutschland | 10.327 | 10.379 | 10.411 | 10.346 | 10.326 |
| außerhalb Deutschlands | 6.389 | 6.872 | 7.249 | 7.395 | 8.044 |

Verteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

in Prozent [GRI G4-10]

| | 2015/16 |
|------------------------------------------------|---------|
| Vertriebsgesellschaft Deutschland | 8 |
| Produktionsstandorte Deutschland ¹⁾ | 48 |
| Vertriebsgesellschaften International | 32 |
| Produktionsstandorte International | 12 |

¹⁾ Dies beinhaltet auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der zentralen Verwaltung am Standort Gütersloh.

Leiharbeiterinnen und -nehmer

Anzahl und Prozent

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|-------------------|
| Anzahl | 374 | 400 | 332 | 453 | 498 |
| Anteil an Gesamtbelegschaft (%) | 3,6 | 3,9 | 3,2 | 4,4 | 4,8 ¹⁾ |

¹⁾ In der Gesamtbetriebsvereinbarung ist geregelt, unter welchen Voraussetzungen von der (ebenfalls dort festgelegten) Quote von 4,5 Prozent abgewichen werden kann. Diese Abweichungen werden mit dem Betriebsrat in Sonderregelungen und Betriebsvereinbarungen abgestimmt.

Fluktuation¹⁾

[GRI G4-LA1]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Anzahl Kündigungen | 104 | 95 | 93 | 99 | 229 |
| Fluktuationsrate (%) | 1,01 | 0,92 | 0,89 | 0,96 | 2,22 |

Die Erhöhung der Fluktuationsrate im Geschäftsjahr 2015/16 steht in Zusammenhang mit der Zusammenlegung des deutschen Innendienstes von Vertrieb und Service in Gütersloh.

¹⁾ Befristete Arbeitsverträge werden nicht mitgezählt. Arbeitgeberseitige Kündigungen werden bei der Ermittlung berücksichtigt.

Eingereichte Ideen im Rahmen des Vorschlagswesens¹⁾

Anzahl

| 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 2.174 | 2.263 | 2.083 | 2.129 | 2.007 |

¹⁾ Die Zahlen beziehen sich auf die inländischen Werke und die Vertriebs- und Servicezentren, ohne die imperial-Werke Bünde und Arnberg.

Gesamtersparnis durch umgesetzte Ideen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter¹⁾

in Tausend Euro

| 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 2.675 | 2.880 | 3.302 | 2.256 | 2.159 |

Der Dreijahresnutzen (GJ 2013/14 – 2015/16) der durchgeführten Vorschläge betrug im Geschäftsjahr 2015/16 insgesamt 2,2 Millionen Euro.

¹⁾ Die Zahlen beziehen sich auf die inländischen Werke und die Vertriebs- und Servicezentren, ohne die imperial-Werke Bünde und Arnberg.

Aus- und Weiterbildung

Die Zahlen beziehen sich – wenn nicht anders angegeben – ausschließlich auf Deutschland.

Aufwand für Aus- und Weiterbildung

in Mio. Euro [GRI G4-LA9]

| 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 16,4 | 16,7 | 16,5 | 16,8 | 17,6 |

Der größte Teil der Aufwendungen im Geschäftsjahr 2015/16 entfiel auf die kaufmännische und technische Ausbildung sowie die interne und externe Weiterbildung. Weitere Aufwendungen entfielen zum Beispiel auf die Einstiegsprogramme und die Kundendienstweiterbildung.

Weiterbildungszeiten

Anzahl Stunden pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter [GRI G4-LA9]

| 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 8,4 | 5,1 | 6,2 | 7,1 | 7,1 |

Die Anzahl der Weiterbildungsstunden pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter hat sich seit 2011/12 von acht auf sieben Stunden 2015/16 verringert. Grund hierfür ist unter anderem der verstärkte Einsatz von E-Learning-Komponenten, die Präsenzphasen eines Trainings ergänzen und/oder ersetzen. Die Zeiten, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Bearbeitung dieser E-Learning-Komponenten benötigen, werden nicht erfasst.

Auszubildende¹⁾

Anzahl und Prozent [GRI G4-10]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Anzahl | 496 | 487 | 483 | 481 | 472 |
| Anteil (%) | 4,8 | 4,7 | 4,6 | 4,7 | 4,6 |

¹⁾ Stichtag ist der 1. September eines Jahres, da dieser Zeitpunkt den tatsächlichen Stand der Auszubildendenzahlen besser wiedergibt als der Stichtag 30. Juni (Geschäftsjahresende). Grund ist, dass zum Geschäftsjahresende bereits viele Auszubildende ihre Prüfungen abgeschlossen haben, formal also nicht mehr als Auszubildende gelten, obwohl sie noch im Unternehmen beschäftigt sind und zudem die neuen Azubis ihre Ausbildung noch nicht begonnen haben.

Frauen und Männer in der technischen und kaufmännischen Ausbildung

in Prozent [GRI G4-10]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Technische Ausbildung | | | | | |
| Frauen | 12 | 11 | 12 | 12 | 9 |
| Männer | 88 | 89 | 88 | 88 | 91 |
| Kaufmännische Ausbildung | | | | | |
| Frauen | 57 | 55 | 55 | 55 | 50 |
| Männer | 43 | 45 | 45 | 45 | 50 |

Arbeitssicherheit und Gesundheit

Die Zahlen zu Arbeitssicherheit und Gesundheit beziehen sich auf alle Produktionsstandorte, die Vertriebsgesellschaft (VG) Deutschland und die fünf deutschen Vertriebs- und Servicezentren, von denen vier im dritten Quartal 2015/16 geschlossen und Vertrieb und Service in Gütersloh zentralisiert wurden.

Anzeigepflichtige¹⁾ Arbeits- und Wegeunfälle

Anzahl [GRI G4-LA6]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Arbeitsunfälle | 161 | 161 | 236 | 177 | 174 |
| Wegeunfälle | 44 | 50 | 48 | 44 | 46 |
| Gesamt | 205 | 211 | 284 | 221 | 220 |

Im Geschäftsjahr 2014/15 ereignete sich im Werk Dongguan auf dem Weg zur Arbeit ein tödlicher Verkehrsunfall eines Mitarbeiters. Ab dem Geschäftsjahr 2013/14 wurden zusätzlich die Unfallereignisse der VG Deutschland sowie der fünf deutschen Verkaufs- und Servicezentren berücksichtigt.

¹⁾Anzeigepflichtige Unfallereignisse sind alle Unfallereignisse mit einer Abwesenheit von drei und mehr Arbeitstagen. Ereignisse mit unter drei Tagen Abwesenheit sind Unfallmeldungen.

Anzeigepflichtige¹⁾ Arbeits- und Wegeunfälle

Anzahl je 1 Mio. Arbeitsstunden (Verletzungshäufigkeit) [GRI G4-LA6]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Arbeitsunfälle | 11,1 | 11,1 | 13,6 | 10,2 | 9,5 |
| Wegeunfälle | 3,0 | 3,4 | 2,8 | 2,5 | 2,5 |
| Gesamt | 14,1 | 14,5 | 16,3 | 12,7 | 12,1 |

¹⁾Anzeigepflichtige Unfallereignisse sind alle Unfallereignisse mit einer Abwesenheit von drei und mehr Arbeitstagen. Ereignisse mit unter drei Tagen Abwesenheit sind Unfallmeldungen.

Anzeigepflichtige¹⁾ Arbeits- und Wegeunfälle

Anzahl je 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Tausendmannquote) [GRI G4-LA6]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Arbeitsunfälle | 16,1 | 15,5 | 19,2 | 14,5 | 13,9 |
| Wegeunfälle | 4,4 | 4,8 | 3,9 | 3,6 | 3,7 |
| Gesamt | 20,5 | 20,4 | 23,1 | 18,1 | 17,6 |

¹⁾Anzeigepflichtige Unfallereignisse sind alle Unfallereignisse mit einer Abwesenheit von drei und mehr Arbeitstagen. Ereignisse mit unter drei Tagen Abwesenheit sind Unfallmeldungen.

Ausfalltage¹⁾ aufgrund eines Arbeits- und Wegeunfalls

Anzahl [GRI G4-LA6]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|-------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Ausfalltage aufgrund eines Arbeitsunfalls | 1.676 | 2.019 | 3.811 | 2.637 | 2.911 |
| Ausfalltage aufgrund eines Wegeunfalls | 636 | 952 | 1.331 | 1.125 | 995 |
| Gesamt | 2.312 | 2.971 | 5.142 | 3.762 | 3.906 |

Ab dem Geschäftsjahr 2013/14 wurden zusätzlich die Unfallereignisse der VG Deutschland sowie der fünf deutschen Verkaufs- und Servicezentren berücksichtigt.

¹⁾Ausfalltage sind ausgefallene geplante Arbeitstage, gezählt ab dem Unfall.

Schulungen zur Arbeitssicherheit

Anzahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

| 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 643 | 684 | 896 | 1.725 | 1.215 |

Im Geschäftsjahr 2015/16 wurden insgesamt 1.215 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Themenbereich Arbeitssicherheit geschult. Teilgenommen haben Führungskräfte ebenso wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Produktion.

Vielfalt und Chancengleichheit

Die Zahlen beziehen sich – wenn nicht anders angegeben – ausschließlich auf Deutschland.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Altersgruppen

in Prozent [GRI G4-LA12]

| | 2015/16 |
|-----------------|---------|
| < 30 Jahre | 14 |
| 30 bis 50 Jahre | 48 |
| > 50 Jahre | 38 |

Frauen und Männer in der Belegschaft in Deutschland

Anzahl [GRI G4-LA12]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Frauen | 2.393 | 2.404 | 2.404 | 2.399 | 2.289 |
| Männer | 7.934 | 7.975 | 8.008 | 7.947 | 8.037 |

Frauen und Männer in der Belegschaft in Deutschland

in Prozent [GRI G4-LA12]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Frauen | 23,2 | 23,2 | 23,1 | 23,2 | 22,2 |
| Männer | 76,8 | 76,8 | 76,9 | 76,8 | 77,8 |

Frauen und Männer in Führungspositionen

in Prozent [GRI G4-LA12]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 ¹⁾ |
|--------|---------|---------|---------|---------|-----------------------|
| Frauen | 8 | 9 | 10 | 12 | 22 |
| Männer | 92 | 91 | 90 | 88 | 78 |

¹⁾ Ab dem Geschäftsjahr 2015/16 Ausweitung des Begriffs „Führungskraft“ auf alle Führungsebenen (M0–M5) weltweit. Zuvor umfasste der Begriff Geschäftsleitung, Prokuristinnen und Prokuristen sowie Handlungsbevollmächtigte.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderung¹⁾

[GRI G4-LA12]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|-------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Anzahl Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderung | 469 | 471 | 480 | 582 | 578 |
| Anteil Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderung (%) | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |

¹⁾ Die Definition für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderung folgt der sozialrechtlichen Definition für Behinderung nach SGB IX § 2.

Voll- und Teilzeitkräfte

[GRI G4-10]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Anzahl Vollzeitkräfte | 9.689 | 9.682 | 9.677 | 9.559 | 9.585 |
| Anteil Vollzeitkräfte (%) | 93,8 | 93,3 | 92,3 | 92,4 | 92,8 |
| Anzahl Teilzeitkräfte | 639 | 697 | 735 | 787 | 741 |
| Anteil Teilzeitkräfte (%) | 6,2 | 6,7 | 7,1 | 7,6 | 7,2 |

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit und ohne Gleitzeit

in Prozent

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| mit Gleitzeit | 46,1 | 47,7 | 48,4 | 49,5 | 55,1 |
| ohne Gleitzeit | 51,9 | 52,3 | 51,7 | 50,5 | 44,9 |

Internationale Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland¹⁾

[GRI G4-LA12]

| | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Anzahl | 524 | 526 | 526 | 530 | 550 |
| Anteile in Prozent | 5,1 | 5,1 | 5,1 | 5,1 | 5,3 |

¹⁾ Internationale Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind alle Beschäftigten, die nicht die deutsche Staatsangehörigkeit besitzen.

Gesellschaftliches Engagement

Höhe der Zuwendungen für gemeinnützige Projekte durch die Miele & Cie. KG

in Tausend Euro [GRI G4-EC1]

| 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 207 | 154 | 277 | 215 | 181 |

Höhe der finanziellen Zuwendungen für gemeinnützige Projekte durch die Miele-Stiftung¹⁾

in Tausend Euro [GRI G4-EC1]

| 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|------|------|------|------|------|
| 100 | 97 | 81 | 81 | 94 |




Aufgrund der ungünstigen Entwicklung der Zinsen und infolgedessen geringerer Einnahmen sanken die Ausgaben für das Gemeinwohl im Kalenderjahr 2014 und 2015 auf je 81.000 Euro. Die Stiftung investiert ausschließlich ihre Zinsgewinne. Der Grundstock beträgt 2,5 Millionen Euro.

¹⁾ Die Angaben zur Miele-Stiftung beziehen sich auf Kalenderjahre.





Ziele




Zielabgleich

Miele prüft jährlich seine Ziele. Hier ist der Erfüllungsgrad der Ziele aus dem Nachhaltigkeitsbericht 2015 abgebildet. Einige Ziele wurden inzwischen mit Verspätung, aber vollständig erreicht.

-  Ziel erreicht
-  Ziel teilweise erreicht
-  Ziel nicht erreicht

Strategie und Management






| Strategisches Ziel | Maßnahmen | Kommentar | Termin/Status |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nachhaltigkeitsstrategie Die Miele Nachhaltigkeitsstrategie wird zyklisch fortentwickelt und umgesetzt. | Jährliche Strategie-Reviews unter Einbeziehung der beteiligten Funktionen | In den Geschäftsjahren 2014/15 und 2015/16 hat jeweils ein Monitoring und Controlling von Zielen, Maßnahmen und Kennzahlen der Miele Nachhaltigkeitsstrategie durch das Technische Produktmanagement und Umweltreferat unter Einbeziehung aller beteiligten Abteilungen stattgefunden. Zudem wurden im Berichtszeitraum Workshops zur internen Bewertung der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen sowie externe Stakeholderbefragungen durchgeführt, siehe auch Kapitel Strategie . | 30.06.2016  |
| Nachhaltigkeitsmanagement Das Monitoring und Reporting wesentlicher Nachhaltigkeitskennzahlen ist optimiert. | Ausweitung des IT-Systems für Nachhaltigkeitskennzahlen und Nutzung zur gezielten Steuerung von Aktivitäten | Das Ziel wurde bis zum 30. Juni 2015 nicht vollständig erreicht. Neue Kennzahlen aus der überarbeiteten Miele Nachhaltigkeitsstrategie wurden zum 30. Juni 2016 im IT-System zur Erfassung der Nachhaltigkeitskennzahlen aufgenommen. | 30.06.2015  |
| Managementsystem Relevante Managementsysteme sind an allen Miele-Standorten implementiert und zertifiziert. | Zertifizierung des Werks Dongguan nach SA8000 | Das Ziel wurde mit Zeitverzug im November 2016 erreicht. Die Zertifizierung lief im Berichtszeitraum an. Das Voraudit und die Review-Dokumentation zum SA8000 erfolgten im September 2016. | 31.12.2015  |
| Managementsystem Externe Auditierung und Rezertifizierung aller europäischen Miele-Standorte nach ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, OHSAS 18001 und SA8000 | Auditierung durch externen Zertifizierer Ausstellung eines neuen Zertifikats mit Gültigkeit für drei Jahre ab dem 15. Dezember 2014 | Das Gruppenzertifikat 9/14/18/50 mit der Gültigkeit 15. Dezember 2014 bis 14. Dezember 2017 liegt Miele vor. | 14.12.2017  |





| Strategisches Ziel | Maßnahmen | Kommentar | Termin/Status |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stakeholderdialog Systematische Stakeholdermanagementprozesse sind eingeführt. | Beobachtung des Stakeholderumfelds und regelmäßige Kommunikation mit Kernstakeholdern | Eine Kommunikation mit wesentlichen Stakeholdern hat stattgefunden. Zudem wurden für den Nachhaltigkeitsbericht 2017 neun themenspezifische Telefoninterviews durchgeführt, siehe hierzu Kapitel Strategie . | 30.06.2016  |
| Compliance-Management Bestehendes Compliance-Management ist weiter verbessert. | Implementierung von Lernsoftware für den Miele Verhaltenskodex | Die Lernsoftware für den Miele Verhaltenskodex wurde implementiert. | 30.06.2016  |
| | Einführung von Lernsoftware zum Wettbewerbs- und Kartellrecht | Die Lernsoftware zum Wettbewerbs- und Kartellrecht wurde eingeführt. | 30.06.2016  |
| | Einführung einer Compliance-Software für die Themenfelder Betrieblicher Umweltschutz, Energie, Arbeitssicherheit und produktbezogene Regulierungen | Die neue Compliance-Software für die Themenfelder Betrieblicher Umweltschutz, Energie, Arbeitssicherheit und produktbezogene Regulierungen wurde eingeführt. | 30.06.2016  |
| CR-Risikomanagement Miele Risikomanagement ist um die relevanten Nachhaltigkeitsaspekte der Nachhaltigkeitsstrategie ergänzt. | Für Miele wesentliche Risiken mit Nachhaltigkeitsbezug werden erfasst, bewertet und in das bestehende Risikomanagement integriert. | Dies wird kontinuierlich überprüft. Im Berichtszeitraum wurde das Ziel erreicht. | kontinuierlich  |

Produkte


| Strategisches Ziel | Maßnahmen | Kommentar | Termin/Status |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verbrauchsoptimierte Produkte Der Anteil der produzierten europäischen Waschmaschinen, Wäschetrockner, Geschirrspüler, Herde/Backöfen und Kühl- und Gefriergeräte in der besten Energieeffizienzklasse wird gegenüber dem Geschäftsjahr 2013/14 weiter gesteigert. | Hocheffiziente Technologien in niedrigeren Preisklassen anbieten | <p>Waschmaschinen Von 63 % (2013/14) auf 93 % (2015/16) bei A+++</p> <p>Wäschetrockner Von 1 % (2013/14) auf 8 % (2015/16) bei A+++</p> <p>Geschirrspüler Von 30 % (2013/14) auf 39 % (2015/16) bei A+++</p> <p>Kühl- und Gefriergeräte Von 8 % (2013/14) auf 13 % (2015/16) bei A+++</p> | 30.06.2016  |

Produkte


| Strategisches Ziel | Maßnahmen | Kommentar | Termin/Status |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Verbrauchsoptimierte Produkte Das Angebot an Modellen aller Geräte in der besten Energieeffizienzklasse, die über ein Energylabel (EU) verfügen, wird gegenüber dem Geschäftsjahr 2013/14 weiter erhöht.</p> | <p>Weiterentwicklung der bestehenden Technologien und Einsatz neuer Technologien</p> | <p>Das Angebot an Modellen in der höchsten Energieeffizienzklasse wurde im Berichtszeitraum über alle Produktkategorien weiter ausgebaut.</p> | <p>30.06.2016 </p> |
| <p>Verbrauchsoptimierte Produkte Einer größeren Anzahl von Nutzerinnen und Nutzern von Miele-Waschmaschinen ist es möglich, den Waschmitteleinsatz weiter zu reduzieren.</p> | <p>Erweiterung der Angebotspalette von Waschautomaten mit automatischer Waschmitteldosierung</p> | <p>Die Angebotspalette von Waschautomaten mit automatischer Waschmitteldosierung wurde weiter ausgebaut. Im Geschäftsjahr 2014/15 hatten 15 % der abgesetzten Waschmaschinen TwinDos, im Geschäftsjahr 2015/16 waren es 18 %.</p> | <p>30.06.2016 </p> |
| <p>Verbrauchsoptimierte Produkte Eine größere Anzahl von Nutzerinnen und Nutzern von Miele-Geräten erhält die Möglichkeit, selbst aktiv und spontan eine weitere Verbrauchsreduzierung herbeizuführen.</p> | <p>Erweiterung des Geräteangebots mit EcoFeedback-Funktion zur transparenten Anzeige von aktuellem Energie- und Wasserverbrauch je nach gewähltem Programm</p> | <p>Der Anteil der abgesetzten Waschmaschinen mit EcoFeedback-Funktion betrug im Geschäftsjahr 2015/16 34 %, bei Trocknern waren es im selben Zeitraum 20 %.</p> | <p>30.06.2016 </p> |
| <p>Langlebigkeit und Zuverlässigkeit Langlebigkeit und Zuverlässigkeit sind als Beitrag zu Ressourcen- und Klimaschutz auch in neuen Modellreihen weiterhin sichergestellt.</p> | <p>Durchführung und Veröffentlichung einer Studie zur ökologischen Sinnhaftigkeit von langer Lebensdauer</p> <p>Bewährte Geräteanforderungen wie die Auslegung auf bis zu 20 Jahre Lebensdauer durch eine entsprechende Konstruktion und der Einsatz hochwertiger Materialien kommen weiterhin zur Anwendung. Dauertests zur Bestätigung der geforderten Eigenschaften werden weitergeführt.</p> | <p>Eine Studie zur ökologischen Sinnhaftigkeit von langer Lebensdauer wurde durchgeführt und veröffentlicht.</p> <p>Die Geräte werden weiterhin auf eine Lebensdauer von bis zu 20 Jahren ausgelegt.</p> | <p>30.06.2016 </p> |
| <p>Bedienkomfort Die unkomplizierte, eingängige Bedienbarkeit für unterschiedliche Nutzergruppen der Miele-Produkte ist auch in neuen Modellreihen der Maßstab.</p> | <p>Gestaltung und Entwicklung einer einfachen, intuitiven Bedienung. Möglichkeiten zur Rückmeldung des Geräts, z. B. über akustische oder optische Signale, an den Verbraucher vorsehen und dazu ggf. eine Nachrüstbarkeit ermöglichen.</p> | <p>Eine einheitliche und produktübergreifende Gerätebedienung, die auch akustische und optische Signale beinhaltet, wird in neuen Modellreihen vorgesehen.</p> | <p>30.06.2016 </p> |





| Strategisches Ziel | Maßnahmen | Kommentar | Termin/Status |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vernetzung Die Hausgerätevernetzung ermöglicht Komfort, Sicherheit und Energieeinsparung. | Erweiterung der Vernetzungsfähigkeit von Miele-Produkten: Die Geräte sind mit anderen Kommunikationsnetzen, Komponenten und Produkten vernetzungsfähig. Ziel dabei ist auch die Reduzierung von Primärenergieverbrauch und CO ₂ -Ausstoß für das gesamte System. | Vernetzungsfähig sind zahlreiche Einbaugeräte, Waschmaschinen und Trockner sowie viele Kühlgeräte, Dunstabzugshauben und Kochfelder: Im Geschäftsjahr 2015/16 sind beispielsweise 60 % aller Kochfelder und Hauben vernetzt. Nachkaufbare WLAN-Module, Con@ctivity 2.0 und ShopConn@ect erhöhen die Vernetzungsfähigkeit und Möglichkeiten der mobilen Anwendung. | 30.06.2016  |
| Schadstofffreie Produkte Produkte auch zukünftig frei von kritischen Stoffen produzieren | Die interne Vorgabe (Miele Werknorm) zur Beschränkung der Stoffverwendung wird wie in der Vergangenheit zyklisch an den Stand der Erkenntnisse aus der Fachwelt angepasst. | Die Miele Werknorm wurde überarbeitet. | 30.06.2016  |
| Ressourceneffiziente Produkte Produkte sind auch zukünftig langlebig, reparaturfreundlich, effizient und in höchstem Maße recyclingfähig. | Die bestehenden Anforderungen werden weiterhin berücksichtigt, die Produkte im Rahmen der Möglichkeiten weiterentwickelt und dabei im Sinne der Ressourceneffizienz verbessert. | Nach wie vor trägt Miele Zielkonflikte zwischen Verbrauchseffizienz, Recyclingfähigkeit, Design und Kundenwünschen aus. Beispielsweise werden Glasfronten vor dem Hintergrund der Recyclingfähigkeit genauestens analysiert. | 30.06.2016  |
| Recycling/Entsorgung Etablierung von Cradle to Cradle beim umweltgerechten Recycling von Miele-Produkten | Überprüfung von Rücknahmelösungen vor dem Hintergrund der Novellierung des ElektroG Schließung von Stoffkreisläufen prüfen und Pilotprojekte initiieren | Die Novellierung des ElektroG wurde am 20. Oktober 2015 abgeschlossen. Die Altgeräterücknahme ist mit § 17 ElektroG für Vertreiber (Händler) je nach Verkaufs- bzw. Lager- und Logistikfläche verpflichtend geworden. Vorab hatte Miele eine Studie initiiert, die eine mögliche Rücknahme durch den Fachhandel prüfen sollte. Die extern durchgeführte Studie kam zu dem Schluss, dass solche Lösungen nicht den Miele-Zielen entsprechend umsetzbar sind. Der Einsatz von Recycling-Gusseisen wurde in der Miele-Gießerei am Standort Gütersloh erfolgreich erprobt. Insbesondere Teile aus Waschmaschinen dienen zur Herstellung neuer Grauguss-Gewichte. Der Abfalldienstleister ist als Miele-Lieferant für Gusseisen angelegt, weitere Kooperationsmöglichkeiten befinden sich in der Prüfung. | 30.06.2016  |


Lieferkette





| Strategisches Ziel | Maßnahmen | Kommentar | Termin/Status |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Hohe Umwelt- und Sozialstandards Anerkannte Umwelt- und Sozialstandards werden in der Miele-Lieferkette eingehalten.</p> | <p>Implementierung von Frühwarnindikatoren im Rahmen eines Pilotprojekts im bestehenden Lieferantenmanagementsystem, um frühzeitig Risiken der Beschaffung zu identifizieren und entsprechend zu bewerten</p> | <p>Das Pilotprojekt wurde abgeschlossen. Das Frühwarnsystem wird mit ca. 2.000 Lieferanten (Fertigungsmaterialien und Nichtfertigungsmaterialien) weitergeführt.</p> | <p>30.06.2016 </p> |

Prozesse

| Strategisches Ziel | Maßnahmen | Kommentar | Termin/Status |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Energieeffizienz Der spezifische Energieverbrauch von 1.368 kWh/t Produkt (2011/12) ist um 4 % gesenkt.</p> | <p>Umsetzung weiterer standortspezifischer Einzelmaßnahmen aus der Potenzialanalyse, die im Geschäftsjahr 2012/13 für die Infrastrukturanlagen wie Heizungen und Lüftungen durchgeführt wurde</p> | <p>Der spezifische Energieverbrauch konnte weiter gesenkt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Von 52 kWh/Stück Produkt auf 44 kWh/Stück Produkt; das entspricht einer Reduzierung um 15 %. - Von 1.368 kWh/t Produkt auf 1.228 kWh/t Produkt; das entspricht einer Reduzierung um 10 %. <p>Die Reduzierung des Primärenergiebedarfs um 4 % wurde ebenfalls erreicht.</p> | <p>30.06.2016 </p> |
| <p>CO₂-Reduktion Die durchschnittlichen CO₂-Emissionen der gesamten Pkw- und leichten Nutzfahrzeugflotte sind zum Geschäftsjahr 2020/21 auf 110 g/km für Pkw und 165 g/km für LNF (leichte Nutzfahrzeuge) gesenkt.</p> | <p>Umstellung des Miele-Fuhrparks auf CO₂-arme Fahrzeuge im Rahmen der Ersatzbeschaffungen. Die Fortschrittskontrolle erfolgt jährlich zum 30. Juni.</p> | <p>Die durchschnittlichen CO₂-Emissionen der Miele-Pkw- und -LNF-Flotte wurden im Berichtszeitraum weiter gesenkt. Bei den Pkw lagen die durchschnittlichen CO₂-Emissionen im Geschäftsjahr 2015/16 bei 120 g/km (Geschäftsjahr 2013/14: 128 g/km).</p> <p>Bei den LNF lagen die durchschnittlichen CO₂-Emissionen im Geschäftsjahr 2015/16 bei 183 g/km (Geschäftsjahr 2013/14: 194 g/km).</p> <p>Im Geschäftsjahr 2015/16 lag dieser Wert für Pkw-Neufahrzeuge bei 110 g/km, bei LNF-Neufahrzeugen bei 161 g/km.</p> <p>Ziel ist es, den Wert bis zum Geschäftsjahr 2020/21 bei Pkw-Neufahrzeugen auf 95 g/km und bei LNF auf 147 g/km zu senken.</p> | <p>30.06.2021</p> |

| Strategisches Ziel | Maßnahmen | Kommentar | Termin/Status |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>CO₂-Reduktion Mindestens 80 % der Outbound-Transportleistung werden mit See- oder Bahnverkehren, maximal 1,5 % per Luftfracht erbracht.</p> | <p>Auswahl von umweltfreundlichen Transportarten mithilfe des CO₂-Berechnungstools und entsprechend der Miele-Anweisung zur Auswahl von Transportdienstleistungen. Die Fortschrittskontrolle erfolgt jährlich zum 30. Juni.</p> | <p>Mit 1,1 % Transportleistung via Luftfracht und 84,7 % mit Schiff und Bahn konnte das Ziel im Geschäftsjahr 2015/16 erreicht werden.</p> | <p>kontinuierlich </p> |
| <p>CO₂-Reduktion Die CO₂-Emissionen des Unternehmens von 556 kg/t Produkt (2011/12) sind um 3 % reduziert.</p> | <p>Ermittlung und Durchführung von Maßnahmen, die der Reduktion von CO₂-Emissionen dienen, wie z. B. den Energieeinsatz an den Standorten zu reduzieren und die Warenverteilung CO₂-arm zu gestalten</p> | <p>Die CO₂-Emissionen des Unternehmens sind auf 571 kg/t Produkt (2015/16) und damit um 2 % gestiegen. Grund für den Anstieg war die positive Absatzentwicklung, die zu einer Ausweitung der Logistikaktivitäten und damit zu einem Anstieg der transportbedingten CO₂-Emissionen führte. Insbesondere der gestiegene Absatz in Übersee hat aufgrund der weiteren Transportwege zu einem überproportionalen Anstieg der CO₂-Emissionen geführt.</p> | <p>30.06.2016 </p> |
| <p>Ressourceneffizienz Der Mischabfall wird um 15 % gegenüber dem Geschäftsjahr 2012/13 reduziert.</p> | <p>Erhöhung der Sortierquoten für Pappe/Papier und Folien</p> <p>Optimierung von Prozessen und Behältersystemen</p> | <p>Der Mischabfall stieg in Summe um 13 % aufgrund des Anstiegs bei der werkübergreifenden Produktionsmenge und der Mitarbeiterzahl sowie einer erhöhten Bautätigkeit, der Umstellung von Gerätegenerationen, außerdem durch Fehlleitungen von Folien (bedingt durch technische Probleme).</p> <p>Abfallfraktionen wie Kunststoff-Umreifungsbänder und Styropor wurden besser getrennt als in den Vorjahren, die Sensibilisierung bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zeigte Wirkung. An der Verbesserung der Abfalltrennung vor Ort wird weiter gearbeitet.</p> | <p>30.06.2016 </p> |
| <p>Ressourceneffizienz Die Ressourceneffizienz in der Verwaltung ist verbessert.</p> | <p>Prüfung auf Einsatzmöglichkeiten von Recyclingpapier oder anderen umweltschonenden Alternativen, anschließend Vorbereitung einer Pilotphase</p> | <p>Die Drucker/Kopierer sind an allen deutschen Standorten auf Recyclingpapier umgestellt. Weitere Anwendungsbereiche für Recyclingpapier werden geprüft.</p> | <p>30.06.2015 </p> |

| Strategisches Ziel | Maßnahmen | Kommentar | Termin/Status |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Sicherung von Nachwuchs und Qualifikation Konzept für eine strategische Personalplanung ist erarbeitet.</p> | <p>Durchführung von Alterstrukturanalyse und Austrittsanalyse für alle Standorte</p> | <p>Die Analyse ist abgeschlossen. Sie mündete in eine strategische Personalplanung, die im Jahr 2016 deutschlandweit durchgeführt wurde, um ein Personalportfolio 2025 abzuleiten. Dieses Portfolio wird Grundlage für die Ausrichtung verschiedener HR-Disziplinen sein. Die Planung selbst soll regelmäßig durchgeführt werden. Ein Konzept dafür ist noch im Ideenstatus.</p> | <p>30.06.2015 </p> |
| <p>Sicherung von Nachwuchs und Qualifikation Führungskräfte sind für konkrete Auswirkungen des demografischen Wandels sensibilisiert.</p> | <p>Durchführung von Workshops mit Werk- und Bereichsleitungen an den Standorten zur Entwicklung von Ideen</p> | <p>Die Aktivitäten waren zum 30. Juni 2016 noch nicht vollständig abgeschlossen. Die derzeitigen Aktivitäten gehen nun über das Ziel hinaus, da nicht mehr nur die Sensibilisierung im Fokus steht, sondern darauf aufbauend jedes Werk eine strategische Personalplanung für 2025 erarbeitet; siehe auch vorheriges Ziel.</p> | <p>30.06.2016 </p> |
| <p>Vielfalt und Chancengleichheit Bedarf für eine zukünftige Förderung von Frauen ist ermittelt.</p> | <p>Befragung von weiblichen Führungskräften, Ingenieurinnen und Potenzialträgerinnen im Geschäftsjahr 2014/15</p> <p>Beteiligung am Projekt „Frauen-Karriere-Index“, das vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert wird und zum Ziel hat, Transparenz hinsichtlich der Aufstiegschancen von Frauen zu schaffen</p> | <p>Zur Steuerung des deutschlandweiten Projekts „Diversity: Fokus Frauen“ wurden 2014 über 100 weibliche Fach- und Führungskräfte zu ihren Einstellungen und Erwartungen zum Thema Beruf und Karriere befragt. Miele beteiligt sich am Projekt „Frauen-Karriere-Index“.</p> | <p>30.06.2016 </p> |
| <p>Arbeitssicherheit und Gesundheit Die Gesundheitsförderung und die altersgerechte Arbeitsplatzgestaltung sind weiter verbessert und optimiert.</p> | <p>Bildung von Projektteams an allen Produktionsstandorten zum Thema Betriebliches Gesundheitsmanagement</p> <p>Umsetzung des Konzepts „Körperliche Fitness“ mit externem Partner (Ermittlung Work Ability Index, Diagnostik und Analyse, Ableitung individueller Trainingspläne für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter)</p> <p>Durchführung einer Mitarbeiterbefragung zum Thema Gesundheit gemeinsam mit einem externen Partner</p> <p>Angebot diverser Beratungsmöglichkeiten und Informationsveranstaltungen/-materialien</p> | <p>In allen deutschen Miele-Werken wurden mittlerweile Organisationsstrukturen für das Betriebliche Gesundheitsmanagement geschaffen und Projekte gestartet, siehe auch Kapitel Menschen.</p> | <p>30.06.2016 </p> |

| Strategisches Ziel | Maßnahmen | Kommentar | Termin/Status |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arbeitssicherheit und Gesundheit Die Verletzungshäufigkeit VH (ohne Wegeunfälle) des Unternehmens ist gegenüber dem Geschäftsjahr 2011/12 um 10 % reduziert. | Aktualisierung der Gefährdungsanalysen und intensive Analyse der Unfallereignisse | Die Verletzungshäufigkeit von 11,1 (Geschäftsjahr 2011/12) wurde um 14 % auf 9,5 (Geschäftsjahr 2015/16) gesenkt. | 30.06.2016  |
| Sensibilisierung für Nachhaltigkeit Miele-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter sind für das Thema Nachhaltigkeit sensibilisiert. | Optimierung der internen Kommunikation zur Nachhaltigkeitsstrategie, u. a. durch Informationsaustausch zu Leuchtturmprojekten der verschiedenen Standorte und zu werkübergreifenden Nachhaltigkeitsaktivitäten des Unternehmens | Das Aktionsteam Nachhaltigkeit wurde gegründet. Im Rahmen der Strategieerarbeitung fanden Gespräche zwischen der Abteilung Technisches Produktmanagement und Umweltreferat (TPE) und Fachabteilungen statt, die zur Sensibilisierung für das Thema beigetragen haben. Werkgespräche, Aushänge und Intranet-News z. B. zu Themen des Mobilitätsmanagements, zum Einsatz von Recyclingpapier oder zur naturnahen Gestaltung des Firmengeländes erhöhten die Verbreitung. | 30.06.2016  |
| Mitarbeiterzufriedenheit Miele-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter schätzen das Unternehmen als integren Arbeitgeber. | Fortführung von Mitarbeiterbefragungen (Employee Engagement Survey) an den Vertriebsstandorten Folgebefragungen im Geschäftsjahr 2015/16 | Zuletzt erfolgte eine Mitarbeiterbefragung in Deutschland mit Fokus auf das Betriebliche Gesundheitsmanagement in Deutschland. Folgebefragungen weltweit sind in Planung. | 30.06.2016  |
| Förderung Gemeinwesen Das Engagement an den Miele-Standorten in den Themenbereichen Bildung/Erziehung und Kunst/Kultur wird in bisherigem Maße weitergeführt. | Weitere Unterstützung von Projekten/ Einrichtungen für Kinder und Jugendliche im Kreis Gütersloh, Unterstützung von gemeinnützigen Einrichtungen, Förderung des Studienfonds OWL (Stipendien), Finanzierung der Ferienspiele durch die Miele-Stiftung | Auch im Berichtszeitraum wurden wieder zahlreiche Projekte und Einrichtungen in den Themenbereichen Bildung/Erziehung und Kunst/Kultur unterstützt, siehe Kapitel Menschen . | kontinuierlich  |

Neue Ziele

mit Zeithorizont 2025

| Cluster/Thema | Strategisches Ziel |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Management & Prozesse | <p>Der langfristige, wirtschaftliche Unternehmenserfolg von Miele wird durch Nachhaltigkeit gesichert.</p> <p>Miele wird weltweit als das nachhaltigste Unternehmen der Branche erkannt und bewertet. Nachhaltigkeit ist Bestandteil der Markenidentität.</p> |
| Stakeholderdialog | <p>Die Stakeholderkommunikation zum Thema Nachhaltigkeit ist zielgruppengerecht und international.</p> |
| Risikomanagement | <p>Das Risikomanagement berücksichtigt neben rechtlichen Vorgaben auch die Erwartungen der Stakeholder.</p> |
| Produkte & Dienste | <p>Miele-Geräte sind der Maßstab für nachhaltige Produktgestaltung und ganzheitliche Effizienz.</p> <p>Miele ist branchenführend bei Produktinnovationen und Geschäftsmodellen mit Nachhaltigkeitsbezug.</p> <p>Das Vertrauen in Miele ist auch in der „vernetzten Welt“ sichergestellt.</p> |
| Lieferkette & Produktion | <p>Minimierung von Versorgungsrisiken und umfassende Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards</p> <p>Miele ist branchenführend bei der Umweltleistung, insbesondere mit Blick auf CO₂-Emissionen, Energie- und Ressourceneffizienz.</p> |
| Mitarbeiter & Gesellschaft | <p>Miele gilt als Vorbild bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie.</p> <p>Miele gilt als Vorbild für betriebliches Gesundheitsmanagement und Arbeitssicherheit.</p> <p>Miele sichert Nachwuchs und Qualifikation an allen Standorten.</p> <p>Vielfalt wird durch Respekt und Chancengleichheit möglich gemacht.</p> <p>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte sind für nachhaltiges, wertebasiertes Handeln sensibilisiert und motiviert.</p> <p>Miele leistet seinen Beitrag zu intaktem, attraktivem Umfeld an allen Standorten.</p> |

Übersicht zur Stakeholdereinbindung

[GRI G4-24, G4-26, G4-27]

| Dialogform | Themen | Maßnahmen |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Kundinnen und Kunden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontinuierlicher Dialog mit Kundinnen und Kunden des Hausgeräte- und Gewerbebereichs durch den Miele-Kundendienst und in Verkaufsgesprächen • Kundenhotline • Befragung privater und gewerblicher Kundinnen und Kunden durch die hauseigene Marktforschung; zum Thema Nachhaltigkeit im Rahmen der Strategieaktualisierung • Usability-Tests im Teststudio | <ul style="list-style-type: none"> • Qualität/Langlebigkeit • Verbrauchseffizienz der Produkte • Umgang mit den eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Arbeitspraktiken • Herkunft der Produkte • Einhaltung von Menschenrechten • Anfragen von Kundinnen und Kunden sowie Instituten im Geschäftsjahr 2015/16 u. a. zu folgenden Themen: Verpackungsnormen; aktuelle Änderungen innerhalb der EU-Richtlinien RoHS und REACH; Mikrofasereintrag aus Waschmaschinen; Altgeräterücknahme-/Vertreiberpflichten | <p>Kapitel Produkte</p> <p>Kapitel Menschen</p> <p>Kapitel Lieferkette</p> |
| <p>Händler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontinuierlicher Dialog mit den Händlern des Hausgeräte- und Gewerbebereichs, insbesondere zu Kundenanforderungen | <ul style="list-style-type: none"> • Qualität und Langlebigkeit der Produkte • Verbrauchseffizienz • Umgang mit den eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Arbeitspraktiken • Herkunft der Produkte • Einhaltung von Menschenrechten in den Lieferketten | <p>Kapitel Produkte</p> <p>Kapitel Menschen</p> <p>Kapitel Lieferkette</p> |

| Dialogform | Themen | Maßnahmen |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Lieferanten und Dienstleister</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemeinsames Erarbeiten von Konzepten und Lösungsvorschlägen in Arbeitskreisen, mehrmals jährlich • Regelmäßiger Austausch mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Einkaufs • Austausch im Rahmen von Audits und Schulungen • Befragung der Lieferanten und Dienstleister zum Thema Nachhaltigkeit im Rahmen der Strategieaktualisierung • Produkt-Innovations-Workshops | <ul style="list-style-type: none"> • Durchsetzung von Umwelt- und Sozialstandards in der Lieferkette • Umweltschutz im gesamten Lebenszyklus der Produkte, insbesondere Energieeffizienz • Gemeinsame Lösungen für die Umsetzung verschiedener Richtlinien | <p>Kapitel Produkte</p> <p>Kapitel Lieferkette</p> |
| <p>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einbindung in wichtige Entscheidungen durch betriebliche Mitbestimmung • Regelmäßige Mitarbeitergespräche • Betriebliches Vorschlagswesen/ Ideenmanagement • Mitarbeiterbefragungen • Beschwerdestelle • „Tag der offenen Ausbildung“ in den Werken Gütersloh, Bielefeld und Oelde • Girl's Days | <ul style="list-style-type: none"> • Alle Mitarbeiterbelange | <p>Kapitel Menschen</p> |
| <p>Verbände und Interessengruppen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitgliedschaft und aktive Mitwirkung in nationalen und internationalen Verbänden und Interessengruppen wie ZVEI oder CECED • Teilnahme an Konferenzen | <ul style="list-style-type: none"> • Im Fokus stehen branchenrelevante EU-Regulierungen aus den Themenfeldern Energie und Performance, Sicherheit, Stoffe und Materialien, Entsorgung und generelle Umweltthemen. | <p>Kapitel Produkte</p> |
| <p>Wissenschaft und Forschung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langjährige Kooperationen mit verschiedenen wissenschaftlichen Einrichtungen wie den Universitäten in Bielefeld, Paderborn und München sowie der Fraunhofer-Gesellschaft zu Produktentwicklung und -optimierung • Beauftragung von Studien zu Fachthemen • Allgemeiner Austausch/Öko-Institut | <ul style="list-style-type: none"> • Erforscht werden bspw. energiesparende Wasch- und Trockenverfahren und die dazu notwendigen Komponenten und Sensoren. • Weitere Themen sind Ressourcenschonung sowie Managementsysteme und Zertifizierungen. • Ökobilanzen/Studien | <p>Die Forschungsergebnisse übernimmt Miele als Lösungsvorschläge in die betriebliche Praxis.</p> <p>Kapitel Produkte</p> |

| Dialogform | Themen | Maßnahmen |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Nichtregierungsorganisationen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialog mit Nichtregierungsorganisationen (NGOs) zu relevanten Themen der Branche | <ul style="list-style-type: none"> • Energie- und Wasserverbrauch der Geräte, Abwasserbelastung (z. B. durch Waschmittel), Entsorgung von Kühlgeräten • Zudem thematisieren NGOs den Abbau und die Verarbeitung der verwendeten Rohstoffe. Je nach Herkunftsland stehen hier Umweltthemen wie der Schutz von Wasserreserven und der Umgang mit Böden/Flächen bzw. die Einhaltung von Arbeits- und Menschenrechten im Fokus. | <p>Kapitel Lieferkette</p> <p>Kapitel Umwelt</p> <p>Kapitel Produkte</p> |
| <p>Lokale Gemeinden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enger und direkter Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern an den Standorten und bei Kooperationen/Veranstaltungen • Gesellschaftliches Engagement an den Standorten | <ul style="list-style-type: none"> • Erhalt lokaler Arbeitsplätze • Kulturelles Engagement | <p>Miele ist ein wichtiger Steuerzahler und Arbeitgeber an den Standorten.</p> <p>Kapitel Menschen</p> |
| <p>Politik und Gesetzgebung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontinuierlicher Dialog mit der Politik auf nationaler und europäischer Ebene durch Mitwirken in Gremien, Arbeitskreisen und Konferenzen • Internationaler Diskurs mit den Vertriebsgesellschaften, die ihrerseits in Arbeitskreisen und Gremien vertreten sind • Dialog auf regionaler Ebene geprägt durch persönlichen Austausch | <ul style="list-style-type: none"> • Energieeffizienz und Ressourcenschutz • Arbeitsschutz und Produktsicherheit | <p>Kapitel Strategie</p> |
| <p>Gesellschaft/Öffentlichkeit/Medien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beantwortung von Fragen zu Nachhaltigkeitsthemen • Aktive Nachhaltigkeitskommunikation • Nachhaltigkeitsberichterstattung | <ul style="list-style-type: none"> • Produktthemen, z. B. Umweltaspekte, Recycling/Entsorgung • Mitarbeiterthemen • Themen der Lieferketten • Themen der Standorte | <p>Anfragen werden so schnell wie möglich beantwortet. Dazu werden bei Bedarf die Fachabteilungen hinzugezogen.</p> |

Mitgliedschaften von Miele

in Organisationen mit Nachhaltigkeitsbezug

[GRI G4-16]

| Organisation | Funktion/Gremium | Themenschwerpunkt(e) |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B.A.U.M. | Förderkreismitglied | |
| Bundesverband der Deutschen Industrie (BDI) | Vorsitz des Arbeitskreises Warentests Mitarbeit im Unterausschuss Umweltbezogene Produktpolitik Vorstandsmitglied im Ausschuss Konsumgüter und Verbraucherpolitik Mitarbeit in Arbeitskreisen | Nachhaltigkeitsmanagement |
| Bundesverband für Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik | Mitglied | Einkauf, Logistik, Klimaschutz, Ressourceneffizienz |
| Bundesvereinigung Logistik | Mitglied | Logistik, Klimaschutz |
| Deutsche Kommission Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik (DKE) | Vorsitz und Mitarbeit in Gremien und Arbeitskreisen | Produktsicherheit Energieeffizienz Staubemissionen Recycling |
| Deutsches Institut für Normung (DIN) | Mitarbeit in Arbeitskreisen | Grundlagen zur barrierefreien Gestaltung Hygieneanforderungen Pflegekennzeichnung von Textilien Akustik |
| Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches (DVGW) | Mitarbeit in Arbeitskreisen | Wassersicherheit, Gasanwendungen |

| Organisation | Funktion/Gremium | Themenschwerpunkt(e) |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Europäischer Herstellerverband Hausgeräte (CECED) | Präsidentschaft | Lenkung der Verbandsarbeit |
| | Mitglied in allen Führungsgremien | Koordination der Verbandsarbeit |
| | Sprecher des Technical Committee | Technische Regulierung |
| | Mitarbeit in Arbeitskreisen | Corporate Social Responsibility Eco Design/Energylabel Marktüberwachung Energy Labeling Smart Grid Produktsicherheit Materialeinsatz und Abfall Behindertengerechte Bedienung (Usability, Disability) Fair Trade |
| Europäisches Komitee für Normung (CEN) | Mitarbeit in Arbeitskreisen | Performance von Desinfektoren, Gasanwendungen |
| Europäisches Komitee für elektro- technische Normung (CENELEC) | Mitarbeit in Gremien und Arbeitskreisen | Produktsicherheit, Energieeffi- zienz, Geräusch, Umwelt |
| Französischer Verband der Haushaltsgerätehersteller (GIFAM) | Präsidentschaft | Kundenkommunikation und -sensibilisierung z. B. im Rahmen des nationalen „Instandhaltungstags“ |
| Industrie- und Handels- kammer Bielefeld (IHK) | Teilnahme am Erfahrungsaustausch und am Umweltausschuss | |
| Institut für Produktivität und Qualität (IPQ) | Leitung der Fachgruppe Qualitätsmanagement | |
| Internationale Elektrotechnische Kommission (IEC) | Vorsitz und Mitarbeit in Gremien und Arbeitskreisen | Produktsicherheit Energieeffizienz Smart Grid Staubemissionen Zugang und Bedienfreundlichkeit (Accessibility and Usability) Geräusch |

| Organisation | Funktion/Gremium | Themenschwerpunkt(e) |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Klimaschutzdialog NRW | Mitarbeit in Arbeitskreisen | Klimaschutzstrategie |
| Markenverband | Vizepräsidentschaft | |
| | Mitarbeit in Arbeitskreisen | Nachhaltigkeit |
| NVMP/Stiftung Witgoed | Präsidentschaft (Stiftung) | Entsorgung, Kreislaufwirtschaft |
| Regierungskommission (MU Niedersachsen) | Mitarbeit in Arbeitskreisen | Elektrogeräte und Produktverantwortung |
| stiftung elektro-altgeräte register (ear) | Stellvertretender Vorsitz | Entsorgung von Elektro- und Elektronik-Altgeräten |
| | Produktbereichsversammlung | |
| | Mitarbeit in Arbeitskreisen | |
| | Mitglied Beirat | |
| Umweltinitiative der Wirtschaft im Kreis Gütersloh | Gründungsmitglied | Klimaschutz, Ressourceneffizienz, Energieeffizienz |
| | Vorstand (Sprecher der Initiative) | |
| Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie (ZVEI) | Mitglied im Vorstand; Vorstandskreis Umwelt-, Energie- und Klimapolitik | |
| | Mitarbeit in Vorstandskreisen | Entsorgung von Elektro- und Elektronik-Altgeräten (WEEE) |
| | Vorsitz und Mitarbeit in Arbeitskreisen (Vorsitz in der „Task Force Entsorgung Hausgeräte“) | Umweltgerechte Gestaltung energiebetriebener Geräte (ErP) |
| | Vorsitz im Arbeitskreis | Entsorgung und Umwelt, Elektrohausgeräte |
| | Mitarbeit in Arbeitskreisen | Corporate Social Responsibility |
| | | Produktbezogener Umweltschutz |
| | | Energieeffizienz |
| | Umweltschutz | |
| | Stoffpolitik | |
| | Technische Regulierung zu Produktsicherheit | |
| | Vorsitz des Fachverbands | Elektro-Haushaltsgroßgeräte |

GRI Index

Der Miele Nachhaltigkeitsbericht 2017 erfüllt die Kernanforderungen (Option „Core“) der weltweit anerkannten G4-Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI). [GRI G4-32]

Die Angaben zur Erfüllung der Indikatoren stehen im Bericht auf den verlinkten Seiten. Sollte ein Indikator durch diese Angaben nicht vollständig abgedeckt werden, finden sich ergänzende Informationen direkt im Index.

Allgemeine Standardangaben

| GRI-Indikator | Verweis | Kommentare |
|------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| STRATEGIE UND ANALYSE | | |
| G4-1 | Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers | Vorwort |
| G4-2 | Auswirkungen, Risiken und Chancen | Nachhaltigkeitsstrategie Nachhaltigkeitsziele Nachhaltigkeitsrisiken Weitere Informationen zu den Auswirkungen, zum Vorgehen und zu den Zielen befinden sich in jedem Kapitel. |
| ORGANISATIONSPROFIL | | |
| G4-3 | Name der Organisation | Die Miele Gruppe |
| G4-4 | Marken, Produkte und Dienstleistungen | Produkte |
| G4-5 | Hauptsitz der Organisation | Die Miele Gruppe |
| G4-6 | Länder mit Geschäftstätigkeitsschwerpunkt | Standorte |
| G4-7 | Eigentumsverhältnisse und Rechtsform | Die Miele Gruppe Miele steht seit Gründung im Jahr 1899 im Eigentum der Familien Miele (51 Prozent) und Zinkann (49 Prozent). |
| G4-8 | Belieferte Märkte | Umsatz nach Regionen Zahlen & Fakten > Umsatz nach Regionen |

| GRI-Indikator | | Verweis | Kommentare |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G4-9 | Größe der Organisation | Miele auf einen Blick Organisation Zahlen & Fakten > Unternehmen | Als Familienunternehmen in der Rechtsform einer Kommanditgesellschaft gibt Miele über die Gesamtkapitalisierung keine Auskunft. |
| G4-10 | Gesamtbelegschaft | Die Miele Gruppe Organisation Zahlen & Fakten > Auszubildende Zahlen & Fakten > Voll- und Teilzeitkräfte | Die zur vollständigen Erfüllung des Indikators erforderliche Aufteilung der Personalkennzahlen nach Mitarbeiterkategorie und Geschlecht sowie die Kennzahlen der internationalen Standorte werden im Personalmanagement bis dato nicht zentral zur Steuerung genutzt. Saisonbedingte Schwankungen liegen nicht vor. |
| G4-11 | Anteil Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen | Betriebliche Mitbestimmung | |
| G4-12 | Beschreibung der Lieferkette | Wertschöpfungskette Rohstoffe & Materialien Zahlen & Fakten > Lieferantenmanagement | |
| G4-13 | Signifikante Änderungen im Berichtszeitraum | Über den Bericht Strukturelle Veränderung Distributionslogistik | |
| G4-14 | Umsetzung des Vorsorgeprinzips | Nachhaltigkeitsmanagement Der Anspruch (Umwelt) Schadstofffreie Produkte | |
| G4-15 | Unterstützung externer Initiativen | Interne und externe Leitlinien sowie Standards | |
| G4-16 | Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen | Gremien und Verbände Zahlen & Fakten > Mitgliedschaften von Miele | |
| ERMITTELTE WESENTLICHE ASPEKTE UND GRENZEN | | | |
| G4-17 | In den Bericht einbezogene Unternehmen/Berichtsumfang | Über den Bericht | Die im Nachhaltigkeitsbericht einbezogenen Unternehmen weichen vom Konsolidierungskreis des Jahresabschlusses bzw. Konzernabschlusses ab, insbesondere durch die nur beispielhaften Ausführungen zu den ausländischen Vertriebsgesellschaften (siehe konsolidierter Jahresabschluss bzw. Konzernabschluss). |
| G4-18 | Bestimmung der Berichtsinhalte | Wesentlichkeitsprozess | |
| G4-19 | Übersicht aller wesentlichen Aspekte | Wesentlichkeitsanalyse 2014 | |

| GRI-Indikator | Verweis | Kommentare |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G4-20 Wesentliche Aspekte innerhalb der Organisation | Wertschöpfungskette Wesentlichkeitsanalyse 2014 | Die materiellen Themen innerhalb der Organisation sind grundsätzlich für alle Standorte relevant. Sollte dies nicht der Fall sein, ist es an entsprechender Stelle im Text vermerkt. |
| G4-21 Wesentliche Aspekte außerhalb der Organisation | Wertschöpfungskette Wesentlichkeitsanalyse 2014 | Die Darstellung der wesentlichen Aspekte entlang der Wertschöpfungskette zeigt auf, in welcher Phase diese relevant sind. Sollte ein Aspekt nur für eine bestimmte geografische Region oder Stakeholdergruppe relevant sein, ist dies an entsprechender Stelle im Text vermerkt. |
| G4-22 Neudarstellung von Informationen im Vergleich zu früheren Berichten | | Im Fall geänderter Darstellung von Informationen ist dies an entsprechender Stelle vermerkt. |
| G4-23 Wichtige Änderungen des Berichtsumfangs und der Grenzen von Aspekten | | Im Fall geänderter Berichtsgrenzen, Messmethoden oder Berichtszeiträume ist dies an entsprechender Stelle vermerkt. |
| EINBINDUNG VON STAKEHOLDERN | | |
| G4-24 Einbezogene Stakeholdergruppen | Prozess 2014 Stakeholdereinbindung Zahlen & Fakten > Übersicht zur Stakeholdereinbindung | |
| G4-25 Ermittlung und Auswahl der Stakeholder | Stakeholdereinbindung | |
| G4-26 Art und Häufigkeit der Stakeholdereinbindung | Wesentlichkeitsprozess Experteninterviews Stakeholdermanagement Zahlen & Fakten > Übersicht zur Stakeholdereinbindung | |
| G4-27 Wichtige Anliegen der Stakeholder | Expertenbewertung Schwerpunkte im Berichtszeitraum Zahlen & Fakten > Übersicht zur Stakeholdereinbindung | |
| BERICHTSPROFIL | | |
| G4-28 Berichtszeitraum | Über den Bericht | |
| G4-29 Datum des letzten Berichts | Über den Bericht | |
| G4-30 Berichtszyklus | Über den Bericht | |
| G4-31 Ansprechpartner | Impressum | |

| GRI-Indikator | | Verweis | Kommentare |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G4-32 | GRI Index | Zahlen & Fakten > GRI Index Über den Bericht | |
| G4-33 | Prüfung | | Eine externe Verifizierung des Berichts hat nicht stattgefunden und ist vorläufig nicht geplant. |
| UNTERNEHMENSFÜHRUNG | | | |
| G4-34 | Führungsstruktur der Organisation | Geschäftsleitung Nachhaltigkeit: systematische Steuerung | |
| G4-36 | Zuständigkeit für wirtschaftliche, ökologische und soziale Themen | Nachhaltigkeit: systematische Steuerung | |
| ETHIK UND INTEGRITÄT | | | |
| G4-56 | Werte, Grundsätze und Verhaltensstandards der Organisation | Philosophie Interne und externe Leitlinien sowie Standards | |
| G4-57 | Verfahren zur Beratung bzgl. ethischen und gesetzeskonformen Verhaltens | Compliance-Management | |
| G4-58 | Verfahren zur Meldung von unethischem oder gesetzeswidrigem Verhalten | Compliance-Management | |

Spezifische Standardangaben

| GRI-Indikator | Verweis | Kommentare |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WIRTSCHAFTLICH | | |
| Managementansatz: Wirtschaftliche Leistung | Standorte Ausbildung | |
| G4-EC1 Erwirtschafteter und verteilter Wert | Spenden im Berichtszeitraum Zahlen & Fakten > Unternehmen Zahlen & Fakten > Gesellschaftliches Engagement | Investitionen in die Gemeinschaft erfasst Miele bisher in Form von freiwilligen Spenden. |
| G4-EC2 Finanzielle Folgen, Risiken und Chancen des Klimawandels | Nachhaltigkeitsrisiken | |
| G4-EC3 Verpflichtungen aus dem leistungsorientierten Pensionsplan | Sozialleistungen Zahlen & Fakten > Rückstellungen für Pensionen | |
| G4-EC4 Finanzielle Unterstützung vonseiten der Regierung | | Miele beantragt die anteilige Erstattung von Strom- und Energiesteuern für das produzierende Gewerbe. Für bestimmte Prozesse und Verfahren (inkl. Eigenerzeugung in BHKWs) beantragt Miele eine komplette Strom- bzw. Energiesteuererstattung. Zugrunde gelegt wird hierbei der Bezugs-/Verbrauchszeitraum. Im Kalenderjahr 2014 wurden 994 Tausend Euro erstattet. Im Kalenderjahr 2015 betrug die Erstattung 1.055 Tausend Euro. |
| Managementansatz: Marktpräsenz | Miele auf einen Blick Gesellschaftliches Engagement | Siehe Managementansatz Wirtschaftliche Leistung |
| G4-EC5 Spanne des Verhältnisses der Standardeintrittsgehälter zum lokalen Mindestlohn | Vergütung | Miele ist als tarifgebundenes Unternehmen an die ausgehandelten Tarifentgelte gebunden. In Deutschland fallen darunter 90 % der Belegschaft an allen Werkstandorten und dem Zentralbereich. 10 % der Belegschaft werden außertariflich – also höher – bezahlt. |
| G4-EC6 Anteil der lokalen Führungskräfte an Hauptgeschäftsstandorten | | Der Anteil lokaler Führungskräfte wird von Miele nicht zentral zur Steuerung genutzt und daher nicht erhoben. |

| GRI-Indikator | | Verweis | Kommentare |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Managementansatz: Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen | | | Aus regelmäßigen Gesprächen mit Vertretern der Gemeinden, Politik und Verbänden erhält Miele ein Bild von den indirekten Auswirkungen der Geschäftstätigkeit des Unternehmens. Eine umfangreiche, systematische Analyse hat Miele nicht durchgeführt. Weitere Informationen siehe Managementansatz Wirtschaftliche Leistung |
| G4-EC8 | Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen | Standorte Nachhaltige Innovationen Design und Gestaltung | Siehe Managementansatz Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen |
| Managementansatz: Beschaffung | | Lieferkette Lieferantenmanagement Rohstoffe & Materialien | Der Ansatz wird kontinuierlich überprüft und weiterentwickelt. Eine systematische Evaluierung findet bisher nicht in allen von GRI geforderten Bereichen statt. |
| G4-EC9 | Ausgaben für lokale Lieferanten an Hauptgeschäftsstandorten | Beschaffung Zahlen & Fakten > Einkaufsvolumen | Miele berichtet das unternehmensweite Einkaufsvolumen nach Regionen. |
| ÖKOLOGISCH | | | |
| Managementansatz: Materialien | | Integriertes Managementsystem Umweltmanagement Rohstoffe & Materialien Zahlen & Fakten > Strategie | |
| G4-EN1 | Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen | Rohstoff- und Materialeinsatz Zahlen & Fakten > Rohstoffe & Materialien | |
| G4-EN2 | Anteil Sekundärrohstoffe am Gesamtmaterialeinsatz | Materialeinsatz | Der Anteil von Sekundärrohstoffen kann nur für ausgewählte Materialien genau bestimmt werden. Für den gesamten Materialeinsatz liegen diese Angaben nicht vor. |
| Managementansatz: Energie | | Integriertes Managementsystem Zertifizierte Managementsysteme Energieeinsatz & Emissionen Netzwerken für mehr Energieeffizienz Energiesparen EU-Vorgaben Energie | |
| G4-EN3 | Energieverbrauch innerhalb der Organisation | Energie Alternative Energiekonzepte Zahlen & Fakten > Energieeinsatz & Emissionen | Miele erfasst die Energieverbräuche in der Einheit Megawattstunde (MWh). Eine MWh entspricht 3,6 Gigajoule (GJ). |

| GRI-Indikator | Verweis | Kommentare |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G4-EN4 Energieverbrauch außerhalb der Organisation | Zahlen & Fakten > Verbrauchseffizienz | Ein wesentlicher Faktor für den Energieverbrauch ist die Nutzungsphase der Produkte (siehe G4-EN7). Außerdem berechnet Miele den CO ₂ -Ausstoß durch Stromverbrauch (siehe G4-EN16) und durch Transporte (siehe G4-EN17). Weitere Energieverbräuche außerhalb der Organisation werden von Miele bisher nicht erfasst. |
| G4-EN5 Energieintensität | Energie Zahlen & Fakten > Energieverbrauch je Tonne Produkt | |
| G4-EN6 Verringerung des Energieverbrauchs | Energie Energieeffizienz Zahlen & Fakten > Energieverbrauch | |
| G4-EN7 Senkung des Energiebedarfs für Produkte und Dienstleistungen | Hausgeräte Zahlen & Fakten > Produkte | |
| Managementansatz: Wasser | Integriertes Managementsystem Umweltmanagement | |
| G4-EN8 Gesamtwasserentnahme nach Quelle | Wasserverbrauch Zahlen & Fakten > Wasserverbrauch | |
| G4-EN9 Beeinträchtigte Wasserquellen | Wasserverbrauch | Die von Miele genutzten Wasserquellen werden durch die Wasserentnahme nicht wesentlich beeinträchtigt. |
| Managementansatz: Emissionen | Integriertes Managementsystem Umweltmanagement Energieeinsatz & Emissionen Netzwerken für mehr Energieeffizienz Deutschland: Rückgabe an Hersteller | Seinen Beitrag zum Klimaschutz leistet Miele vornehmlich durch Verbesserungen der Energieeffizienz. THG-Emissionen werden in Einzelfällen kompensiert, z. B. Emissionen, die bei der Entsorgung der Miele-Verkaufs- und -Transportverpackungen oder bei Dienstreisen mit der Deutschen Bahn entstehen. |
| G4-EN15 Direkte THG-Emissionen (Scope 1) | CO₂-Bilanz Miele-Fuhrpark Zahlen & Fakten > Energiebedingte CO₂-Emissionen Zahlen & Fakten > CO₂-Bilanz Zahlen & Fakten > CO₂-Emissionen des Miele-Fuhrparks TTW | In der CO ₂ -Bilanz werden ausschließlich CO ₂ -Emissionen berücksichtigt. Weitere THG-Emissionen sowie flüchtige CO ₂ -Emissionen werden bisher nicht erfasst. Biogene CO ₂ -Emissionen sind bei Miele nicht relevant, da keine biogenen Brennstoffe eingesetzt werden. |

| GRI-Indikator | | Verweis | Kommentare |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G4-EN16 | Indirekte energiebezogene THG-Emissionen (Scope 2) | CO₂-Bilanz Zahlen & Fakten > Energiebedingte CO₂-Emissionen Zahlen & Fakten > CO₂-Bilanz | Weitere Informationen siehe G4-EN15: Direkte THG-Emissionen |
| G4-EN17 | Weitere indirekte THG-Emissionen (Scope 3) | CO₂-Bilanz Transport Mitarbeitermobilität Zahlen & Fakten > CO₂-Bilanz Zahlen & Fakten > Transportbedingte CO₂-Emissionen TTW Zahlen & Fakten > CO₂-Emissionen durch Dienstreisen | Weitere Informationen siehe G4-EN15: Direkte THG-Emissionen |
| G4-EN18 | Intensität der THG-Emissionen | CO₂-Bilanz Zahlen & Fakten > Energiebedingte CO₂-Emissionen je Tonne Produkt | Weitere Informationen siehe G4-EN15: Direkte THG-Emissionen |
| G4-EN19 | Reduzierung der THG-Emissionen | Energieeffizienz Zahlen & Fakten > CO₂-Bilanz | Seinen Beitrag zum Klimaschutz leistet Miele vornehmlich durch Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz. Insgesamt konnten dadurch im Berichtszeitraum rund 1.200 t CO ₂ pro Jahr eingespart werden. |
| G4-EN20 | Emissionen Ozon abbauender Stoffe | Weitere Emissionen | Bei Miele findet keine Herstellung sowie kein Import oder Export Ozon abbauender Stoffe statt. |
| G4-EN21 | NO _x , SO _x und andere signifikante Luftemissionen | Weitere Emissionen Zahlen & Fakten > SO_x- und NO_x-Emissionen | Die Gießerei und die Oberflächenwerke in Gütersloh unterliegen der Berichtspflicht für das deutsche Schadstoffemissionsregister (PRTR). Die Gießerei unterschreitet den Staubgrenzwert (10 mg/cbm Abluft) um ca. 70 %. |
| Managementansatz: | Abwasser und Abfall | Integriertes Managementsystem Umweltmanagement | |
| G4-EN22 | Gesamtvolumen der Abwassereinleitung | Abwasser Zahlen & Fakten > Abwasser | |
| G4-EN23 | Gesamtgewicht des Abfalls | Abfallvermeidung Zahlen & Fakten > Ressourcenmanagement | Durch die Auswahl und Überprüfung der Entsorgungsdienstleister nimmt Miele Einfluss auf die Entsorgungsmethoden und deren Qualität. |
| G4-EN24 | Gesamtzahl und -volumen signifikanter Verschmutzungen | | Im Berichtszeitraum kam es an keinem Produktionsstandort zu Verschmutzungen der Umwelt. |

| GRI-Indikator | Verweis | Kommentare |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G4-EN25 Gewicht des transportierten, importierten, exportierten oder behandelten gefährlichen Abfalls | Abfallvermeidung Zahlen & Fakten > Abfälle zur Verwertung und Beseitigung nach Art | |
| Managementansatz: Produkte und Dienstleistungen | Integriertes Managementsystem Umweltmanagement Produktportfolio & Qualität Entwicklung & Innovation Recycling & Entsorgung | |
| G4-EN27 Verringerung der Umweltauswirkungen von Produkten und Dienstleistungen | Hausgeräte Langlebigkeit Schadstofffreie Produkte Entwicklung & Innovation Gewerbekunden Recycling & Entsorgung Rohstoffe & Materialien Zahlen & Fakten > Verbrauchseffizienz | Im Bericht werden beispielhaft die wichtigsten Maßnahmen erläutert. |
| G4-EN28 Rücknahme von Produkten und Verpackungen | Rücknahme und Entsorgung Deutschland: Rückgabe an Hersteller | Bei den Produkten fokussiert Miele auf den Hauptabsatzmarkt Deutschland. Eine Rücknahmequote für Verpackungen ist für diesen Absatzmarkt nicht herstellerspezifisch zu ermitteln, da die Rücknahme gemeinschaftlich mit anderen Herstellern erfolgt. International ist aufgrund der vorliegenden Datenbasis keine belastbare Aussage möglich. |
| Managementansatz: Compliance | Umweltschutz und Energiemanagement | |
| G4-EN29 Signifikante Bußgelder und Strafen | Umweltschutz und Energiemanagement | Im Berichtszeitraum gab es keine Verstöße gegen umweltrechtliche Vorschriften durch das Unternehmen. |
| Managementansatz: Transport | Transport & Logistik Transport Transportfahrzeuge | |
| G4-EN30 Transportbedingte ökologische Auswirkungen | Transport Miele-Fuhrpark Zahlen & Fakten > Transport & Logistik | |

| GRI-Indikator | Verweis | Kommentare |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Managementansatz: Insgesamt | Umweltmanagement | |
| G4-EN31 Aufwendungen und Investitionen für den Umweltschutz | Zahlen & Fakten > Investitionen und laufende Aufwendungen | |
| Managementansatz: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich ökologischer Aspekte | Integriertes Managementsystem Rohstoffe & Materialien Lieferantenmanagement | Potenzielle ökologische Auswirkungen in der Lieferkette sowie tatsächliche Auswirkungen jenseits der direkten Lieferanten werden bisher nicht systematisch erfasst. |
| G4-EN32 Anteil neuer Lieferanten, die nach ökologischen Kriterien überprüft wurden | Auswahl neuer Lieferanten | Alle potenziellen Lieferanten müssen eine Selbstauskunft ausfüllen, die auch Kriterien zu Umweltmanagement und Klimaschutz enthält. Alle Lieferanten für Fertigungsmaterial, die für eine Geschäftsbeziehung infrage kommen, werden außerdem in einem Kurzaudit vor Ort überprüft. |
| G4-EN33 Wesentliche ökologische Auswirkungen in der Lieferkette | Rohstoffe & Materialien Auswahl neuer Lieferanten Ökologische Standards Risikomanagement | Im Zuge der Lieferantenbewertung überprüft Miele die Einhaltung ökologischer Kriterien. Auf die Veröffentlichung detaillierter Ergebnisse verzichtet Miele. Eine Umweltverträglichkeitsprüfung ist nicht Teil dieser Überprüfung. |
| Managementansatz: Beschwerdeverfahren hinsichtlich ökologischer Aspekte | Beschwerdemanagement | Die Beschwerdestelle dient vornehmlich dazu, Beschwerden im Zusammenhang mit dem Unternehmen aufzunehmen, jedoch nicht für Beschwerden über Aktivitäten jenseits der direkten Lieferanten. Der Ansatz wird kontinuierlich überprüft und weiterentwickelt. Eine systematische Evaluierung unter Einbezug von Stakeholdern findet bisher nicht statt. |
| G4-EN34 Beschwerden über ökologische Auswirkungen | Beschwerdemanagement | Im Berichtszeitraum gab es keine wesentlichen Beschwerden zu Umweltemissionen. Zwei geringfügige Beschwerden über Lärm aufgrund von Tätigkeiten zur Nachtzeit sowie durch Baustellenfahrzeuge wurden umgehend bearbeitet und ihre Ursachen behoben. |
| GESELLSCHAFTLICH: ARBEITSPRAKTIKEN UND MENSCHENWÜRDIGE BESCHÄFTIGUNG | | |
| Managementansatz: Beschäftigung | Lieferantenmanagement Sozialstandards Personalmanagement | |
| G4-LA1 Neueinstellungen und Mitarbeiterfluktuation | Mitarbeiterbindung Zahlen & Fakten > Personalmanagement | Die Auswertung und Veröffentlichung der Angaben der Fluktuation und der Neueinstellungen nach Altersgruppe, Geschlecht und Region ist für Miele nicht steuerungsrelevant und wird daher nicht erfasst. |

| GRI-Indikator | | Verweis | Kommentare |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G4-LA2 | Betriebliche Leistungen für Vollzeitbeschäftigte | Sozialleistungen | |
| G4-LA3 | Rückkehr nach Elternzeit | Flexible Arbeitszeitmodelle | Die Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Anspruch auf Elternzeit wird aktuell nicht erfasst. |
| Managementansatz: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis | | Betriebliche Mitbestimmung | |
| G4-LA4 | Mitteilungsfristen für betriebliche Veränderungen | Betriebliche Mitbestimmung | An den deutschen Standorten sind Mindestmitteilungsfristen gegenüber dem Betriebsrat bei personenbezogenen Maßnahmen durch das Betriebsverfassungsgesetz geregelt. Die Miele-Geschäftsleitung arbeitet über diese Anforderungen hinaus eng mit den Betriebsräten zusammen und informiert rechtzeitig und umfassend über alle relevanten Entscheidungen, Entwicklungen und Prozesse. |
| Managementansatz: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz | | Integriertes Managementsystem Arbeitssicherheit & Gesundheit Miele Familienservice Zahlen & Fakten > Audits des integrierten Managementsystems | |
| G4-LA5 | Anteil der in Arbeitssicherheitsausschüssen vertretenen Belegschaft | Organisation | |
| G4-LA6 | Unfälle, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Todesfälle | Steuerung Zahlen & Fakten > Arbeitssicherheit & Gesundheit | Die Kennzahlen zu den Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltagen und Abwesenheiten werden bis dato nicht nach Geschlecht und Region aufgeschlüsselt, da diese nicht zentral zur Steuerung genutzt werden. Die Unfallstatistik orientiert sich am Regelwerk der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung DGUV, Vorschrift 1. |
| G4-LA7 | Arbeitnehmer mit hoher Erkrankungsrate oder -gefährdung | Steuerung | |
| G4-LA8 | Vereinbarungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheit mit Gewerkschaften | | Die Vereinbarungen mit den Gewerkschaften in Deutschland, Österreich und Tschechien decken auch Arbeitsschutzthemen ab. Zudem finden Sicherheitsbegehungen gemeinsam statt. Daneben existieren der Ausschuss des Betriebsrats für Arbeitssicherheit, eine Gesamtbetriebsvereinbarung Bildschirmarbeit und die Betriebsvereinbarung Körperschutz/Arbeitskleidung. |

| GRI-Indikator | | Verweis | Kommentare |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Managementansatz: Aus- & Weiterbildung | | Aus- & Weiterbildung | |
| G4-LA9 | Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- & Weiterbildung | Weiterbildung Zahlen & Fakten > Aus- & Weiterbildung | Die zur vollständigen Erfüllung des Indikators erforderliche Aufschlüsselung der Weiterbildungsstunden nach Mitarbeiterkategorie und Geschlecht wird bis dato nicht zentral zur Steuerung genutzt. Die Zahlen werden deshalb nicht erhoben. |
| G4-LA10 | Programme zum dauerhaften Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit | Strukturelle Veränderung Weiterbildung | Sabbatical-Regelungen existieren bei Miele nicht. |
| G4-LA11 | Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit regelmäßiger Leistungsbeurteilung und Karriereplanung | | Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Anspruch auf ein jährlich stattfindendes Mitarbeitergespräch. Die Anzahl der durchgeführten Mitarbeitergespräche wird nicht berichtet. |
| Managementansatz: Vielfalt und Chancengleichheit | | Integriertes Managementsystem Vielfalt & Chancengleichheit | Der Ansatz wird kontinuierlich überprüft und weiterentwickelt. Eine systematische Evaluierung findet bisher nicht in allen von GRI geforderten Bereichen statt. |
| G4-LA12 | Zusammensetzung der Kontrollorgane und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Diversitätsaspekten | Steuerung Frauen in Führungspositionen Zahlen & Fakten > Vielfalt & Chancengleichheit | Die zur vollständigen Erfüllung des Indikators erforderliche Aufschlüsselung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Zugehörigkeit zu einer Minderheit und weiteren Diversitätsindikatoren wird bis dato nicht zentral zur Steuerung genutzt. Die Zahlen werden deshalb nicht erhoben. Dasselbe gilt für die Aufschlüsselung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Altersgruppen und Geschlecht an den Standorten außerhalb Deutschlands. Die Geschäftsleitung bestand im Berichtszeitraum aus fünf Geschäftsführern, darunter keine Frau. Zwei der fünf Geschäftsführer waren 30 bis 50 Jahre alt, drei waren über 50 Jahre alt. |
| Managementansatz: Gleicher Lohn für Männer und Frauen | | Vielfalt & Chancengleichheit Vergütung | |
| G4-LA13 | Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen gegenüber Männern | Vergütung Vergütung (Vielfalt & Chancengleichheit) | |

| GRI-Indikator | Verweis | Kommentare |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Managementansatz: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Arbeitspraktiken | Integriertes Managementsystem Rohstoffe & Materialien Lieferantenmanagement Sozialstandards | Status analog dem Managementansatz Bewertung der Lieferanten hinsichtlich ökologischer Aspekte |
| G4-LA14 Anteil neuer Lieferanten, die bzgl. Arbeitspraktiken überprüft wurden | Auswahl neuer Lieferanten Zahlen & Fakten > Selbstauskünfte zur Einhaltung von Sozialstandards durch potenzielle Lieferanten | Vorgehen analog dem Indikator G4-EN32 Anteil neuer Lieferanten, die nach ökologischen Kriterien überprüft wurden |
| G4-LA15 Wesentliche Auswirkungen auf Arbeitspraktiken in der Lieferkette | Auswahl neuer Lieferanten Sozialstandards Risikomanagement | Vorgehen analog dem Indikator G4-EN33 Wesentliche ökologische Auswirkungen in der Lieferkette |
| Managementansatz: Beschwerdemechanismen hinsichtlich Arbeitspraktiken | Beschwerdestelle | Die Beschwerdestelle dient vornehmlich dazu, Beschwerden über Diskriminierung im Zusammenhang mit dem Unternehmen aufzunehmen, jedoch nicht für Beschwerden über Aktivitäten jenseits der direkten Lieferanten. Der Ansatz wird kontinuierlich überprüft und weiterentwickelt. Eine systematische Evaluierung unter Einbezug von Stakeholdern findet bisher nicht statt. |
| G4-LA16 Beschwerden in Bezug auf Arbeitspraktiken | Beschwerdestelle | |
| GESELLSCHAFTLICH: MENSCHENRECHTE | | |
| Managementansatz: Investitionen | Integriertes Managementsystem Zahlen & Fakten > Audits des integrierten Managementsystems | Miele hat keine Joint Ventures. |
| G4-HR2 Mitarbeiterschulungen zu Menschenrechten | Mitarbeitersensibilisierung Soziale und ethische Standards | Miele berichtet die Anzahl der im Berichtszeitraum geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Anzahl der Schulungsstunden und der Prozentsatz der geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden bis dato nicht zentral zur Steuerung genutzt. Die Zahlen werden deshalb nicht erhoben bzw. berechnet. |
| Managementansatz: Gleichbehandlung | Integriertes Managementsystem Soziale und ethische Standards Zahlen & Fakten > Audits des integrierten Managementsystems | |
| G4-HR3 Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Maßnahmen | Beschwerdestelle | |

| GRI-Indikator | Verweis | Kommentare |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Managementansatz: Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen | Integriertes Managementsystem Soziale und ethische Standards Lieferantenmanagement Zahlen & Fakten > Audits des integrierten Managementsystems | |
| G4-HR4 Verletzungen des Rechts auf Vereinigungsfreiheit oder Kollektivverhandlungen und Maßnahmen | Soziale und ethische Standards Sozialstandards | Bisher wurden keine Geschäftsstandorte oder Lieferanten identifiziert, bei denen die Vereinigungsfreiheit oder das Recht auf Kollektivverhandlungen erheblich gefährdet sein könnten. |
| Managementansatz: Kinderarbeit | Integriertes Managementsystem Sozialstandards Zahlen & Fakten > Audits des integrierten Managementsystems | |
| G4-HR5 Risiko von Kinderarbeit und Maßnahmen | Soziale und ethische Standards Sozialstandards | Bisher wurden keine Geschäftsstandorte oder Lieferanten identifiziert, bei denen ein erhebliches Risiko von Kinderarbeit oder Arbeit von Jugendlichen unter gefährlichen Bedingungen besteht. |
| Managementansatz: Zwangs- oder Pflichtarbeit | Integriertes Managementsystem Soziale und ethische Standards Sozialstandards Zahlen & Fakten > Audits des integrierten Managementsystems | |
| G4-HR6 Risiko von Zwangs- oder Pflichtarbeit und Maßnahmen | Sozialstandards | Bisher wurden keine Geschäftsstandorte oder Lieferanten identifiziert, bei denen ein erhebliches Risiko von Zwangs- oder Pflichtarbeit besteht. |
| Managementansatz: Prüfung | Integriertes Managementsystem Zahlen & Fakten > Audits des integrierten Managementsystems | |
| G4-HR9 Geschäftsstandorte, die bzgl. Menschenrechten überprüft wurden | Soziale und ethische Standards Zahlen & Fakten > Audits des integrierten Managementsystems | Bei Miele erfolgt keine separate Prüfung der Menschenrechte. Menschenrechtliche Aspekte werden im Zuge der Evaluationen für den Sozialstandard SA8000 geprüft. |
| Managementansatz: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Menschenrechten | Integriertes Managementsystem Rohstoffe & Materialien Lieferantenmanagement | Status analog dem Managementansatz Bewertung der Lieferanten hinsichtlich ökologischer Aspekte |
| G4-HR10 Anteil neuer Lieferanten, die bzgl. Menschenrechten überprüft wurden | Auswahl neuer Lieferanten Zahlen & Fakten > Selbstausskünfte zur Einhaltung von Sozialstandards durch potenzielle Lieferanten | Vorgehen analog dem Indikator G4-EN32 Anteil neuer Lieferanten, die nach ökologischen Kriterien überprüft wurden |

| GRI-Indikator | Verweis | Kommentare |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G4-HR11 Wesentliche Auswirkungen auf Menschenrechte in der Lieferkette | Auswahl neuer Lieferanten Sozialstandards Risikomanagement | Vorgehen analog dem Indikator G4-EN33 Wesentliche ökologische Auswirkungen in der Lieferkette |
| Managementansatz: Beschwerdemechanismen hinsichtlich Menschenrechtsverletzungen | Beschwerdestelle | Status analog dem Managementansatz Beschwerde-mechanismen hinsichtlich Arbeitspraktiken |
| G4-HR12 Formelle Beschwerden bzgl. Menschenrechtsverletzungen | | Im Berichtszeitraum wurden keine Beschwerden bekannt. |
| GESELLSCHAFTLICH: GESELLSCHAFT | | |
| Managementansatz: Lokale Gemeinschaften | Gesellschaftliches Engagement | Es wurden bisher keine Programme oder systematische Verfahrensweisen etabliert, die die Auswirkungen der Geschäftstätigkeiten auf das Gemeinwesen bewerten. Jedoch sorgt Miele über bestehende Gesetze und Vorschriften hinaus für die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gemeinden. Gleichzeitig werden durch die Geschäftstätigkeit wichtige Impulse für das Wachstum von Kaufkraft und Steueraufkommen an den Standorten gesetzt. Durch den engen Austausch mit den Gemeinden erhält Miele kontinuierlich Rückmeldung über die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit. |
| G4-S01 Maßnahmen zur Einbindung lokaler Gemeinschaften, Folgenabschätzungen und Förderprogramme | Gesellschaftliches Engagement Beschwerdemanagement | Maßnahmen zur Einbindung lokaler Gemeinschaften werden punktuell an den Standorten umgesetzt und nicht systematisch gesteuert und analysiert. Der Prozentsatz der Standorte, die solche Maßnahmen umsetzen, wird von Miele nicht erfasst. |
| G4-S02 Auswirkungen auf lokale Gemeinschaften | Beschwerdemanagement Transport | Siehe Managementansatz Lokale Gemeinschaften |
| Managementansatz: Korruptionsbekämpfung | Compliance-Management Interne und externe Leitlinien sowie Standards Soziale und ethische Standards | Miele stellt über die interne Spendenrichtlinie und den Verhaltenskodex des Unternehmens sicher, dass Spenden nicht als eine versteckte Form der Bestechung genutzt werden können. |
| G4-S03 Anteil der auf Korruptionsrisiken überprüften Geschäftsstandorte und ermittelte Risiken | Integriertes Managementsystem Compliance-Management | Im Zuge der weltweiten Revisionsprüfungen werden potenzielle Korruptionssachverhalte geprüft. Potenzielle Korruptionsrisiken bestehen bei der Verletzung von Ausschreibungsregelungen. |

| GRI-Indikator | Verweis | Kommentare |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G4-S04 Informationen und Schulungen zur Korruptionsbekämpfung | Mitarbeitersensibilisierung | Miele erfasst die Gesamtzahl der zum Verhaltenskodex geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Gesamtzahl sowie der Prozentsatz der informierten Geschäftspartner werden von Miele nicht erfasst. |
| G4-S05 Bestätigte Korruptionsfälle und ergriffene Maßnahmen | Ombudsmann | |
| Managementansatz: Politik | Gremien und Verbände Das EU-Label Zahlen & Fakten > Dialog | Der Ansatz wird kontinuierlich überprüft und weiterentwickelt. Eine systematische Evaluierung findet bisher nicht in allen von GRI geforderten Bereichen statt. |
| G4-S06 Höhe und Empfänger von politischen Spenden | | In den Geschäftsjahren 2014/15 und 2015/16 unterstützte die Miele & Cie. KG politische Parteien in Deutschland mit einer Spende in Höhe von insgesamt 5.000 Euro je Geschäftsjahr. Die Informationen über die Empfänger der Spenden werden von Miele vertraulich behandelt. |
| Managementansatz: Wettbewerbswidriges Verhalten | Interne und externe Leitlinien sowie Standards Compliance-Management | |
| G4-S07 Verfahren aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens oder Kartellbildung | Compliance-Management | Im Berichtszeitraum wurden keine Klagen aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- oder Monopolbildung gegen das Unternehmen Miele erhoben. |
| Managementansatz: Compliance | Nachhaltigkeitsmanagement | |
| G4-S08 Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften | Ombudsmann | Im Berichtszeitraum gab es keine Geldbußen aufgrund eines Verstoßes gegen Rechtsvorschriften. |
| Managementansatz: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen | Integriertes Managementsystem Rohstoffe & Materialien Lieferantenmanagement | Status analog dem Managementansatz Bewertung der Lieferanten hinsichtlich ökologischer Aspekte |
| G4-S09 Anteil neuer Lieferanten, die bzgl. der Auswirkungen auf die Gesellschaft überprüft wurden | Auswahl neuer Lieferanten Zahlen & Fakten > Selbstauskünfte zur Einhaltung von Sozialstandards durch potenzielle Lieferanten | Vorgehen analog dem Indikator G4-EN32 Anteil neuer Lieferanten, die nach ökologischen Kriterien überprüft wurden |

| GRI-Indikator | Verweis | Kommentare |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G4-S010 Negative gesellschaftliche Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen | Auswahl neuer Lieferanten Sozialstandards Risikomanagement | Vorgehen analog dem Indikator G4-EN33 Wesentliche ökologische Auswirkungen in der Lieferkette |
| Managementansatz: Beschwerdeverfahren hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen | Beschwerdemanagement | Status analog dem Managementansatz Beschwerdemechanismen hinsichtlich ökologischer Aspekte |
| G4-S011 Beschwerden über gesellschaftliche Auswirkungen | Beschwerdemanagement | |
| GESELLSCHAFTLICH: PRODUKTVERANTWORTUNG | | |
| Managementansatz: Kundengesundheit und -sicherheit | Produktsicherheit Entwicklung & Innovation | |
| G4-PR1 Anteil wesentlicher Produkte und Dienstleistungen, die auf Sicherheit und Gesundheit geprüft wurden | Produktsicherheit | |
| G4-PR2 Vorfälle der Nichteinhaltung von Vorschriften und freiwilligen Verhaltensregeln bzgl. Gesundheit und Sicherheit der Produkte und Dienstleistungen | Rückrufaktionen | |
| Managementansatz: Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen | Das EU-Label Nachhaltigkeit: Kunden informieren | Die Kundenzufriedenheit wird in einigen Bereichen explizit per Online-Tool abgefragt, in anderen Bereichen in nicht standardisierter Form. |
| G4-PR3 Grundsätze und Verfahren zur Produktkennzeichnung sowie Anteil der Produkte und Dienstleistungen, die diesen unterliegen | Das EU-Label Nachhaltigkeit: Kunden informieren Neue Materialien Zahlen & Fakten > Energieverbrauchskennzeichnung | |
| G4-PR4 Verstöße gegen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln bzgl. Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen | Korrekte Deklaration | Im Berichtszeitraum gab es keine relevanten Verstöße gegen Vorschriften oder freiwillige Verhaltensregeln bzgl. der Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen. |
| G4-PR5 Ergebnisse zu Umfragen zur Kundenzufriedenheit | Kundenanforderungen | Die Kundenzufriedenheit wird in einigen Bereichen explizit per Online-Tool abgefragt, in anderen Bereichen in nicht standardisierter Form. |

| GRI-Indikator | | Verweis | Kommentare |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Managementansatz: Schutz der Privatsphäre von Kunden | | <u>Datensicherheit</u> | Der Schutz der personenbezogenen Kundendaten ist für Miele selbstverständlich. Die Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung aller personenbezogenen Kundendaten erfolgt entsprechend datenschutzrechtlichen Bestimmungen. |
| G4-PR8 | Berechtigte Datenschutzbeschwerden | <u>Datensicherheit</u> | |
| Managementansatz: Compliance | | <u>Compliance-Management</u> | |
| G4-PR9 | Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften bzgl. der Bereitstellung und Nutzung von Produkten und Dienstleistungen | <u>Compliance-Management</u> | Im Berichtszeitraum gab es keine Sanktionen oder wesentlichen Bußgelder, die wegen des Verstoßes gegen internationale Konventionen oder Verträge oder nationales Recht gegen Miele verhängt wurden. |

Über diesen Bericht

[GRI G4-13, G4-17, G4-28, G4-29, G4-30, G4-32]

Das Unternehmen Miele veröffentlicht seit dem Jahr 2002 Nachhaltigkeitsberichte. Der vorliegende, achte Bericht dokumentiert die Fortschritte im Sinne der Unternehmensleitlinie „Immer besser“. Ziel des Berichts 2017 ist es, die Nachhaltigkeitsleistung des Unternehmens für Stakeholder wie Nachhaltigkeitsexperten, Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner transparent zu machen. Die Inhalte greifen die für das Unternehmen wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen auf. Diese wurden im Rahmen eines Wesentlichkeitsprozesses im Dialog mit den Stakeholdern ermittelt und nach ihrer Relevanz für Miele gewichtet.

Der Miele Nachhaltigkeitsbericht 2017 wurde nach den Richtlinien der Global Reporting Initiative (GRI) erstellt, gemäß den „Core“-Anforderungen nach G4. Wenn möglich, wird über die für die „Core“-Option notwendigen Informationen hinaus berichtet, um dem Informationsbedarf der Stakeholder bestmöglich zu entsprechen. Direkt an den Kennzahlen und im Text findet sich ein Verweis auf den jeweiligen GRI-G4-Indikator. Der GRI Content Index bildet den Abschluss dieses Dokuments.

Die Struktur des Berichts wurde bis auf drei Änderungen im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2015 weitgehend erhalten: Das Kapitel Produkte erfuhr eine deutliche Stärkung – dies entspricht dem Schwerpunkt der Miele-Nachhaltigkeitsaktivitäten. Hier finden sich von der Entwicklung bis zur Entsorgung alle Produktthemen ausführlich wieder. Die Bereiche Mitarbeiter und Gesellschaft wurden im Kapitel Menschen zusammengeführt, der Themenbereich Transport und Logistik ist nun wieder im Kapitel Umwelt integriert. Grund für die Überarbeitung der Struktur ist die diesjährige Konzeption als PDF-Dokument, die den als Online-Version gestalteten Vorgängerbericht ersetzt.

Der Berichtszeitraum umfasst die Geschäftsjahre 2014/15 und 2015/16, Geschäftsjahresende ist jeweils der 30. Juni eines Jahres. Redaktionsschluss war März 2017. Sofern nicht anders vermerkt, beziehen

sich die Angaben im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht inklusive der Kennzahlen auf die Miele & Cie. KG mit der Tochtergesellschaft imperial-Werke oHG. Dies schließt alle deutschen Produktions- und Verwaltungsstandorte sowie die deutsche Vertriebsgesellschaft mit ein. Ebenfalls eingeschlossen sind unter der Führung der Miele Beteiligungs-GmbH die Produktionsstandorte Bürmoos (Österreich), Uničov (Tschechische Republik), Braşov (Rumänien) und Dongguan (China). Die internationalen Vertriebsgesellschaften werden beispielhaft erwähnt.

Im Berichtszeitraum wurden die Vertriebs- und Servicezentren Bochum, Frankfurt, Hamburg, Karlsruhe und Berlin aufgrund notwendiger Anpassungen an die veränderte Handelslandschaft geschlossen (Oktober bis Dezember 2015). Es erfolgten die Erweiterung des Warenverteilzentrums 2015 sowie der Neubau des Zentrallagers für Ersatzteile 2016 in Gütersloh. Darüber hinaus gab es keine wesentlichen Änderungen bezüglich Größe, Struktur oder Lieferkette.

Der Miele Nachhaltigkeitsbericht ist als PDF-Datei online abrufbar. Die Kennzahlen zum Berichtszeitraum befinden sich im Anhang des Dokuments und sind online separat verfügbar. Der Onlineauftritt zur Nachhaltigkeit bei Miele bietet einen Überblick zur Philosophie und Umsetzung von Nachhaltigkeit für Kundinnen und Kunden und weitere Interessierte. Er ist unter www.miele-nachhaltigkeit.de und auch über Miele.de oder Miele.com erreichbar.

Auf die Ausweisung der Rechtsform wurde zugunsten einer besseren Lesbarkeit verzichtet. Anders als in den vorherigen Berichten werden – außer in Aufzählungen und sprachlich begründeten Ausnahmen – geschlechtsspezifische Bezeichnungen verwendet. Das geschieht, um das Bewusstsein zur Geschlechtergerechtigkeit weiter zu stärken. Dieser Bericht ersetzt den Miele Nachhaltigkeitsbericht 2015. Dem zweijährigen Berichtszyklus folgend, ist der nächste Nachhaltigkeitsbericht für das Jahr 2019 geplant.

Impressum

Herausgeber

Miele & Cie. KG
Carl-Miele-Straße 29
33332 Gütersloh

Verantwortlich

Carsten Prudent
Unternehmenskommunikation

Projektleitung

Ursula Wilms
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Datenmanagement

Sebastian Wegener
Technisches Produktmanagement und Umweltreferat

Redaktionsschluss

31. März 2017

Konzept/Redaktion/Gestaltung

Stakeholder Reporting
GmbH, Hamburg

Fotografie

Frauke Schumann
Fotografie, Dortmund

Kontakt [GRI G4-31]

Ursula Wilms
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Telefon +49 5241 89-1958
Telefax +49 5241 89-1950
E-Mail: ursula.wilms@miele.de

www.miele.com

www.miele-nachhaltigkeit.de

Der aktuelle Bericht ist auch in Englisch verfügbar. Im Falle von Abweichungen von der deutschen Version ist die deutsche Version maßgeblich.

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie allen weiteren Beteiligten, die an der Erstellung dieses Berichts mitgewirkt haben, dankt Miele für ihre Unterstützung.

