

Nachhaltigkeitsinformation 2023

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

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

Redaktioneller Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir zur Bezeichnung von Personengruppen in der Regel nur die männliche Sprachform verwendet. Selbstverständlich sind damit stets alle Geschlechterformen gemeint. Zudem werden im Text die Ziffern der Sustainable Development Goals in eckigen Klammern benannt, um den Einfluss unserer Maßnahmen auf die Ziele zu verdeutlichen.



Nachfolgend informieren wir über die Entwicklungen bzgl. der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen. Die Nachhaltigkeitsinformation beinhaltet wichtige Maßnahmen, Ergebnisse und Kennzahlen der Tchibo Coffee Service GmbH des Geschäftsjahres 2023 (01. Januar 2023 bis 31. Dezember 2023). Der Kurzbericht informiert auf jährlicher Basis bzgl. der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen für Tchibo Coffee Service.

Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben ist für uns selbstverständlich. Hierzu zählen unter anderem der Bericht der maxingvest GmbH & Co. KGaA für die Konzerngesellschaften Tchibo an das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) im Rahmen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) 2024, sowie die

Nachhaltigkeitsinformation 2023

zum 30. Dezember 2024 anstehende Umsetzung der EU-Verordnung über entwaldungsfreie Lieferketten (EUDR) [SDG 15].

Seit 2006 ist es für uns selbstverständlich, unsere Produkte und Lieferketten schrittweise nachhaltiger zu gestalten. Dabei achten wir unter anderem auf den Einsatz verantwortungsvoll angebauter Materialien, die Einhaltung von Menschenrechten und den Schutz der Umwelt und Biodiversität bei der Herstellung und dem Transport unserer Produkte. Hierbei setzen wir u.a. auf den Einkauf zertifizierter Materialien (bspw. FSC, Fairtrade, Bio, Rainforest) und auf die Kaffeeprojekte der Tchibo GmbH in Zusammenarbeit mit Brancheninitiativen [SDG 12, SDG 15].

Unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten gliedern sich in folgende Bereiche:

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



Unsere Nachhaltigkeitsleistung lassen wir jährlich durch EcoVadis bewerten. Der aktuelle EcoVadis Bericht, sowie unsere Richtlinien und Erklärungen zu unserer nachhaltigen Verantwortung sind unter: <https://tchibo-coffeeservice.de/unternehmen/nachhaltigkeit/> verfügbar.

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



Sie bilden unseren Rahmen dafür, wie wir Sozial- und Umweltverantwortung verstehen und in unseren Geschäftsprozessen umsetzen.



Nachhaltigkeitsinformation 2023

Wir fokussieren drei Kernbereiche:

Nachhaltige Produkte

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

Klimaschutz

- Orientierung an Vorgaben des Europäischen Grünen Deals der EU-Kommission aus 2019 zur Erreichung des 1,5° Zieles 2030

Mitarbeitende

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

1. Faire Geschäftspraktiken

Ansatz und Richtlinien

Wir verbinden unseren ökonomischen Gewinn mit ökologischer und sozialer Verantwortung. Für den langfristigen Erfolg und das Ansehen unseres Unternehmens ist das Vertrauen der Gesellschafter, Geschäftspartner, Kunden, Mitarbeitenden, von Behörden, der Öffentlichkeit sowie der sonstigen gesellschaftlichen Anspruchsteller, in ein faires und verantwortungsbewusstes Handeln essenziell.

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

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



Nachhaltigkeitsinformation 2023

- Die Leitsätze für multinationale Unternehmen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung.
- Die zehn Prinzipien des UN Global Compact.
- Der Europäische Grüne Deal der Europäischen Union aus dem Jahr 2019.

Die wesentlichen Verhaltensstandards, die grundlegend für alle Bereiche unseres Handelns im Unternehmen gelten, sind im Tchibo Coffee Service Code of Conduct verbindlich festgelegt. Ergänzend legt der Tchibo Coffee Service Supplier Code of Conduct unsere Erwartungen an Lieferanten fest (s. Abschnitt Nachhaltige Beschaffung). Zu fairen Geschäftspraktiken gehört für Tchibo Coffee Service insbesondere ein verantwortungsvoller Wettbewerb, Anti-Korruption sowie die Sicherung von Datenschutz und IT-Sicherheit.

Die Tchibo Coffee Service GmbH tritt als Großhändlerin für Geschäftskunden auf und vertreibt die von der Tchibo GmbH produzierten Produkte. Die Tchibo GmbH ist der Hauptlieferant der Tchibo Coffee Service GmbH und gleichzeitig deren Schwesterunternehmen. Sowohl die Tchibo Coffee Service GmbH und die Tchibo GmbH sind Tochterunternehmen der maxingvest GmbH & Co. KGaA.

Verantwortungsvoller Wettbewerb und Anti-Korruption

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

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

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



Nachhaltigkeitsinformation 2023

Datenschutz und IT-Sicherheit

Als Dienstleister speichert und verarbeitet Tchibo Coffee Service eine Vielzahl von Daten und Informationen unter Verwendung eines IT-Systems. Der Schutz personenbezogener Daten unserer Kunden und Mitarbeiter, sowie die Achtung nationaler, europäischer, sowie internationaler Datenschutzregelungen und Vorgaben zur Informationssicherheit sind für uns selbstverständlich. Der sichere Umgang mit Informationen und informationsverarbeitenden Systemen wird über die Informationssicherheitsrichtlinie geregelt. Wir richten unser Handeln darauf aus, personenbezogene Daten stets nur unter Abwägung der Interessen des Einzelnen und nach Bewertung aller Datenschutzrisiken zu verarbeiten. Unsere Sicherheitsstandards verfolgen insbesondere das Ziel, den unrechtmäßigen Gebrauch durch Unbefugte zu verhindern. Der gesetzeskonforme Umgang mit personenbezogenen Daten wird über die Datenschutzrichtlinie sichergestellt. Auch unsere Geschäftspartner werden entsprechend zum sorgsamem Umgang mit solchen Daten verpflichtet.

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

Maßnahmen zur Einhaltung fairer Geschäftspraktiken

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

Die Tchibo Coffee Service GmbH führt jährlich eine Risikoinventur durch, in der strategische, operative und funktionale Risiken identifiziert und bewertet werden. Des Weiteren werden im Rahmen von internen Audits durch die Konzernrevision der



Nachhaltigkeitsinformation 2023

Muttergesellschaft maxingvest GmbH & Co. KGaA Kontrollen zur Aufdeckung und Verhinderung von Korruption und Bestechung durchgeführt. Darüber hinaus gibt es Zulassungsverfahren für Sachzuwendungen, Reisen oder Veranstaltungen, um Bestechungsversuche oder Betrug zu verhindern.

Um Verletzungen von vertraulichen Informationen zu verwalten, wurden Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten umgesetzt. Datenschutzbeschwerden können bspw. über eine spezielle E-Mail-Adresse auch von Externen eingereicht werden. Mitarbeiter werden vor Aufnahme ihrer Tätigkeit bezüglich Datenschutzes und -sicherheit sensibilisiert und auf das Datengeheimnis schriftlich verpflichtet. Die Verpflichtung erfolgt unter besonderem Hinweis auf die strafrechtlichen Vorschriften des Datenschutzrechts. Die Einhaltung der internen und externen Vorgaben wird im Rahmen interner Audits durch die Konzernrevision der Muttergesellschaft maxingvest GmbH & Co. KGaA überprüft. Mitarbeitern, Lieferanten, Kunden und weiteren externen Stakeholdern steht zudem das, über eine von unabhängiger Stelle betriebene, anonyme Hinweisgebersystem (Whistleblowing-System) zur Verfügung. Die eingegangenen Hinweise werden anonymisiert an das Compliance Committee, bestehend aus verschiedenen Bereichsleitern der maxingvest GmbH & Co. KGaA, der Tchibo GmbH und der Tchibo Coffee Service GmbH sowie dem Betriebsratsvorsitzenden, als internes Untersuchungsgremium weitergeleitet.

Kennzahlen

Faire Geschäftspraktiken	2021	2022	2023
Prozentsatz oder Anzahl der Mitarbeiter, die eine Ethikschulung zum Code of Conduct erhalten haben	100%	100%	100%
Prozentsatz und/oder Anzahl der Mitarbeiter, die eine Datenschutzschulung erhalten haben	100%	100%	100%
Anzahl eingegangener Beschwerden über das Whistleblowing-System	0	0	0
- davon begründete Beschwerden	0	0	0
Anzahl bestätigter ethikbezogener Vorfälle oder rechtlicher Verfahren	0	0	0





Nachhaltigkeitsinformation 2023

2. Nachhaltige Beschaffung und Produktsicherheit

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

Ansatz und Richtlinien

Tchibo Coffee Service arbeitet bei der Förderung einer nachhaltigen Beschaffung eng mit dem wichtigsten Lieferanten für Kaffee und weitere Food- wie Non-Food Artikel, der Tchibo GmbH, zusammen. Auf dem Weg zu einer 100 % nachhaltigen Geschäftstätigkeit setzt sich Tchibo für eine nachhaltige Entwicklung in der Lieferkette des Kaffeesektors ein. Maßnahmen und Fortschritte auf dem Weg dorthin werden detailliert im Nachhaltigkeitsbericht der Tchibo GmbH dargestellt. Das übergeordnete Ziel der Tchibo GmbH und damit auch von Tchibo Coffee Service ist 100% Transparenz in der Kaffeelieferkette bis zum Ursprungsort.

Über die Einbindung unseres Tchibo Coffee Service Supplier Code of Conduct in unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen verpflichten wir unsere Lieferanten für Food- und Non-Food Artikel sowie unsere Geschäftspartner vertraglich zur Einhaltung von Nachhaltigkeitsstandards, einschließlich Menschenrechte und Arbeitsstandards in der Lieferkette. Unsere Einkaufsgrundsätze sind zudem in der Einkaufsrichtlinie festgeschrieben.

Des Weiteren pflegen wir mit unseren Lieferanten eine langfristige, partnerschaftliche Zusammenarbeit. Gesetzliche Vorgaben verstehen wir als Mindestanforderungen, über die wir in vielen Punkten weit hinausgehen. So gewährleistet der 3-fach ISO-zertifizierte Tchibo Coffee Service TEAM, der Tchibo-eigene technische Service, die langfristige Nutzung unserer Kaffeemaschinen und –systeme.

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

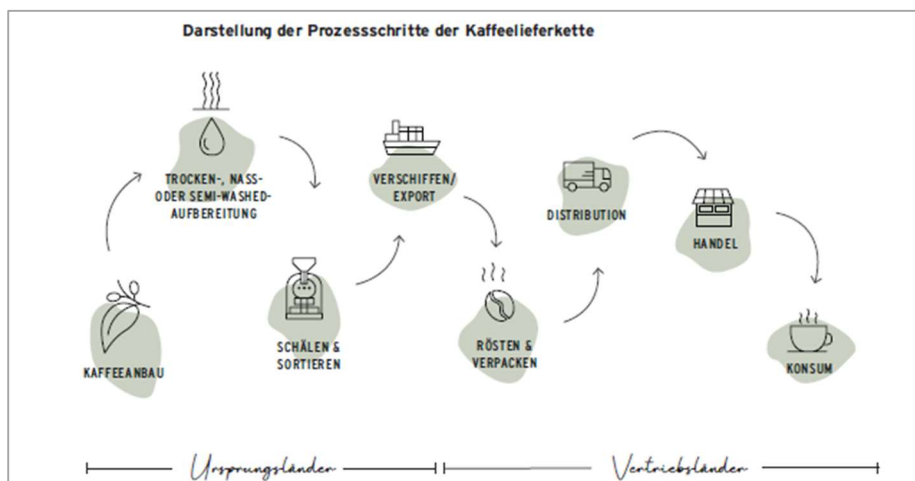


Maßnahmen

Integration von Nachhaltigkeit in den Beschaffungsprozess

Im Rahmen der Lieferantenauswahl werden durch einen Supplier Questionnaire neben Qualitäts- auch Umwelt- und Sozialparameter abgefragt. Eine Zertifizierung nach IFS (International Featured Standards), ISO (International Standards Organization), SALSA (Safe and Local Supplier Approval) oder BRC (British Retail Consortium) ist für Food-Lieferanten Voraussetzung für die Auftragsvergabe. Unsere Lieferanten werden in den Lieferverträgen durch den Tchibo Coffee Service Supplier Code of Conduct zu der Einhaltung von sozialen und Umweltstandards einschließlich Menschenrechten vertraglich verpflichtet. Zur Beschaffung von Kaffee im Kerngeschäft der Tchibo Coffee Service GmbH gelten neben den beschriebenen Prozessen alle Nachhaltigkeitsindikatoren und -prozesse, die die Tchibo GmbH als Lieferant der Tchibo Coffee Service GmbH für Röstkaffee aufgestellt hat. Maßnahmen und Fortschritte auf dem Weg zu einer 100% nachhaltigen Geschäftstätigkeit im Kaffeesektor werden neben diesem Kurzbericht auch detailliert im Nachhaltigkeitsbericht der Tchibo GmbH dargestellt. Die Aktivitäten der Tchibo GmbH im Kaffeesektor betreffen unter anderem (Auswahl) [SDG 2, SDG 8, SDG 12, SDG 13, SDG 15]:

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



Nachhaltigkeitsinformation 2023

Food- und Non-Food Lieferanten werden jährlich einer ganzheitlichen strategisch und operativen Risikoanalyse inklusiver Nachhaltigkeitsrisiken unterzogen. Die abstrakte Risikoanalyse erfolgt durch EcoVadis.

Wir betrachten es als unsere unternehmerische Pflicht, Verantwortung für unser Handeln zu übernehmen – und zwar entlang unserer gesamten globalen Wertschöpfungsketten. Wir sind verpflichtet, Verantwortung für die Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf Menschen und Umwelt zu tragen. Eine genaue Erklärung unseres Vorsorgeansatzes ist in der Grundsatzerklärung zur Achtung der Arbeits- und Menschenrechte beschrieben. Wir haben im Jahr 2023 die gesetzlichen Anforderungen, welche sich aus dem LkSG ergeben, implementiert. 2024 wurde erstmals ein Bericht entsprechend des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) verfasst. Dieser umfasst u. a. die detaillierten Informationen zur Risikoanalyse, -bewertung und -management unserer vor- und nachgelagerten Lieferkette. Die Grundlage für die Zusammenarbeit mit Lieferanten und Dienstleistern bildet der Tchibo Coffee Service Supplier Code of Conduct. Er schreibt verbindliche Verhaltensvorgaben für Zulieferer, Geschäftspartner und Dienstleister hinsichtlich eines rechtskonformen und ethischen Handelns fest. Der Tchibo Coffee Service Supplier Code of Conduct und die AGBs sind Basis aller Einkaufsverträge. Beschwerdemechanismen helfen uns dabei, Verstöße gegen Arbeits- und Umweltstandards zu identifizieren. Diese sind detailliert der Verfahrensordnung für menschenrechtsrelevante und umweltbezogene Beschwerden zu entnehmen.

Einen der größten Einflüsse auf eine nachhaltige Beschaffung hat Tchibo Coffee Service durch den Einkauf zertifizierter Produkte, beispielsweise durch Fairtrade-, Bio-Siegel oder Rainforest Alliance Zertifikat [SDG 12, SDG 15, SDG 17] (s. Abschnitt Nachhaltige Produkte).



Produktsicherheit

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



Nachhaltigkeitsinformation 2023

Für jede Produktgruppe im Bereich Food definiert das Technical Compliance Policy Framework genaue Vorgehensweisen, um die Qualität der Produkte zu gewährleisten. Qualitätsabfragen sind an verschiedenen Stellen im Einkaufsprozess und darüber hinaus beim Lieferanten und Tchibo Coffee Service integriert. Bei Auffälligkeiten während der Wareneingangskontrolle oder durch Kundenbeschwerden werden im Zuge der Qualitätssicherung Maßnahmenpläne aufgestellt.

Für den Fall, dass die vorgegebenen Grenz- und Richtwerte nicht eingehalten werden, ist ein Error-Prozess inklusive Rückholprozess vorhanden. Die Funktionsweise des Error-Prozesses wird jährlich überprüft und anlassbezogen angepasst.

Das unternehmensweite System der Rückverfolgbarkeit gilt ebenfalls für Non-Food Artikel (bspw. To-Go Becher, Reinigungsmittel, Kaffeemaschinen). Grundsätzlich können sich Kunden zu Produktbestandteilen und der Zusammensetzung der Food-Produkte informieren. Dies ist entweder elektronisch über die Plattform Atrify möglich oder Kunden können die Produktspezifikationen per E-Mail, Post, Fax oder Telefon anfordern. Tchibo Coffee Service informiert über die Lebensmittel-Informationsverordnung ((EU) Nr. 1169/2011) hinaus.



Unsere Kaffeelösungen für Businesskunden beinhalten den Verkauf und die Vermietung von professionellen Kaffeesystemen und Wasserspendern. Zudem bieten wir die Aufarbeitung der Kaffeemaschinen an, um sie wieder in den Verkehr zu bringen. Wir haben unser Produktdesign auf die Haltbarkeit, die Umweltfreundlichkeit und die Kreislauffähigkeit unserer Kaffeesysteme ausgerichtet.

Unser eigenes technisches Service Team gewährleistet die Langlebigkeit der Kaffeesysteme, sowie die Aufbereitung und den Wiedereinsatz der professionellen Kaffeesysteme [SDG 12]. Die Tchibo Coffee Service Team GmbH ist ISO 22000:2005, ISO 14001:2015 und ISO 9001:2015 zertifiziert.

Nachhaltige Produkte

Um einen nachhaltigen Konsum weiter zu fördern, bietet Tchibo Coffee Service seinen Kunden eine Reihe von zertifizierten Produkten an, die an ihren jeweiligen Labeln klar als solche erkennbar sind. Dazu zählen Bio-, Fairtrade- und Rainforest-Alliance-Zertifizierte Produkte [SDG 2, SDG 8, SDG 15]. Nachhaltiges Handeln zeigt sich





Nachhaltigkeitsinformation 2023

ebenfalls im verantwortungsvollen Marketing und Ressourceneinsatz.

Unser Röstkaffeeportfolio beziehen wir von unserem Schwesterunternehmen, der Tchibo GmbH. 2023 konnten wir unser Portfolio um zwei Fairtrade-gesiegelte Eduscho Kaffees erweitern und das Sortiment des Bio-Fairtrade Tchibo Vista ausbauen. Der Anteil nachhaltig gesiegelter Röstkaffee stieg auf 33%. Ergänzend unterstützt die Tchibo GmbH Farmer in Kaffeeursprungsländern mit einem umfassenden Programm. Gestartet wurde in Brasilien, Honduras und Vietnam. Die Maßnahmen werden länderspezifisch an die Rahmenbedingungen vor Ort angepasst. So werden die Farmer beispielsweise in nachhaltigen und klimaresilienten Anbaumethoden geschult, und dabei unterstützt, weitere Einkommensquellen zu erschließen, um damit unabhängiger von den schwankenden Kaffee-Weltmarktpreisen zu werden. Der Tchibo-Partner für dieses Kaffeeprogramm ist Enveritas. Enveritas hilft mit ihren Daten und ihrem Vor-Ort-Know-How dabei, zu entscheiden, welche Maßnahmen wo zum Einsatz kommen. Gleichzeitig überprüft Enveritas, ob das Engagement vor Ort die gewünschte Wirkung entfaltet [SDG 2, SDG 8, SDG 15, SDG 17].

Verpackungen verursachen einen großen Anteil unseres Ressourcenbedarfs. Mit dem Ziel, unseren Rohstoffverbrauch kontinuierlich zu verringern, setzen wir auf Vermeidung, Verminderung, Verwertung und Verbesserung. Bei der Einführung neuer oder der Optimierung bestehender Verpackungen orientieren wir unsere Entscheidungsfindung stets an dieser Systematik, um eine möglichst umweltschonende Lösung zu finden – sowohl bei den Produkt- als auch bei den Versand- und Transportverpackungen. Zusätzlich erhöhen wir kontinuierlich den Einsatz von Recycling- und FSC®-zertifiziertem Papier [SDG 12]:

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

Nachhaltigkeitsinformation 2023

- Das Sortiment der Coffee To-Go Becher ist PEFC (Program for the Endorsement of Forest Certification Schemes) zertifiziert. Die PEFC-Zertifizierung bestätigt, dass Wälder auf nachhaltige Weise und gemäß strengen Standards bewirtschaftet werden. Sie ist ein Beweis dafür, dass Holz aus ökologisch, ökonomisch und sozial nachhaltig bewirtschafteten Wäldern stammt.
- Seit 2022 sind Packstoffe des Sir Henry Sortiments nachhaltig. Umkarton, Faltschachtel, Umbeutel und Tea-Tag sind aus FSC zertifiziertem Papier und recyclebar. Teebeutel und -faden sind über den Biomüll oder Heimkompost kompostierbar.
- 2023 ist es uns gelungen, das Material der Kaffeeverpackungen im Format Ganze Bohne, Standbodenbeutel um ca. 12% zu reduzieren. Durch den Einsatz von optimierten Folien können pro Jahr mehrere Tonnen Material eingespart werden, ohne Kompromisse bei Aromafrische und Qualität der Kaffeeprodukte einzugehen.



Ausblick

Das umfassende Produktangebot wird kontinuierlich nachhaltiger. Es ist unser Ziel, den Einsatz nachhaltiger Verpackungsmaterialien zu forcieren.

Kennzahlen

Nachhaltige Produkte	2021	2022	2023
Absatzanteil nachhaltiger Kaffee-Produkte in %	22%	22%	33%
Absatzanteil nachhaltiger Tee-Produkte in %	28%	28%	28%
Anteil FSC-zertifizierter Kartonagen (Mixmaterial)	>90%	>90%	>90%
Anzahl Produktrückrufe	0	0	0



Nachhaltigkeitsinformation 2023

4. Mitarbeitende

Ansatz und Richtlinien

Motivierte und qualifizierte Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital unseres Unternehmens. Diese Überzeugung bildet das Fundament unserer Unternehmenskultur und bestimmt die Zusammenarbeit mit unseren etwa 300 Mitarbeitern sowohl an unserem Verwaltungsstandort in Hamburg als auch im Außendienst. Der konstruktive Austausch mit unseren Mitarbeitern ist wichtig für die zukunftsweisende Ausrichtung als Arbeitgeber. Wir führen eine jährliche Mitarbeiterbefragung durch, um die Stärken und Schwächen zu erkennen, konkrete Handlungsfelder zu benennen und Maßnahmen zu erarbeiten.

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

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

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

Maßnahmen

Gute Arbeitsbedingungen

Die Leistung unserer Mitarbeiter ist die Basis unseres Erfolgs. Wir haben daher den Anspruch, für bestehende und potenzielle Mitarbeiter ein bevorzugter Arbeitgeber zu sein und betrachten gute Arbeitsbedingungen als einen wesentlichen Faktor [SDG 5, SDG 10].



Nachhaltigkeitsinformation 2023

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

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

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

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

Unser Angebot für Mitarbeiter umfasst außerdem:

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



Nachhaltigkeitsinformation 2023

Arbeitsschutz und Gesundheitsförderung

Für Tchibo Coffee Service steht die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter an erster Stelle. Daher sind Arbeits- und Gesundheitsschutz in unserem Code of Conduct sowie in unseren Richtlinien und Betriebsvereinbarungen geregelt [SDG 8].

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

Die Mitarbeiter des technischen Service, welche Gefahrgüter handhaben müssen, sind entsprechend mit Schutzkleidung ausgestattet. Die Tätigkeit unserer Mitarbeiter im Innendienst beschränkt sich auf reine Bürotätigkeiten. Hier achten wir insbesondere auf die ergonomische Ausrichtung unserer Arbeitsplätze durch höhenverstellbare Tische und ergonomische Stühle. Unsere Mitarbeiter im Außendienst verbringen viele Stunden im PKW. Daher sind unsere Dienstfahrzeuge mit Automatikgetrieben und mit Lordosenstützen ausgestattet.

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

Aus- & Weiterbildung und Talentförderung

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

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



Nachhaltigkeitsinformation 2023

Mitarbeiter erhalten die Compliance-, Datenschutz-, Kartellrechts- und IT-Schulung als Basisschulungsmaßnahme.

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

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

Vielfalt und Chancengleichheit

Tchibo Coffee Service sind Diversität und Gleichberechtigung in der Belegschaft wichtig. Durch die Vergütung der Mitarbeiter entsprechend ihrer Mitarbeitergruppe gewährleisten wir eine einheitliche und diskriminierungsfreie Vergütung. Gemäß dem Entgelttransparenzgesetz haben Mitarbeiter die Möglichkeit, eine Auskunft über die Vergütungsverteilung zwischen männlichen und weiblichen Mitarbeitern gleicher Funktion zu erhalten. Die Mitarbeiter können ihre Anfrage anonym über den Betriebsrat an die Personalabteilung richten und erhalten entsprechend den gesetzlichen Vorgaben die für sie relevanten Informationen [SDG 10].

2023 betrug der Anteil beschäftigter Frauen 52%. Der Frauenanteil in Führungspositionen mit Personalverantwortung lag bei 28%. 20% der Leitungsgremien sind von Frauen besetzt. Des Weiteren unterstützen wir die Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch Teilzeitpositionen und eine Richtlinie zum mobilen Arbeiten.

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

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

Nachhaltigkeitsinformation 2023

Kennzahlen

Personalstruktur	2021	2022	2023
Anteil Mitarbeiter	100%	100%	100%
- davon weiblich	54%	51%	52%
- davon männlich	46%	49%	48%
- davon in Vollzeit	81%	80%	81%
- davon in Teilzeit	19%	20%	20%
Anzahl Mitarbeiter in Elternzeit	9%	4%	5%
Arbeitssicherheit	2021	2022	2023
Anzahl der Arbeitsunfälle pro Mitarbeiter in %	0,94%	0,8%	0,8%
Quote der Arbeitsunfälle mit Ausfallzeit (Lost time injury frequency rate, LTIR) für direkte Arbeitskräfte Berechnung: (Gesamtzahl der Arbeitsunfälle mit Ausfallzeit) x 1.000.000 / insgesamt geleistete Arbeitsstunden)	1,17	0,19	0,20
Arbeitsunfall-Schwerequote (Lost time injury severity rate, LTI) für direkte Arbeitskräfte Berechnung: (Anzahl der durch Verletzungen verursachten Fehltag) x 1.000 / insgesamt geleistete Arbeitsstunden	5,75	5,05	0,76
Aus- und Weiterbildung	2021	2022	2023
Anzahl Schulungsstunden pro Mitarbeiter	12	24	18
Anzahl Auszubildende	0	0	0
Diversität und Chancengleichheit	2021	2022	2023
Frauenanteil in Führungspositionen			
mit Personalverantwortung	23%	29%	28%
in Managementposition	22%	18%	20%
Schwerbehindertenquote	5,33%	4,76%	4,87%



Nachhaltigkeitsinformation 2023

5. Umwelt

Ansatz und Richtlinien

Die Tchibo Coffee Service GmbH ist ein Vertriebs- und Handelsunternehmen, weshalb die Umweltauswirkungen vergleichsweise gering sind. Die wesentlichen Umweltauswirkungen an unserem Verwaltungsstandort sind bedingt durch den Energieverbrauch und die damit verbundenen Treibhausgas-Emissionen, dem benötigten Wasser und Abwasser sowie dem Materialeinsatz, Abfällen und Recycling. Hinzu kommen die Emissionen und der Treibstoffverbrauch unserer Mitarbeiter im Außendienst. Darüber hinaus fallen Treibhausgas-Emissionen durch das Pendeln der Mitarbeiter und Geschäftsreisen an.

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

Da Tchibo Coffee Service GmbH einen gemeinsamen Standort mit der Schwestergesellschaft Tchibo GmbH nutzt, wird der anfallende Abfall gesammelt über die Tchibo GmbH erfasst und nicht gesondert aufgeführt.

Wir sind bestrebt, unsere Umweltauswirkungen stetig weiter dem 1,5°C Ziel des Pariser Klimaabkommens folgend zu reduzieren. Aus diesem Grund sind Umweltaspekte in unserem Mitarbeiter Code of Conduct sowie unserem Tchibo Coffee Service Supplier Code of Conduct enthalten. Alle Mitarbeiter und Geschäftspartner werden demnach aufgefordert, umweltbewusst zu handeln [SDG 13].

Maßnahmen

Um den Stromverbrauch an unserem Standort zu reduzieren, setzen wir LED-Lampen und stromsparende Geräte ein. Insgesamt konnte der relative Energieverbrauch pro Quadratmeter seit 2018 reduziert werden. Im Zuge der Umstellung auf die Arbeitsform des hybriden Arbeitens konnten wir die Fläche der Verwaltungsstandorte reduzieren, sowie das Arbeitsumfeld modernisieren und alle Arbeitsplätze mit modernster, energie-effizienter Infrastruktur ausstatten.



Nachhaltigkeitsinformation 2023

Die kontinuierliche Reduzierung der CO₂-Emissionen ist fester Bestandteil bei der Beschaffung der Dienstfahrzeuge. Dies ist in der Dienstwagenverordnung festgehalten. Fahrer werden zudem explizit zu einer kraftstoffsparenden Fahrweise aufgefordert. Die Umsetzung zeigt sich in dem kontinuierlichen Rückgang des Verbrauches. Darüber hinaus wurden Elektrofahrzeuge in den Dienstwagenpool aufgenommen.

Die vorgelagerte Logistik unserer Wertschöpfungskette leistet unsere Schwestergesellschaft, die Tchibo GmbH. Diese ist Mitbegründerin der „Zero Emission Maritime Buyers Alliance“ (ZEMBA). Gemeinsam mit anderen großen Unternehmen wie Amazon und Patagonia setzt sich Tchibo mit ZEMBA für emissionsfreie Seefracht-Lösungen, bspw. durch die Nutzung von Bio-Fuel, ein.

Des Weiteren haben sich unsere Paketdienstleister dazu verpflichtet, anhand der Umsetzung von festgelegten Nachhaltigkeits-Roadmaps kontinuierlich die Auslieferung unserer Ware klimaneutraler zu gestalten. Durch den Einsatz von umweltfreundlicheren Fahrzeugen, die Optimierung der Routenplanung und Steigerung der Energieeffizienz in den Logistikzentren wird die Erreichung des Netto-Null-Emissionsziel angestrebt. Unsere Paketdienstleister setzen sich aktiv für eine nachhaltigere Zukunft ein und tragen so dazu bei, dass der CO₂-Fußabdruck der Tchibo Coffee Service GmbH minimiert wird.

Verpackungen verursachen einen großen Anteil unseres Ressourcenbedarfs. Mit dem Ziel, unseren Rohstoffverbrauch kontinuierlich zu verringern, setzen wir auf Vermeidung, Verminderung, Verwertung und Verbesserung [SDG 13] (s. Abschnitt Nachhaltige Produkte).

Wir berichten jährlich Kennzahlen zu Umweltvorfällen, Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen. Letztere wurden auf Basis des GHG-Protokolls errechnet.

Kennzahlen

Vorfälle	2021	2022	2023
Anzahl meldepflichtiger Umweltvorfälle	0	0	0
Energieverbrauch Verwaltung	2021	2022	2023
Gesamtenergieverbrauch in kWh	531.300	513.431	401.315
- davon Stromverbrauch in kWh	228.000	220.875	158.935

Nachhaltigkeitsinformation 2023

- davon Fernkälte in kWh	22.300	51.941	60.159
- davon Fernwärme in kWh	281.000	240.615	182.220
Relativer Energieverbrauch in kWh pro m ²	178	172	181
Frischwasserverbrauch in m ³	1.174	2875	393
Energieverbrauch Fahrzeuge	2021	2022	2023
Treibstoffverbrauch (Diesel) der Flotte gesamt in Litern	195.200	219.772	198.422
Durchschnittlicher Treibstoffverbrauch (Diesel) der Flotte in Litern pro 100 km	6,2	6,5	5,9
Treibhausgasemissionen Scope 1	2021	2022	2023
Scope 1.2 Diesel in t CO ₂ e	525	591	528
Treibhausgasemissionen Scope 2	2021	2022	2023
Scope 2.1 Elektrizität in t CO ₂ e	142	137	114
Scope 2.2 Fernwärme in t CO ₂ e	96	93	68
Treibhausgasemissionen Scope 3	2021	2022	2023
Scope 3.6 Geschäftsreisen in t CO ₂ e	48	71	102
Scope 3.7 Mitarbeitermobilität in t CO ₂ e	78	70	86
Gesamtemissionen	2021	2022	2023
in t CO ₂ e	889	962	898

Ansprechpartnerin für Rückfragen:

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