

Nachhaltigkeits- bericht 2024

Ein besserer Alltag in einer
schöneren Welt



Inhaltsangabe

Vorwort

p. 3

Echt HEMA

p. 5

Unsere Wertschöpfungskette

p. 8

Verbundene Unternehmen

p. 9

Wertschöpfungsmodell

p. 10

Unsere Nachhaltigkeitsstrategie

p. 12

Stakeholder

p. 17

Umwelt

p. 20

Klimawandel

p. 21

Natur

p. 31

Materialien und Kreislaufwirtschaft

p. 32

Mensch

p. 40

Mitarbeiter:innen in den Filialen, Distributionszentren und Büros

p. 41

Arbeitnehmer:innen in der Produktionskette

p. 52

Kund:innen

p. 62

Unternehmen

p. 69

Unsere Kultur

p. 70

Unsere Unternehmensstruktur

p. 70

Unsere Geschäftsleitung

p. 70

Über diesen Bericht

p. 74

Über HEMA

p. 75

ESRS-Tabelle

p. 77

Erklärung des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

p. 80

**Vorwort von Saskia Egas Reparaz (CEO)
und Jurriaan Pouw (CFO)**

Ein besserer Alltag in einer schöneren Welt

Wir stehen an der Schwelle eines besonderen Jahres: 2026 feiert HEMA sein hundertjähriges Bestehen. In den vergangenen vier Jahren haben wir hart daran gearbeitet, unsere Mission „ein besserer Alltag in einer schöneren Welt“ zu erfüllen. Das passt perfekt zu der Überzeugung, mit der HEMA vor 99 Jahren gegründet wurde: Qualität für jeden erschwinglich und zugänglich zu machen. Unser eingeschlagener Kurs wird immer deutlicher. Und deswegen sind wir stolz darauf, dass wir die Ergebnisse in diesem Nachhaltigkeitsbericht präsentieren können.

HEMA hat eine enorme Widerstandsfähigkeit und ist immer in der Lage, sich an wechselnde Zeiten, Herausforderungen und Erwartungen anzupassen. In den vergangenen Jahren haben wir neben Qualität, einem erschwinglichen Preis und niederländischem Design unseren Produkten einen wesentlichen Mehrwert

hinzugefügt: die Nachhaltigkeit. Weil eine bessere Welt mit strukturellen Lösungen beginnt. Deswegen halten wir es auch für wichtig, dass nachhaltige Produkte für jeden zugänglich und daher erreichbar und bezahlbar sind.

Die Verantwortung für unsere Auswirkungen ist für uns selbstverständlich. Von uns vermarktete Produkte werden nicht nur mit der besten Sorgfalt für Mensch und Umwelt hergestellt, sondern auch nachhaltig genutzt, weil unsere Produkte immer von besserer Qualität sind, damit sie länger halten. Wir möchten uns weitestgehend von der Wegwerfgesellschaft entfernen. Deshalb wünschen wir uns, dass Produkte und die Materialien, aus denen sie hergestellt sind, nach ihrer Verwendung ein neues Leben erhalten. Daher nehmen wir unsere Kette kritisch unter die Lupe: vom Design über die Rohstoffe bis hin zur Produktion und Logistik.

Hält länger

Wir sind der Ansicht, dass die mitwachsenden Strampler echt HEMA sind, aber wir haben in den vergangenen Jahren viele weitere Produkte entwickelt, auf die wir stolz sind. Zum Beispiel eine Bettdecke mit einer Füllung aus 100 % recycelten Fasern, weiche Handtücher aus 100 % recycelter Baumwolle, ein nachfüllbares

Notizbuch, Kinderjacken mit einem Weitergabetikett für das nächste Kind, Klappboxen aus 100 % recyceltem Kunststoff und unserem Geschenkpapier zum Wiederverwenden, dass weitergegeben werden kann. Wir sind auch stolz auf das völlig neue Sortiment an Körperpflegeprodukten, 100 % vegan, mikroplastikfrei und nachfüllbar. Im Jahr 2024 haben wir auch den Kakao für unsere Schokoladenbuchstaben über Tony's Open Chain eingekauft. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass Kakaobauern einen existenzsichernden Lohn für ihre Kakaobohnen erhalten.



Für HEMA sind soziale und ökologische Faktoren ebenso wichtig für eine gesunde und zukunftssichere Unternehmensführung wie die Finanzergebnisse. Unser Ziel ist es, HEMA in den kommenden Jahren von einem „Unternehmen, das nachhaltige Maßnahmen ergreift“ zu „einem nachhaltigen Unternehmen“ umzuwandeln. Das bedeutet, dass wir nicht nur nachhaltige Produkte entwickeln, sondern dass Nachhaltigkeit auch ein integraler Bestandteil unserer Unternehmensführung ist.

Unsere Ziele sind ehrgeizig und betreffen Umwelt, Mensch und Unternehmen. Trotz der heutigen Herausforderungen bleiben wir unseren Ambitionen treu. Wir wollen im Wandel an vorderster Front zu einer nachhaltigeren Wirtschaft stehen und auf Veränderungen von Gesetzen und Vorschriften reagieren. Hier gehen wir schrittweise vor.

In unseren Gesprächen mit (inter-)nationalen Regierungen betonen wir immer, dass gleiche Wettbewerbsbedingungen für Unternehmer wichtig sind. Dies gilt nicht nur für eine gesunde, sondern auch für eine nachhaltige Unternehmensführung. Nachhaltigkeit ist nicht nur eine Verpflichtung, sondern auch eine

Chance, innovativ zu sein und den Standard anzuheben. Wir bewegen uns nicht nur in die richtige Richtung, sondern wir möchten die Messlatte für den gesamten Sektor höher legen. Mit fast 100 Jahren Erfahrung in der Herstellung von hochwertigen Waren glauben wir, dass ein wirklich nachhaltiges Unternehmen keine Ferne Zukunftsvision ist, sondern etwas, das wir heute aufbauen. Für alle und die Welt. Das ist es, was HEMA zu echt HEMA macht.

Saskia Egas Reparaz
CEO HEMA

Jurriaan Pouw
CFO HEMA

Echt HEMA

Das sind wir bereits seit 1926. Unsere Produkte sind von guter Qualität, haben ein einzigartiges Design und einen günstigen Preis. Alles, was unsere Kund:innen täglich brauchen. Wir arbeiten an einer gemeinsamen Mission: einen besseren Alltag in einer schöneren Welt zu schaffen.



Über 750 HEMA-
Filialen



Niederlande
seit 1926



Belgien
seit 1984



Deutschland
seit 2002



Luxemburg
seit 2006



Frankreich
seit 2009



Österreich
seit 2018

2,157 Milliarden
Euro Bruttoumsatz

5.5 Millionen
Fans

mit einer
Kundenkarte

in den Niederlanden und
Belgien

17.000

Mitarbeiter:innen

2024 durchschnittlich bei
HEMA beschäftigt
von denen +/- 6.500 bei
Franchisenehmern arbeiten

Über 750 HEMA-Filialen

Anzahl der Filialen pro Land

Land	insgesamt	davon als Franchise
Niederlande	555 (+5)	255 (+2)
Belgien	105 (+4)	
Frankreich	67 (+4)	
Deutschland	17	
Österreich	7	
Luxemburg	4	

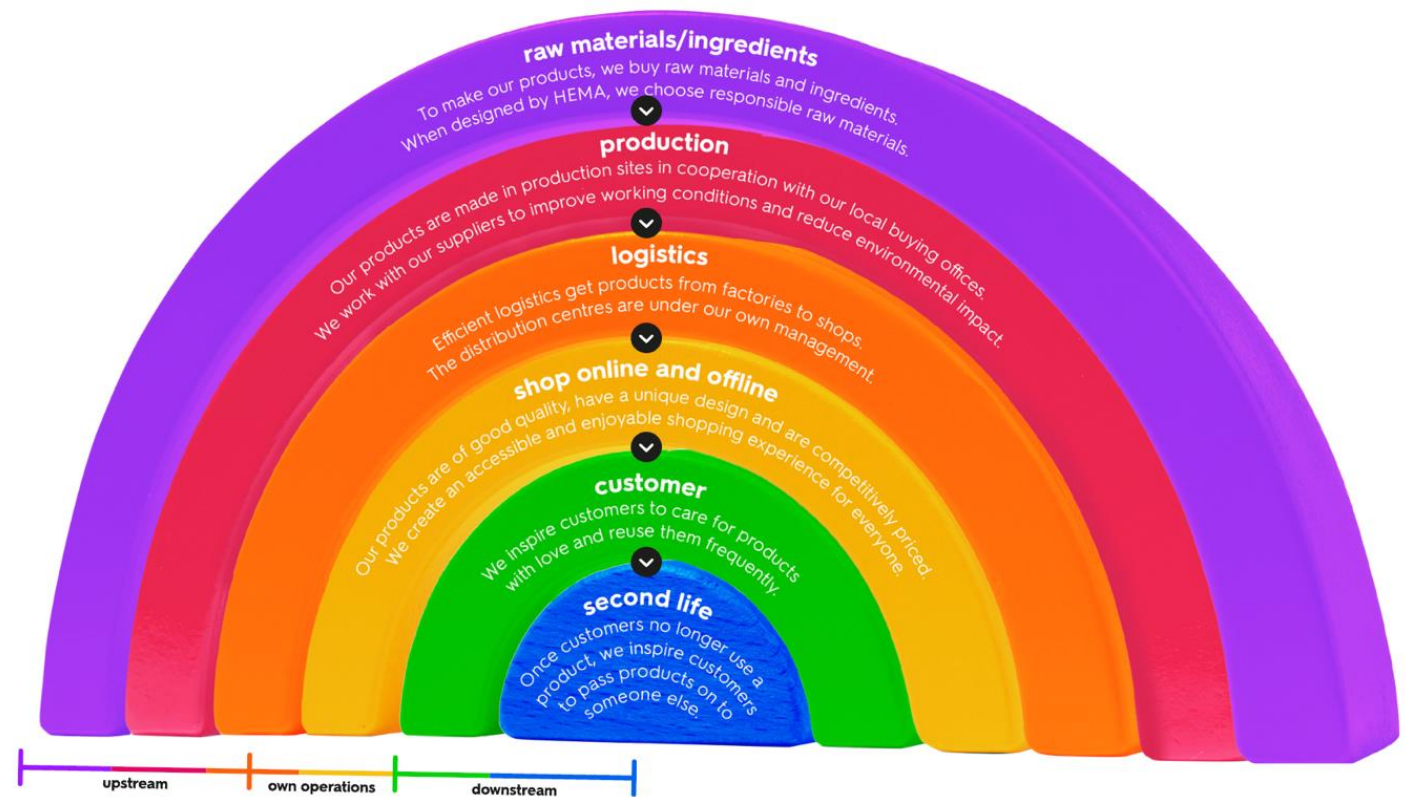
bei HEMA beschäftigte Mitarbeiter:innen

durchschnittlich im Jahr 2024

Kategorie	Anzahl
Filialen	8.720
HEMA-Büro	617
Distributionszentren	543
Unterstützende Büros in Belgien, Frankreich, Deutschland	60
Beschaffungsbüros in Hongkong, Shanghai, Bangladesch und der Türkei	60

Unsere Wertschöpfungskette

HEMA entwirft, verkauft und vertreibt Produkte über die eigenen Filialen, Filialen von Franchisenehmern, Webshops und über Kollaborationspartner. Wie sieht diese Kette vom Design zum Kunden aus? Wie hält ein Produkt so lange wie möglich und was passiert nach seinem Gebrauch?



Verbundene Unternehmen

Im Jahr 1958 begann HEMA als erstes niederländisches Unternehmen mit dem Franchising, um das Wachstum der HEMA-Filialen in immer mehr niederländischen Gemeinden zu beschleunigen.

So wuchs die Zahl der HEMA-Filialen rasant und HEMA wurde für immer mehr Kunden zugänglich. Im Jahr 1977 war die Hälfte der niederländischen Filialen ein „verbundenes Unternehmen“, wie wir eine Franchise-Filiale bei HEMA nennen. Und seitdem ist das Verhältnis ungefähr so geblieben. Die meisten der heutigen Unternehmerfamilien begannen ihre Partnerschaft mit HEMA bereits in den 1960er Jahren, mit jetzt vielen schon in der 3. oder 4. Generation.



Wertschöpfungsmodell

Unser Wertschöpfungsmodell bietet einen Einblick, wo und wie wir in unserer Unternehmensführung und in der Kette einen Mehrwert schaffen.

Neben dem finanziellen Kapital setzen wir auch Menschen und Ressourcen ein. Das Wertschöpfungsmodell lässt erkennen, welche Ergebnisse wir damit erzielen und welche Auswirkungen das für uns langfristig bedeutet.

Vier strategische Schwerpunkte

Wir werden weiterhin auf dem Fundament aufbauen, das wir gebaut haben. So wird es noch mehr renovierte und moderne Filialen geben und das Sortiment wird weiter verbessert, indem wir es noch praktischer, schöner, besser und somit nachhaltiger gestalten. Und das, damit wirklich jeder gern und oft bei HEMA einkauft.

Wir setzen auf vier zukünftige, strategische Schwerpunkte, um unsere ehrgeizigen Ziele für 2028 zu erreichen.



Produktziele

Wir konzentrieren uns weiterhin auf das Sortiment mit attraktiven, hochwertigen Produkten mit einem typischen HEMA-Design zu einem wettbewerbsfähigen Preis, die länger halten. Vom mitwachsenden Strampler zur Weitergabejacke. Darüber hinaus werden wir alltägliche Produkte entwickeln, die so gut und erschwinglich sind, dass jeder sie haben möchte. Also für jede Frau ein HEMA-BH und für jedes Kind ein HEMA-Schlafanzug.



Effiziente Kette von Anfang bis Ende

Um erschwinglich zu bleiben, während alles teurer wird, werden wir unsere Kette in den kommenden Jahren von Anfang bis Ende unter die Lupe nehmen: vom Design bis hin zum verantwortungsvollen Ein- und Verkauf unserer Produkte.



All unsere Kund:innen sind Omnichannel-Kund:innen

Wir tun dies, indem wir mit den typischen Omnichannel-Kategorien arbeiten, über die unsere Kund:innen gern online einkaufen. Wir konzentrieren uns auf die Personalisierung und möchten das „Cross-Selling“ vorantreiben.



HEMA erobert die Niederlande, Belgien und auch Frankreich

Wir stärken und erweitern unser Filialangebot, indem wir immer mehr eigene Filialen und verbundene Unternehmen in den Niederlanden, Belgien und Frankreich eröffnen und unter unserer neuesten Filialformel umwandeln.

Unser Wertschöpfungsmodell

Input	Ergebnisse	Auswirkungen
Finanzen <ul style="list-style-type: none"> - Eigenkapital - Investitionen - Zusammenarbeit mit JUMBO 	Finanzen <ul style="list-style-type: none"> - 2,157 Milliarden Euro Bruttoumsatz - 689 HEMA-Regale in JUMBO-Supermärkten in den Niederlanden und 37 in Belgien 	Finanzen <p>Wir glauben an ein gutes Gleichgewicht aus gesunden und stabilen Finanzergebnissen, während wir an nachhaltigen und zukunftssicheren Ketten und Produkten arbeiten.</p> <p>Ziele für eine nachhaltige Entwicklung (SDGs): 8 und 12</p>
Produktion <ul style="list-style-type: none"> - über 750 Filialen in Europa: in den Niederlanden, Belgien, Luxemburg, Frankreich, Deutschland und Österreich - 2 Distributionszentren - 4 Beschaffungsbüros in Dhaka, Hongkong, Shanghai und der Türkei - Hauptsitz in Amsterdam - Unterstützende Büros in Belgien, Frankreich und Deutschland - Webshops in den Niederlanden, Belgien, Frankreich und Deutschland 	Produktion <ul style="list-style-type: none"> - ca. 45.000 Produkte - 46 % Textilien, 34 % Haushaltsprodukte und Körperpflege, 18 % Lebensmittel und Catering und 2 % Dienstleistungen und Sonstiges (prozentuale Anteile auf Basis des Umsatzes) 	Produktion <p>Wir stellen Produkte von nachhaltiger Qualität her, die länger halten. Bereits beim Design berücksichtigen wir alle Lebensphasen des Produkts und setzen unseren Schwerpunkt auf Qualität und die Wünsche unserer Kund:innen.</p> <p>SDGs: 8, 12 und 17</p>
natürlich <ul style="list-style-type: none"> - echtes HEMA-Design - Rohstoffe und Produkte - nachhaltige Qualität - nachhaltige Verpackungen - Verpflichtung zu umweltfreundlichem Transport 	natürlich <ul style="list-style-type: none"> - unsere Klimabilanz liegt bei 602 kt CO₂-Äq. im Jahr 2023 (im Vergleich zu 2019 ist die Klimabilanz in dem Zeitraum bis einschließlich 2023 insgesamt um 16 % gesunken). - Tee und Kaffee wurden zu 100 % und Kakao zu 99,3 % als nachhaltig zertifiziert - 36 % weniger Plastik in Verbraucherverpackungen im Jahr 2024 als im Jahr 2019 	natürlich <p>HEMA möchte für die Produktion weitestgehend nachhaltige Materialien verwenden. Wir streben eine minimale Umweltbelastung an und legen Kriterien für die verwendeten Materialien fest.</p> <p>SDGs: 8, 12, 13 und 17</p>
Sozial <ul style="list-style-type: none"> - HEMA-Kund:innen in den Filialen und im Webshop - Gespräche mit Stakeholdern - Zusammenarbeit mit Pink Ribbon, COC Nederland und Too Good to Go. 	Sozial <ul style="list-style-type: none"> - inklusives Sortiment - 5,5 Millionen Kundenkarteninhaber:innen in den Niederlanden und Belgien - Stakeholder- und Kettenvereinbarungen - HEMA Nederland hat an Pink Ribbon, War Child, Jarige Job und den Armoedefonds gespendet. 	Sozial <p>Wir finden es wichtig, dass sich jeder bei HEMA willkommen fühlt. Wir gehen Partnerschaften mit Parteien ein, die unseren Kernwerten entsprechen. Bei uns darfst du du selbst sein und wir bieten ein diverses und inklusives Sortiment an: echt du.</p> <p>SDGs: 5, 10 und 17</p>
Menschlich <ul style="list-style-type: none"> - 17.000 Mitarbeiter:innen in unserem Büro in Amsterdam, in den Beschaffungsbüros, Distributionszentren und in den Filialen (durchschnittlich im Jahr 2024). - Schulung und Entwicklung - Stärkung der Position von Arbeitnehmer:innen in der Kette 	Menschlich <ul style="list-style-type: none"> - 81 % der Mitarbeiter:innen bei HEMA sind weiblich, 18,8 % sind männlich und 0,2 % unserer Mitarbeiter:innen identifizieren sich weder als weiblich noch als männlich. - eine Punktzahl von 8,2 von unseren Mitarbeiter:innen bei der Zufriedenheitsumfrage. - „Great Place to Work“ in Belgien und Frankreich - Vertretung bestimmter Gruppen bei HEMA durch Young HEMA und HEMA Pride - 96 MRQ-sc-Audits von Kriterien im Zusammenhang mit Menschenrechten und Umwelt. - 100 % der Verbesserungspläne nach dem ersten MRQ-sc-Audit werden innerhalb der vereinbarten Zeit durchgeführt. 	Menschlich <p>Wir bieten HEMA-Mitarbeiter:innen einen inklusiven, sicheren und angenehmen Arbeitsplatz. In der Kette stärken wir die Position von Arbeitnehmer:innen.</p> <p>SDGs: 3, 5, 8 und 10</p>

Unsere Nachhaltigkeitsstrategie

Ein besserer Alltag in einer schöneren Welt. Daran arbeiten wir täglich bei HEMA. Darauf bauen wir unsere Organisation und Arbeitsweise auf. Wir sind auf dem guten Weg, von einem Unternehmen, das nachhaltige Maßnahmen trifft, zu einem nachhaltigen Unternehmen zu werden.

HEMA wendet die Richtlinie der Europäischen Union zur Berichterstattung als Richtschnur an, um uns ständig auf dem richtigen Kurs zu halten und jedem einen Einblick in unsere nachhaltigen Ziele und Leistungen zu geben. Die Berichterstattung gemäß der „Corporate Sustainability Reporting Directive“ (CSRD) erfolgt nach den „European Sustainability Reporting Standards“ (ESRS), die auf dem Konzept der „doppelten Wesentlichkeit“ beruhen. Dies bedeutet, dass wir sowohl die wichtigen (wesentlichen) sozialen Themen bestimmen, auf die HEMA sich auswirkt, sowie die gesellschaftlichen Themen, die sich auf HEMA auswirken.

Die Vorbereitung auf die Berichterstattung nach der CSRD hat dafür gesorgt, dass wir unsere Nachhaltigkeitsstrategie weiter verschärft haben. In unserer Konnektivitätsmatrix haben wir dies veranschaulicht. Trotz der

Entwicklungen im Jahr 2025, aufgrund derer diese CSRD-Verordnung noch abgeändert werden wird, setzt HEMA unsere Nachhaltigkeitsstrategie fort. Mit der doppelten Wesentlichkeitsanalyse haben wir nämlich identifiziert, welche Themen für uns und unsere Wertschöpfungskette wichtig sind. Und mit diesen möchten wir beginnen.

Prozess unserer doppelten Wesentlichkeitsanalyse

Schritt 1

Einblick in unsere Wertschöpfungskette

Unser erster Schritt ist es, einen umfassenden Einblick in unsere Wertschöpfungskette und den Stakeholderbereich zu erhalten. Deshalb haben wir den gesamten Lebenszyklus unserer Produkte analysiert: Von der Entwicklungsphase bis hin zur Inspiration unserer Kund:innen, Produkten ein neues Leben zu bieten.

Um gut vorbereitet zu sein, haben wir die Interpretation von Auswirkungen und finanzieller Wesentlichkeit für HEMA bestimmt, einschließlich der Schwellen oberhalb derer Themen als wesentlich angesehen werden. Hierfür haben wir die Anforderungen der ESRS 2 und die EFRAG-Implementierungsleitfäden zur Wesentlichkeitsbeurteilung angewandt. Wir haben mit der Bestimmung der Interpretationen

und Definitionen begonnen. Daraufhin erhielten wir das vollständige Bild unserer Wertschöpfungskette und unseres Stakeholderbereichs. Anschließend konnten wir einen Überblick über die potenziellen wesentlichen Auswirkungen, Risiken und Chancen innerhalb unserer Wertschöpfungskette gewinnen.

Schritt 2

Stakeholder einbeziehen

Um einen wertvollen Input zu unseren relevanten Themen zu erhalten, identifizierte HEMA die wesentlichen Stakeholdergruppen, die wir bei der Analyse einbeziehen möchten. Dies ist wichtig, weil die Ergebnisse für unsere Nachhaltigkeitsstrategie und unsere Berichterstattung richtungsgebend sind.

Wir haben im Rahmen einer Untersuchung bei verschiedenen internen und externen Stakeholdern Informationen von ca. 130 Personen erhalten. Sie beurteilten sämtliche Themen aus den European Sustainability Reporting Standards (ESRS) und sonstige, potenziell relevante Themen und gaben an, wie bedeutsam diese Themen ihrer Ansicht nach für HEMA sind.

Schritt 3

Tiefeninterviews und Analyse

Der nächste Schritt war die Durchführung von Tiefeninterviews und die Analyse von Informationen. Unser Nachhaltigkeitsmanager führte fünfzehn Gespräche mit einer Gruppe von Stakeholdern. Dabei lag der Schwerpunkt darauf, zu testen, warum bestimmte Themen als besonders wichtig und andere Themen als besonders unwichtig beurteilt wurden. Das brachte uns zum Kern: Worauf wirkt sich HEMA aus? Durch die Analyse der bereitgestellten Informationen, wobei sich Stakeholder auch zu Chancen und Risiken äußerten, haben wir die Chancen und Risiken für HEMA aufgezeigt.

Themen sind für uns doppelt wesentlich, wenn diese eine von HEMA verursachte Auswirkung auf Mensch oder Umwelt haben und wenn dieses Thema ein signifikantes Risiko bzw. eine Chance für unsere Unternehmensführung darstellt.

Schritt 4

Interne Validierung

Wir haben potenzielle, wesentliche Auswirkungen, Risiken und Chancen innerhalb unserer Wertschöpfungskette identifiziert, indem wir mit relevanten internen Abteilungen und Mitarbeiter:innen Kontakt aufgenommen haben. In dieser Phase haben wir auch die

Schwellenwerte für Auswirkungen und finanzielle Wesentlichkeit geprüft und validiert, oberhalb derer Auswirkungen, Risiken und Chancen als wesentlich gelten.

Jeder Schritt dieses Prozesses, an dem unser CEO und CFO stark beteiligt waren, wurde dem Managementteam gemeldet. Darüber hinaus wurden der Prozess und die Erkenntnisse unserem Prüfungsausschuss vorgelegt und von diesem genehmigt. Die Mitglieder des Aufsichtsrats sind in diesem vertreten.

Schritt 5

Neuausrichtung der doppelten Wesentlichkeitsanalyse 2024

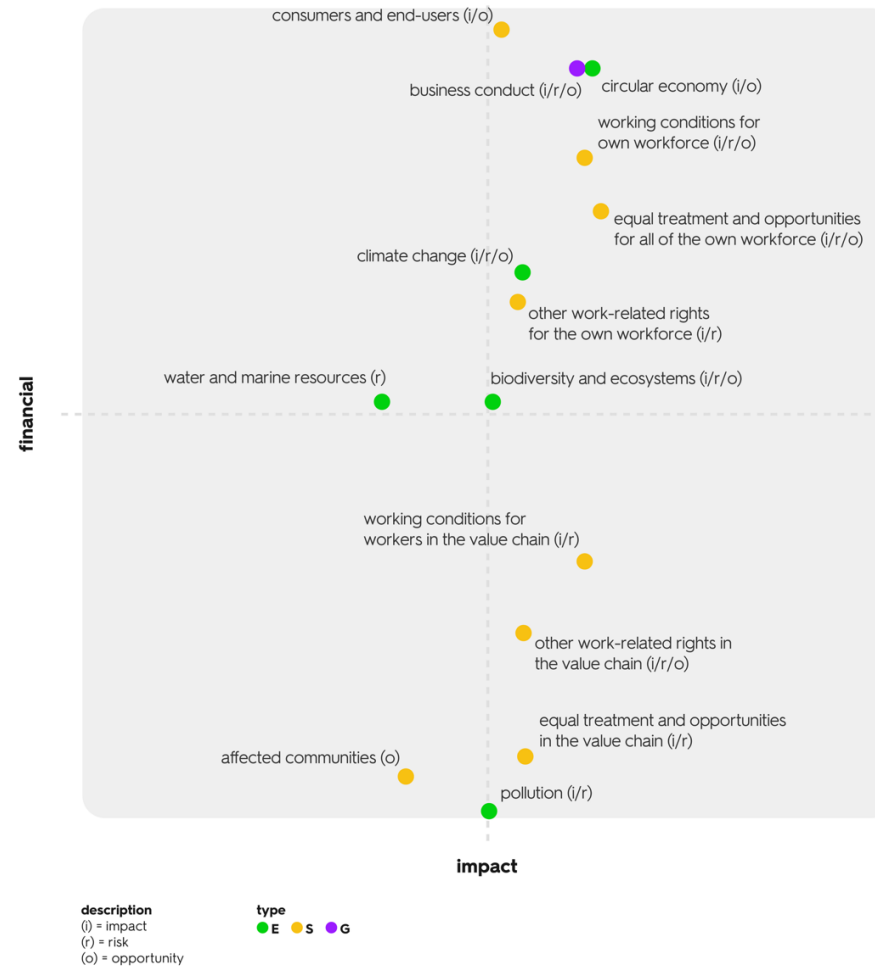
Alle drei Jahre fragen wir unsere Stakeholder, welche Themen für HEMA relevant sind und analysieren diese im Anschluss umfassend. In der Zwischenzeit führen wir jedes Jahr eine Bewertung durch, um zu prüfen, ob es dringende Themen gibt, die unserer Agenda hinzugefügt werden müssen. Diese zwischenzeitige Bewertung und jede umfassende, von uns alle drei Jahre durchgeführte, doppelte Wesentlichkeitsanalyse helfen uns auch dabei zu bestimmen, ob es Themen gibt, die für HEMA weniger relevant sind.

2024 haben wir eine Neuausrichtung der doppelten Wesentlichkeitsanalyse von 2023 durchgeführt. Es wurde beschlossen, dass Biodiversität auch zu den wesentlichen Themen für HEMA gehört, und dies aufgrund unserer Auswirkungen auf die Natur bei der Beschaffung von Materialien und Rohstoffen. Wir haben diese Bewertung durch einen besseren Einblick in unsere Auswirkungen und Risiken auf diese Themen erstellt. Darüber berichten wir auch bereits in diesem Nachhaltigkeitsbericht. Für das komplexe Thema Biodiversität haben wir zweifellos noch einen langen Weg vor uns. Wir erklären dies weiter in unserem Umweltkapitel.

Matrix mit Ergebnissen

In dieser Matrix geben wir die Ergebnisse unserer doppelten Wesentlichkeitsanalyse wieder. Die vertikale Achse zeigt die finanzielle Wesentlichkeit und die horizontale Achse die Wesentlichkeit unserer Auswirkungen. Die Linie stellt den Schwellenwert dar, der bedeutet, dass alle Themen oberhalb dieses Schwellenwerts wesentlich sind: Auswirkungen, Finanzen oder doppelte Wesentlichkeit.

ranking impact and financial materiality



Unsere wesentlichen Themen

ESRS	Wesentliches Thema	Unterthema	Definitionen	Position in der Wertschöpfungskette	Zeithorizont	SDGs
E1	Klimawandel	Eindämmung des Klimawandels (DW)	Der Klimawandel kann in drei Hauptthemen unterteilt werden: 1) Eindämmung des Klimawandels: Prozess von HEMA zur Reduzierung der Treibhausgasemissionen (wie im Pariser Klimaabkommen verankert). 2) Anpassung an den Klimawandel: Prozess von HEMA zur Anpassung an die tatsächlichen und erwarteten Folgen, Risiken und Chancen des Klimawandels. 3) Energie: Emissionen und Energieverbrauch von HEMA in der eigenen Unternehmensführung und in der Wertschöpfungskette.	Upstream, eigene Betriebe, Downstream	kurzfristig, mittelfristig, langfristig	7, 12, 13
		Anpassung an den Klimawandel (DW)				
		Energie (DW)				
E2	Verschmutzung	Luftverschmutzung (WA)	Die Auswirkungen und Risiken von HEMA auf die Verschmutzung von Luft, Wasser, Boden, schädlichen Stoffen und Tätigkeiten zur Unterstützung von Prävention, Kontrolle und Beseitigung der Verschmutzung mittels seiner Unternehmensaktivitäten.	Upstream	kurzfristig, mittelfristig	12
		Wasserverschmutzung (WA)				
		Bodenverschmutzung (WA)				
E3	Wasser	Wasserentnahme (FW)	Die Beziehung von HEMA zu Wasser – in Bezug auf Abhängigkeiten, Folgen, Risiken und Chancen – und wie es diese Fragen effektiv behandelt. Die Produkte von HEMA benötigen erhebliche Mengen an Wasser, was bedeutet, dass sie zur Erschöpfung der Wasservorräte beitragen können, insbesondere in Gebieten, in denen Wasser bereits knapp ist.	Upstream	mittelfristig, langfristig	6
		Wasserverbrauch (FW)				
E4	Biodiversität	Direkte Stressfaktoren für den Verlust der Biodiversität (WA)	Die Auswirkungen und Risiken von HEMA im Zusammenhang mit dem Rückgang der Biodiversität – der Vielfalt aller Lebewesen auf dieser Erde – und wie HEMA durch seine Geschäftstätigkeit Schäden an natürlichen Lebensräumen verhindert, handhabt und abhilft.	Upstream, eigene Betriebe,	kurzfristig, mittelfristig	14, 15
		Auswirkungen auf den Umfang und den Zustand der Ökosysteme (WA)				
		Auswirkungen auf Abhängigkeiten von Ökosystemdiensten (WA)				
E5	Kreislaufwirtschaft	Materialzuflüsse, einschließlich Materialverbrauch (DW)	Die Bemühungen von HEMA, ein regeneratives System zu fördern, das Abfall und Verschmutzung eliminiert und den Verbrauch von Rohstoffen minimiert, indem Produkte für eine langfristige Nutzung, Reparatur, Wiederverwendung, Neubestimmung, Demontage und Wiederaufbereitung entwickelt werden.	eigene Betriebe	kurzfristig, mittelfristig	8, 12
		Materialabflüsse im Zusammenhang mit Produkten und Dienstleistungen (DW)				
		Abfall (DW)				

S1	Eigenes Personal	Arbeitsbedingungen (DW)	Auswirkungen und Risiken von HEMA im Zusammenhang mit den Arbeitsbedingungen und der Gleichbehandlung und der Chancengleichheit für unsere eigenen Mitarbeiter:innen (Mitarbeiter:innen von HEMA in den Filialen, Distributionszentren und Büros)	eigene Betriebe	kurzfristig, mittelfristig	3, 5, 8, 10
		Gleichbehandlung und Chancengleichheit für alle (WA)				
		sonstige Arbeitsrechte: Datenschutz (DW)				
S2	Arbeitnehmer:innen in der Produktionskette	Arbeitsbedingungen (WA)	Auswirkungen und Risiken von HEMA im Zusammenhang mit den Arbeitsbedingungen und der Gleichbehandlung und Chancengleichheit für Arbeitnehmer:innen in unserer Wertschöpfungskette (innerhalb und außerhalb der EU, einschließlich Risikoländern nach Amfori BSCI).	Upstream	kurzfristig, mittelfristig, langfristig	1, 8, 12, 17
		Gleichbehandlung und Chancengleichheit für alle (WA)				
		sonstige Arbeitsrechte: Kinderarbeit und Zwangsarbeit (WA)				
S4	Verbraucher und Endverbraucher	Auswirkungen auf Informationen (DW)	Die Auswirkungen von HEMA auf und Risiken für Privatpersonen, die Waren und Dienstleistungen zum persönlichen Gebrauch kaufen, konsumieren oder nutzen.	Downstream	kurzfristig	3, 12
		Persönliche Sicherheit (DW)				
		Soziale Inklusion (DW)				
G1	Geschäftsgebar en (Business conduct)	Unternehmenskultur (DW)	Das Geschäftsgebaren von HEMA als wesentlichem Bestandteil, um sich sowohl in der eigenen Unternehmensführung als auch in der Wertschöpfungskette als verantwortungsvolles Unternehmen zu etablieren.	Upstream, eigene Betriebe	kurzfristig	8, 16, 17
		Schutz von Hinweisgebern (DW)				
		Tierschutz (DW)				
		Verhältnis zur Politik und Lobbytätigkeiten (DW)				
		Management von Beziehungen zu Lieferanten, einschließlich Zahlungspraktiken (DW)				
		Korruption und Bestechung (DW)				

(WA: wesentliche Auswirkungen, FW = finanziell wesentlich, DW = doppelt wesentlich)

Stakeholder

Die Zusammenarbeit mit unseren Betroffenen und Interessengruppen (auch als „Stakeholder“ bezeichnet) ist wesentlich, um unsere Mission zu erfüllen. Gemeinsam mit Lieferanten, Partnern und Zivilgesellschaften haben wir positive Auswirkungen auf Mensch und Umwelt. Indem wir offen ins Gespräch kommen, bleiben wir auf Verbesserungen und Chancen fokussiert. So arbeiten wir beispielsweise an Produkten, die nicht nur intelligenter und nachhaltiger sind, sondern auch zugänglich für alle. Wir stellen sicher, dass die unternehmerische Verantwortung kein Extra ist, sondern ein selbstverständlicher Bestandteil des nachhaltigen Unternehmens HEMA.

Die doppelte Wesentlichkeitsanalyse ist eine Art, um die wichtigsten Themen für HEMA zu definieren, sowohl die Auswirkungen von HEMA auf unsere Umwelt als auch umgekehrt. Der Dialog mit unseren Stakeholdern bietet uns wertvolle Einsichten in unsere Auswirkungen, Risiken und Chancen in unserer Wertschöpfungskette.

Wir unterteilen die Interaktion mit Stakeholdern in drei Ströme:

1. Strategie von HEMA
2. Thematische Partnerschaft

3. Stakeholder-Management im täglichen Geschäftsbetrieb

Die vier Ausgangspunkte für unseren Umgang mit allen Stakeholdern sind:

1. **Transparenz:** Wir sorgen für eine offene und ehrliche Kommunikation mit allen Stakeholdern.
2. **Gesprächspartner:** Wir hören aktiv auf die Sorgen und Vorschläge von Stakeholdern und beziehen diese in unsere Entscheidungsfindungsprozesse ein.
3. **Verantwortung und moralische Führung:** Wir berücksichtigen die Auswirkungen unserer Entscheidungen und Tätigkeiten auf die unterschiedlichen Stakeholder.
4. **Wir halten, was wir versprechen:** Wir reden nicht nur über Produkte und Prozesse, die für Mensch und Umwelt gut sind, sondern wir setzen sie auch entsprechend um. Dies ist sowohl für HEMA als auch für unsere Stakeholder wertvoll.

Hier unsere Übersicht über Stakeholder ansehen

Stakeholdergruppe	Ziel	Kommunikation	Interaktion	Blick in die Wertschöpfungskette
Kund:innen	Beratung, Strategie und Erklärung von Produkten sowie Testen von Entwürfen	Umfragen zur Kundenzufriedenheit, Social media, Kundenservice, Kundenpanel, Informationen auf unseren Websites und in den Filialen, Werbung, Presse	Strategie von HEMA	Webshop und Filialen Neues Leben
Arbeitnehmer:innen	Besprechung und Fortschritt der Strategie von HEMA und Feedback an Kolleg:innen	Teambesprechungen, Betriebsversammlungen, Updates über das Intranet, Strategietage	Strategie von HEMA	Webshop und Filialen Logistik
Lieferanten	Weitergabe von Informationen und Förderung einer kontinuierlichen Verbesserung	Vertragsbedingungen, Evaluierungs- und Feedback-Sitzungen, Kooperationsinitiativen, Strategietage, Lieferanten-Newsletter	Thematische Partnerschaft	Produktion
Gewerkschaften	Tarifverträge besprechen und Feedback einholen	Besprechung, Betriebsrat	Strategie von HEMA	Webshop und Filialen Logistik
Vermieter	Weitergabe von Informationen und Förderung einer kontinuierlichen Verbesserung	Beratung über Immobilien und Filialen	Stakeholder-Management im täglichen Geschäftsbetrieb	Webshop und Filialen Logistik
Unternehmer	Besprechung der Strategie und des Fortschritts von HEMA	Vertragsbedingungen, Betriebsratssitzung mit Vorstand, Strategietage, Updates über das Intranet, Newsletter	Strategie von HEMA	Webshop und Filialen
Anteilseigner	Informationen bereitstellen und Strategie bestimmen	Jahresbericht und finanzielle Updates, Versammlungen mit dem Aufsichtsrat	Strategie von HEMA	übergreifend
Banken	Strategie und Nachhaltigkeit erläutern und Feedback einholen	Jahresbericht und finanzielle Updates, Nachhaltigkeitsbericht	Strategie von HEMA	übergreifend
Staatliche Stellen und Regulierungsbehörden	Strategie und Nachhaltigkeit erläutern und Feedback einholen	jährlicher Nachhaltigkeitsbericht, Werksbesuche von Ministerien oder lokalen Behörden im Zusammenhang mit Branchenverbänden	Stakeholder-Management im täglichen Geschäftsbetrieb	übergreifend
lokale Gemeinschaften, schutzbedürftige Gruppen und NGOs	Strategie und Nachhaltigkeit erläutern und Feedback einholen	Kooperationsinitiativen, Teilnahme/Mitgliedschaft bei Allianzen (siehe Kooperationen)	Thematische Partnerschaft	übergreifend
Forschungseinrichtungen	Strategie und Nachhaltigkeit erläutern und Feedback einholen	Kooperationsinitiativen, Teilnahme/Mitgliedschaft bei Allianzen (siehe Kooperationen)	Thematische Partnerschaft	übergreifend
Branchenverbände	Strategie und Nachhaltigkeit erläutern und Feedback einholen	Kooperationsinitiativen, Teilnahme/Mitgliedschaft bei Allianzen (siehe Kooperationen)	Thematische Partnerschaft	übergreifend

Kooperationen

Arbeitsgruppen, Projekte und Initiativen

LIC zu verantwortungsvollen Beschaffungspraktiken, Project Amplify, Amfori (BSCI-Verhaltenskodex, BEPI-Plattform, Beschwerdeverfahren Speak4Change), Science Based Targets Initiative.

Unterzeichnete Abkommen

International Accord, Bangladesh and Pakistan Agreement, Transparenzversprechen, niederländische Charta der Diversität in Unternehmen, niederländische Erklärung zur Chancengleichheit.

Internationale Übereinkommen

ILO-Übereinkommen, OECD-Leitlinien, Leitprinzipien der Vereinten Nationen für Unternehmen und Menschenrechte, die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte, Übereinkommen über die Rechte des Kindes, Übereinkommen zur Abschaffung sämtlicher Formen der Diskriminierung von Frauen.

Wohltätige Zwecke

Über das HEMA-Kundenbonusprogramm haben unsere Kunden ihre gesparten Bonuspunkte zu wohltätigen Zwecken gespendet. Im Jahr 2024 erhielten auf diesem Wege so War Child und Pink Ribbon einen

finanziellen Beitrag. Die Stiftung Armoedefonds erhielt über das Kundenbonusprogramm 80.000 Schulhefte und 30.000 Kerzen und die Stiftung Jarige Job erhielt 13.000 Fahnen. Mit einem prozentualen Anteil am Verkaufspreis der eigens entwickelten War-Child-Schlafanzüge unterstützte HEMA War Child auch 2024 mit 494.327 Euro. Und das Schöne ist: Das sind 7 % mehr als im Vorjahr!

Umwelt

Bei HEMA stellen wir schöne, praktische und bessere Produkte für alle her. Dafür sind wir auf eine gesunde Umwelt angewiesen. Von der Baumwolle für unsere Strampler bis hin zu Holz für unsere Küchenutensilien und fruchtbaren Boden für den Anbau unseres Kaffees: Vieles, was wir herstellen, hat seinen Ursprung in der Natur. Deshalb übernehmen wir unsere Verantwortung und arbeiten Schritt für Schritt an niedrigeren Auswirkungen auf die Umwelt.



Die Umwelt ist ein großes und komplexes Thema, aber wir machen es gern konkret. Wir konzentrieren uns auf fünf Themen, die stark miteinander verknüpft sind: Klimawandel, Verschmutzung, Wasser, Biodiversität und Materialeinsatz sowie Kreislaufwirtschaft. Für jedes Thema werden die Auswirkungen und Risiken aufgezeigt, und wir setzen Ziele und messen den Fortschritt.

Wir betrachten nicht nur einzelne Themen. Wir entwickeln Strategien und Aktionspläne für unser Sortiment, die zu einer Reduzierung der Umweltauswirkungen in möglichst vielen Umweltthemen gleichzeitig beitragen. Zu denken ist an ein Kreislaufmodell, nachhaltigere Materialien, weniger Verpackung und eine effizientere Produktion. So stellen wir sicher, dass unternehmerische Verantwortung stets mehr zum Standard wird.

Schritt für Schritt, Produkt für Produkt, machen wir HEMA und die Welt ein Stückchen schöner.

Klimawandel

Globale Temperaturerhöhung, Rohstoffknappheit und extreme Witterungsbedingungen: Wir sehen die Auswirkungen des Klimawandels überall um uns

herum. Das betrifft uns als Menschen, als auch als Unternehmen. Wir sind uns dessen bewusst, dass unsere eigenen Aktivitäten und die von Unternehmen in unserer Wertschöpfungskette Auswirkungen auf die Umwelt haben. Aus diesem Grund setzen wir uns voll dafür ein, unsere Klimabilanz zu reduzieren und ein nachhaltiges HEMA aufzubauen.

Wir betrachten unsere eigene Unternehmensführung und die gesamte Kette kritisch: von der Produktion bis hin zum Verkaufsraum und selbst im Anschluss bei unseren Kund:innen zu Hause. Wir übernehmen unsere Verantwortung und setzen uns voll und ganz für die Reduzierung der CO₂-Emissionen ein. Ob es sich um nachhaltigere Materialien, eine effizientere Logistik oder energieeffiziente Filialen handelt. Durch intelligente Designs, wiederverwendbare Materialien und eine verantwortungsvolle Produktwahl: Wir sorgen dafür, dass Kund:innen einfach eine nachhaltigere Wahl treffen können, ohne dass es unbezahlbar wird. So machen wir gemeinsam den Unterschied.

Aber wie stellt man Produkte her, die zu einer besseren Welt beitragen? Einfach: Unsere Produkte beginnen mit einer guten Idee. Und unsere Designer bei HEMA stecken voller guter Ideen. Sie bieten ihre eigenen,

wiedererkennbaren Produkte mit einem unschlagbaren Design, das praktischer, schöner und besser ist. Damit Produkte länger halten. Bei dieser Mission wählen wir nachdrücklich Qualität und helfen unseren Kund:innen dabei, einen besseren Alltag zu erreichen.

Science Based Targets

Wir folgen den wissenschaftlichen Richtlinien der Science Based Targets Initiative (SBTi) und haben uns wissenschaftlich validierte Ziele für 2030 und 2050 gesteckt. Diese Ziele stehen im Einklang mit dem Pariser Klimaabkommen und tragen zur Eindämmung der globalen Erwärmung von bis zu maximal 1,5 °C bei, übereinstimmend mit wissenschaftlichen Szenarien, die ein rasches Handeln vor 2050 erfordern.

Unsere Ziele

in 2030:

75%

weniger Emissionen
in unseren eigenen
Betrieben (Scope 1 und
2) im Vergleich zu 2019.

in 2050:

90%

weniger Emissionen
in unseren eigenen
Betrieben (Scope 1 und
2) im Vergleich zu 2019.

in 2030:

46,2%

weniger Emissionen
in unserer Lieferkette
(Scope 3) im
Vergleich zu 2019.

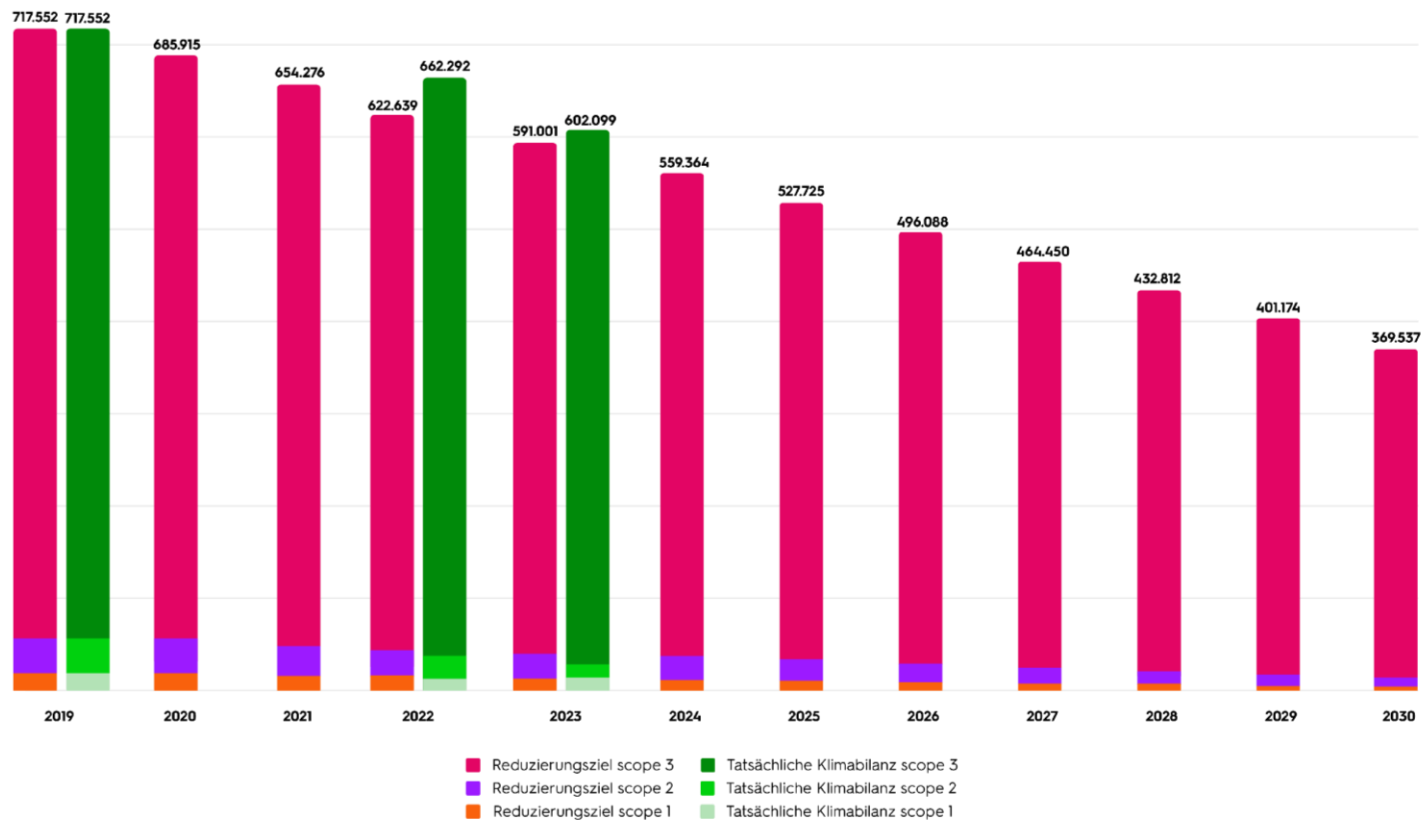
in 2050:

90%

weniger Emissionen
in unserer Lieferkette
(Scope 3) im
Vergleich zu 2019.

Unsere Klimabilanz im Überblick

2019-2030



Unsere Klimabilanz von 2023*

Im Jahr 2023 betrug die Klimabilanz von HEMA insgesamt 602 Kilotonnen CO₂-Äq. Dabei ist unser eigener Betrieb (Scope 1 und 2) gemeinsam zu 5 % für die Gesamtemissionen verantwortlich. Der Rest unserer Emissionen, 95 %, stammt aus indirekten Emissionen in unserer Wertschöpfungskette (Scope 3), hauptsächlich getrieben von unseren eingekauften Waren, die wir an unsere Kund:innen verkaufen.

Im Vergleich zu 2019 ist die Klimabilanz in dem Zeitraum bis einschließlich 2023 insgesamt um 16 % gesunken, von 717 auf 602 Kilotonnen CO₂-Äq. Dies ist ein deutlicher Rückgang im Vergleich zum Vorjahr, was bedeutet, dass wir wieder auf dem richtigen Weg sind in Bezug auf die Ziele und die festgelegte, jährliche Reduktionsrate.

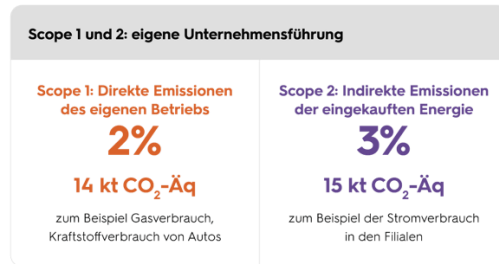
*Aufgrund der noch benötigten Zeit zur Berechnung einer CO₂-Messung, blicken wir in diesem Bericht auf das Jahr 2023 zurück.



Details zur Aufteilung ansehen

Kategorie	2019	2022	2023	% Unterschied im Vergleich zu 2019
Scope 1	18.809	12.465	13.932	-26%
1.1 Verbrennung in eigenen Gebäuden	7.387	5.573	4.252	-42%
1.2 Verbrennung von Kraftstoffen in eigenen Verkehrsmitteln	4.900	3.384	3.042	-38%
1.4 andere direkte Emissionen (z. B. Kältemittel)	6.522	3.508	6.638	2%
Scope 2	38.564	25.362	15.242	-60%
2.1 eingekaufter Strom	38.174	24.465	14.786	-61%
2.3 Beschaffung von Wärme	274	897	456	66%
2.4 Beschaffung von Kühlung	116			-100%
Scope 3	660.179	624.465	572.925	-13%
3.1 eingekaufte Waren und Dienstleistungen	482.323	485.846	430.497	-11%
3.3 Brennstoffe oder Strom außerhalb von Scope 1 und 2	7.718	6.521	4.668	-40%
3.4 Transport und Distribution in der Lieferkette	15.092	17.663	15.981	6%
3.5 Abfallverwertung	4.028	3.521	3.996	-1%
3.6 Dienstreisen	465	188	258	-45%
3.7 Pendelverkehr	12.250	12.415	5.187	-58%
3.11 Verwendung der verkauften Produkte	75.263	39.326	49.961	-34%
3.12 Verarbeitung der verkauften Produkte zum Lebensende	31.041	37.522	41.999	35%
3.14 Lizenzen	31.999	21.463	20.378	-36%
Insgesamt	717.552	662.292	602.099	-16%

Unsere Klimabilanz von 2023



Scope 1 und 2

Eigene Unternehmensführung

Unsere eigene Unternehmensführung kostet Energie. Wir beheizen und beleuchten unsere Filialen. Wir transportieren unsere Waren vom Distributionszentrum zu den Filialen. Und wir kühlen unsere Produkte in Kühlsystemen.

Unsere Scope 1-Emissionen sind im Vergleich zu 2019 um 26 % auf 14 kt CO₂-Äq. gesunken. Dies sind alle direkten Treibhausgasemissionen, die aus der Verbrennung von Gas oder fossilen Brennstoffen innerhalb des eigenen Betriebs entstehen. Die überwiegende Mehrheit der Emissionen wird durch den Verbrauch von Gas zur Beheizung unserer Filialen verursacht. Darüber hinaus sorgt der Kraftstoffverbrauch unserer Lkws auch für die nötigen Treibhausgasemissionen.

Die Scope 2-Emissionen sind im Vergleich zu 2019 um 60 % auf 15 kt CO₂-Äq. gesunken. Dies schließt alle Emissionen ein, die aus dem Verbrauch der eingekauften Energie, wie Strom oder Fernwärme und Kühlung, entstehen. Der Stromverbrauch der Filialen ist die größte Quelle der Treibhausgasemissionen.

In den letzten Jahren wurde viel getan und investiert, um die Emissionen unserer eigenen Unternehmensführung zu reduzieren, nämlich denen in unseren Filialen. Zu denken ist an LED-Beleuchtung, automatische Schiebetüren und sparsame Kühlsysteme. Wir verwenden auch immer mehr Biodiesel in unserem eigenen Transport.

In den kommenden Jahren wird der Schwerpunkt auf der Reduzierung des Energieverbrauchs, der Energieeffizienz und dem Übergang zu erneuerbaren Energien gelegt. Die Reduktionsstrategie besteht im Wesentlichen aus den folgenden Maßnahmen:

Reduzierung und bessere Nutzung von Energie

- **Optimierung des Energieverbrauchs:** Umsetzung von Energieeffizienzprogrammen in unseren Filialen, Distributionszentren und Büros.

Dies beinhaltet unter anderem den Einsatz von sparsameren Beleuchtungs-, Isolations-, Heizungs-, Lüftungs-, Formelkomponenten- und Klimasystemen (HVAC)

- **Energieüberwachungssysteme:** Einführung von intelligenten Messsystemen, um den Energieverbrauch besser verfolgen und Ineffizienzen schnell nachverfolgen zu können

Umstellung auf erneuerbare Energien

- **Solarenergie:** Installation von Sonnenkollektoren auf Dächern, wo dies möglich und rentabel ist. Dies reduziert die Abhängigkeit vom Netz und nutzt erneuerbare Energien.
- **Beschaffung von erneuerbaren Energien:** Umstellung auf zertifizierten grünen Strom für alle Einrichtungen

Fuhrpark

- **Elektrifizierung des Fuhrparks:** Umstellung auf Elektrofahrzeuge. 97,4 %* des Fuhrparks (Personenwagen) in den Niederlanden sind vollelektrisch

* Die Daten wurden 2024 auf der Grundlage der nachstehend beschriebenen Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden und -definitionen vorgelegt und unterliegen einem Auftrag mit begrenzter Sicherheit („Limited Assurance“) auf der Grundlage von NV COS 3000. Wir verweisen auf Seite 80 des Prüfberichts mit begrenzter Sicherheit des Wirtschaftsprüfers.

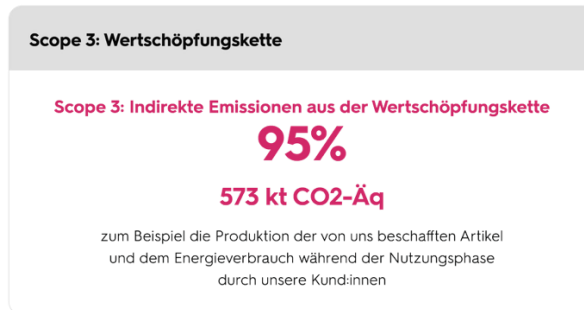
Methode und Hypothesen

Am Stichtag, dem 02.02.2025, wurde ein Export sämtlicher beweglicher Personenkraftwagen in der Leasingflotte von HEMA Nederland durchgeführt. Der gesamte Fuhrpark der Leasingflotte in den Niederlanden am Stichtag besteht aus 78 Autos. Nur vollelektrisch angetriebene Personenkraftwagen werden als elektrisch eingestuft.

Biokraftstoffe und andere Alternativen

Für die verbleibenden Fahrzeuge werden wir bis zur vollständigen Elektrifizierung auf Biokraftstoffe oder andere nachhaltige Kraftstoffe umstellen.

Unsere Klimabilanz von 2023



Scope 3 Wertschöpfungskette

Dies umfasst alle indirekten CO₂-Emissionen aus Aktivitäten in unserer Wertschöpfungskette, wie die Gewinnung von Rohstoffen und Materialien für unsere Artikel, deren Produktion und den Transport zu den Distributionszentren. Dazu gehört auch der Einsatz von Flugzeugen für Dienstreisen, die Abfallverwertung und der Stromverbrauch von Kund:innen, beispielsweise, um Wasser mit unserem Wasserkocher „Ketelbinkie“ zu kochen.

Im Zeitraum von 2019 bis 2023 sind die CO₂-Emissionen von Scope 3 um 13 % gesunken, von 660 auf 572 kt CO₂-Äq.

In Scope 3 ist die Kategorie 3.1, beschaffte Waren und Dienstleistungen, der größte Beitrag zur gesamten Klimabilanz. Aufgrund des breiten, vielfältigen Sortiments und des hohen Volumens an gekauften Artikeln ist es keine Überraschung, dass dies die größte Kategorie in der Klimabilanz von HEMA insgesamt ist. Diese Kategorie ging 2023 im Vergleich zu 2019 um 11 % zurück, was einen starken Effekt auf die Gesamtemissionen von Scope 3 hat, und ist daher ganz HEMA. Der Rückgang ist vor allem auf eine Kombination aus einem geringeren Volumen an eingekauften Waren, besseren, präziseren Berechnungsmethoden und der Nutzung von besseren und nachhaltigeren Materialien zurückzuführen.

Die größten CO₂-Reduktionschancen für die kommenden Jahre sind für uns der Ausbau des Anteils nachhaltigerer Materialien und die Anwendung von Prinzipien zirkulären Designs. Die Reduktionsstrategie besteht im Wesentlichen aus den folgenden Maßnahmen:

Maßnahmen im Sortiment: Innovation von Produkten und Materialien

- **Entwicklung von guten Ideen:** Unsere Designer bieten ihre eigenen, wiedererkennbaren Produkte mit einem unschlagbaren Design, das praktischer,

schöner und besser ist. Damit Produkte länger halten. Bei dieser Mission wählen wir nachdrücklich Qualität und helfen unseren Kund:innen dabei, einen besseren Alltag zu erreichen

- **Entwicklung von nachhaltigen bzw. Kreislaufwirtschaftsprodukten:** Entwicklung von Produkten mit einer niedrigeren Klimabilanz durch den Einsatz von nachhaltigen Materialien
- **Nachhaltige Verpackungen:** Die Nutzung von recycelbaren oder wiederverwendbaren Verpackungsmaterialien. Im Jahr 2025 möchten wir, dass 100 % unseres Verpackungsmaterials recycelbar oder wiederverwendbar sind
- **Reduzierte Verpackung:** Reduzierung von Verpackungsmaterial durch ein innovatives Design und den Einsatz von recycelbaren oder kompostierbaren Materialien

Nachhaltigkeit der Produktionskette

- **Nachhaltige Beschaffungspolitik:** Bewertung und Auswahl von Lieferanten auf der Grundlage ihrer Nachhaltigkeits- und Umweltleistungen. Dies erhöht die Zusammenarbeit mit Lieferanten, die

sich für die Reduzierung ihrer eigenen Emissionen einsetzen.

- **Einbindung der Produktionsstandorte:** Um einen besseren Überblick über die Klimaauswirkungen und Reduktionsmöglichkeiten innerhalb unserer Produktionskette zu erhalten, haben wir 2024 mit der Erfassung von Umweltleistungsdaten unserer Tier-1-Produktionsstandorte begonnen. Diese Standorte bilden das erste Glied in unserer Produktionskette und sind daher wichtig, um einen Einblick in unsere gesamten CO₂-Emissionen zu erhalten und diese reduzieren zu können. Mit Umweltleistungsdaten werden der Energieverbrauch und die Energiequelle, der Wasserverbrauch und die Wasserquelle, die Abfallströme und das Recycling gemeint. Wir bemühen uns, dass Lieferanten jährlich ihre Umweltleistungsdaten über die Plattform Amfori BEPI bereitstellen. Derzeit haben ca. 50 % unserer Tier-1-Lieferanten ihre Daten für das vergangene Kalenderjahr vorgelegt. Dies ist ein wichtiger erster Schritt zum Aufbau eines zuverlässigen Datensatzes. Wir verwenden die gesammelten Informationen für eine

Wirkungsanalyse: Wir erarbeiten eine Übersicht, wo die meisten Emissionen erfolgen und wo wir gemeinsam mit unseren Lieferanten die größten Nachhaltigkeitsziele erreichen können. Durch eine strukturelle Messung und Berichterstattung können wir unsere Fortschritte besser überwachen und gezielter daran arbeiten, unsere Klimabilanz zu reduzieren.

- **Lieferantenkodex:** Wir werden einen Lieferantenkodex entwickeln, der von den Lieferanten verlangt, ihre Emissionen transparent zu melden und aktiv an Emissionsreduktionen zu arbeiten.

Maßnahmen in anderen Scope 3-Kategorien (Investitionsgüter, Upstream-Transport, Dienstreisen, Pendelverkehr, Abfall, Franchise-Filialen):

Die Reduktionsstrategie besteht im Wesentlichen aus den folgenden Maßnahmen:

- **Anmietung/Kauf von Geschäften mit einem nachhaltigen Energielabel.**
- **Nachhaltigkeit des Transports:** Optimierung von Transport- und Logistikprozessen, um den Kraftstoffverbrauch und die Emissionen zu reduzieren. Dazu gehören der Einsatz von sauberen Kraftstoffen, eine

effiziente Routenplanung und die Erhöhung der Beladungsrate.

- **Nachhaltigkeit des Pendelverkehrs:** Reduzierung des Pendelverkehrs durch Online-Meetings und Flexibilität im Zusammenhang mit dem Arbeiten im Homeoffice. Weitestgehende Förderung der Nutzung von nachhaltigem Transport wie dem Verkehr mit dem Fahrrad oder Auto
- **Abfallreduzierung:** Fokus auf die Entwicklung der Produkte, die länger halten, und Einschränkung von Einwegprodukten. Steigerung der Recyclbarkeit durch die Wahl von recycelbaren Materialien und der Begrenzung von das Recycling behindernden Bestandteilen. Wir möchten durch eine gute (Bestands-)Planung Warenschwund in Filialen vermeiden.
- **Nachhaltige Gestaltung des Geschäftsverkehrs:** Reduzierung der Geschäftskilometer durch Online-Meetings. Weitestgehende Förderung der Nutzung von nachhaltigem Transport wie dem Zugverkehr anstelle des Flugverkehrs

Unser Lebensmittelangebot

Um unser CO₂-Ziel (eine Reduzierung von 46,2 % im Jahr 2030 im Vergleich zu den Emissionen im Jahr 2019) zu erreichen, beginnen wir mit der Behandlung der größten Verursacher dieser Emissionen. Dies erfordert einen tieferen Einblick. Eine Analyse der CO₂-Emissionen von HEMA zeigt, dass tierische Proteine ungefähr zu 80 % der Emissionen im Zusammenhang mit den von uns verkauften Lebensmitteln insgesamt verantwortlich sind. Im Jahr 2024 haben wir eine Anzahl neuer veganer Produkte in unseren Restaurants und in den Filialen herausgebracht.

Wir möchten einige Meilensteine hervorheben, auf die wir sehr stolz sind:

Neues Sortiment an Wraps

Wraps mit drei köstlichen Geschmacksrichtungen, mit zwei pflanzlichen Optionen: Hummus-Gemüse und Fladenbrot mit Karma Kebab.

Erweiterung des Hafermilchangebots

In den Restaurants für die Liebhaber eines Cappuccinos mit Hafermilch



Neue vegane Schokoladentafeln und Schokoladenbuchstaben

Ein klassischer Riegel, Karamell-Meersalz und Haselnuss.



Bio-zertifizierter und veganer Wein

Der Korken besteht vollständig aus Zuckerrohr und es gibt keine Plastikkapsel an der Oberseite der Flasche.



Vegetarischer Hotdog: Notdog

In den Restaurants. Der Notdog ist 20 Cent günstiger als der Hotdog.



Natur

Die Natur bildet die Grundlage unserer Existenz. Wälder, Ozeane und die Biodiversität sind für einen gesunden Planeten wesentlich. Leider steht die Natur weltweit unter Druck. Der Verlust der Biodiversität ist neben dem Klimawandel eine der größten globalen Herausforderungen unserer Zeit. Das Weltwirtschaftsforum nennt ihn sogar das zweitgrößte Risiko weltweit. Die Folgen sind weitreichend: weniger Bestäuber, sinkende Lebensmittelproduktion, verminderte Wasserqualität und eine gestörte Klimaregulierung.

Die Auswirkungen sind in der Lebensmittelbranche sofort sichtbar. Bis zu 75 % der Nahrungsmittelpflanzen, einschließlich Obst, Gemüse, Kaffee und Kakao, sind abhängig von der Bestäubung. Die Erhaltung der biologischen Artenvielfalt ist daher keine Option, sondern eine Notwendigkeit. Sofortige Maßnahmen sind erforderlich, um Ökosysteme wiederherzustellen und weitere Schäden zu verhindern.

Unsere Auswirkungen auf die Natur

Bei HEMA spielen Verschmutzung, Wasser und Biodiversität eine entscheidende Rolle in der Wertschöpfungskette. Wir sind stark abhängig

von fruchtbaren Böden, robusten Wäldern, florierenden Ökosystemen und Wasser. Außerdem brauchen wir gesunde Bestäuber, die uns bei der Produktion natürlicher Rohstoffe für unsere Produkte helfen. Die zunehmende Wasserknappheit und der Verlust der Biodiversität weltweit stellen daher auch signifikante Risiken für unsere Tätigkeit dar. Darüber hinaus sind wir uns bewusst, dass unsere Produktionsketten erhebliche Auswirkungen auf die Wasservorräte und die Ökosysteme haben. Wir setzen uns daher für eine verantwortungsvolle Wasserwirtschaft und die Erhaltung der Biodiversität innerhalb unserer Wertschöpfungskette ein. Dieser Ausgangspunkt bildet die Grundlage für unser Engagement zur Erhaltung lebenswichtiger, natürlicher Ressourcen und Ökosysteme. Dieser Beitrag ist nicht nur zur Verbesserung der Natur notwendig, sondern auch für die langfristige Nachhaltigkeit unserer eigenen Aktivitäten

Einblick in unsere Auswirkungen auf die Natur

2024 haben wir eine Neuausrichtung der doppelten Wesentlichkeitsanalyse von 2023 durchgeführt. Es wurde in dieser beschlossen, dass Biodiversität auch zu den wesentlichen Themen für HEMA gehört, und dies aufgrund unserer Auswirkungen auf die Natur bei der Beschaffung von Materialien und Rohstoffen.

Im Jahr 2024 quantifizierten wir zum ersten Mal unsere Auswirkungen auf Wasser und Biodiversität über das gesamte Sortiment betrachtet und dies in Zusammenarbeit mit Link, einer Plattform zur Analyse unserer Auswirkungen auf Natur und Biodiversität von Metabolic Software. Diese Analyse hat wertvolle Einblicke geliefert, die wir in unseren Richtlinien und unseren zukünftigen Zielen einbeziehen.

Die größten Risiken und Auswirkungen liegen in der Kette, insbesondere bei Textilien/Baumwolle und Nahrungsmitteln und nicht in unseren Filialen oder dem Logistikbetrieb. Unsere Politik wird sich daher darauf konzentrieren. Dies bildet die Grundlage für unser Engagement zur Erhaltung lebenswichtiger, natürlicher Ressourcen und Ökosysteme in unserer Wertschöpfungskette.

In den kommenden Jahren werden wir diese Themen weiter quantifizieren und gezielte Ziele formulieren. Wir erwarten, diese Ziele in den kommenden zwei Jahren feststellen zu können. In der Zwischenzeit konzentrieren wir uns auf die Beschaffung von Rohstoffen, Materialien und Zutaten über Gütesiegel.

Materialien und Kreislaufwirtschaft

HEMA verwendet Rohstoffe aus globalen Ketten. Wir sind uns der damit verbundenen Risiken bewusst. Rohstoffe werden immer knapper und sind nicht unerschöpflich. Die lineare Wirtschaft, in der Materialien gewonnen, verwendet und entsorgt werden, ist nicht auf unbegrenzte Zeit möglich. Das zwingt HEMA, einen kritischen Blick auf die Art und Weise zu werfen, wie wir unser Sortiment entwerfen, produzieren und durch unsere Kund:innen verwenden lassen. Stets mit einem Auge für Qualität. Indem wir mehr Raum für Prinzipien der Kreislaufwirtschaft bieten, streben wir danach, unsere Auswirkungen auf die Umwelt zu reduzieren. Wir tun dies, indem wir uns die gesamte Kette ansehen, mit dem Schwerpunkt auf unser Sortiment und die Materialien, die wir dafür verwenden.

Wir unternehmen konkrete Schritte, um den Kreislaufwirtschaftsgedanken in unserer Strategie zu verankern. In den kommenden Jahren werden wir auf datengesteuerte Einblicke in unser Sortiment aufbauen, um transparent über die zirkuläre Nutzung (Zufluss, Abfluss und Abfall) gemäß der anstehenden CSRD-Gesetzgebung zu berichten. Auf diese

Weise können wir besser in Richtung Verbesserung in der Produktentwicklung und Kettenkooperation steuern.

Wir konzentrieren uns auf Produkte, die länger halten, mit einem kleineren Sortiment, das Mensch und Umwelt berücksichtigend hergestellt wurde und eine hochwertigere Qualität hat. Unser zirkulärer Ansatz entspricht der Definition einer Kreislaufwirtschaft der Ellen MacArthur Foundation (EMF), die sich auf drei Kernprinzipien richtet:

- Die Beseitigung von Abfall und Verschmutzung.
- Die Wiederverwendung von Produkten und Materialien auf eine Weise, die ihren Wert maximal bewahrt.
- Die Wiederherstellung und Erneuerung der Natur.

Kooperation in der Branche Stichting UPV Textiel

Wir arbeiten eng mit der Stichting Uitgebreide Producentenverantwoordelijkheid (UPV) Textiel zusammen, um eine zirkuläre Textilkette zu realisieren. Auf diese Weise setzen wir uns für eine effiziente Nachhaltigkeit der Branche ein und streben gleiche Wettbewerbsbedingungen an.

Wolke

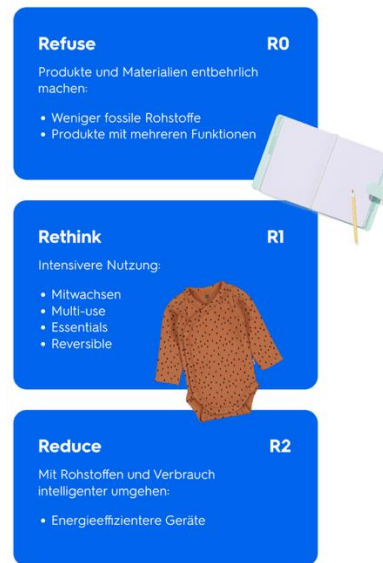
In unseren Filialen tauschen Kund:innen gebrauchte Textilien gegen einen Rabatt von 10 % auf einen neuen Artikel ein, der länger hält. In Zusammenarbeit mit dem zirkulären Textilverarbeiter Wolke sorgen wir dafür, dass nicht mehr verwertbare Kleidung in recycelte Produkte umgewandelt wird und dass brauchbare Dinge ein neues Leben erhalten.

Hält länger

Unser Design ist **intelligenter**, damit Produkte viel genutzt werden können. Mit einem intelligenten Design meinen wir auch die sorgfältige Auswahl unserer Materialien. Wir bevorzugen nachwachsende Rohstoffe und haben Mindestanforderungen in der Form von Gütesiegeln für verschiedene, von uns verwendete Materialien wie Textilien und Hardware.

Wir entwickeln Produkte, die **länger** für ihren Zweck eingesetzt werden können. Deshalb testen wir unsere Produkte in unserem hauseigenen Labor auf Qualität. Produkte erhalten durch unsere Kund:innen ein neues Leben. Wir inspirieren unsere Kund:innen auch auf unserer [Gute-Idee-Seite](#) dazu, Produkte gut zu pflegen, damit sie länger halten.

Wir verwenden Materialien gern **öfter**. Wir setzen stets mehr recyceltes Material ein und untersuchen, was das Recycling behindern kann. Auf diese Weise bewegen wir uns in Richtung besser recycelbarer Produkte.



Gütesiegel

Gütesiegel helfen uns, klare Vereinbarungen über Umweltauswirkungen und Tierschutz zu treffen. Zu denken ist an Gütesiegel wie das RSPO für Palmöl, Beter Leven für Fleisch oder FSC für Holz und Papier. Auf diese Weise können wir unsere Auswirkungen auf eine verlässliche und messbare Art verbessern. Wir arbeiten weiterhin Schritt für Schritt an besseren Entscheidungen in unseren Ketten: für Mensch, Tier und Umwelt. Wir zeigen, wo wir Fortschritte gemacht haben und welche Maßnahmen wir planen.

Einige Beispiele

Fleisch („Beter Leven“-Gütesiegel)

In der ersten Jahreshälfte von 2024 haben wir einen wichtigen Schritt unternommen: Unsere Räucherwurst trägt jetzt das „Beter Leven“-Gütesiegel mit einem Stern. Da dieses Produkt 2023 fast 90 % des gesamten Fleischgewichts ausmachte, erwarten wir, dass sich unsere

Auswirkungen im Jahr 2025 sichtbar erhöhen werden.

Hinweis: Aufgrund einer veränderten Berechnungsmethode (von der Anzahl der Artikel mit Gütesiegel bis hin zum Gewicht des eingekauften Fleisches mit Gütesiegel) ist der Fortschritt im Jahr 2024 in den Zahlen noch nicht vollständig ersichtlich, aber die tatsächliche Auswirkung ist beträchtlich.

Holz und Papier

Die meisten Holz- und Papierprodukte sind FSC-zertifiziert. Etwa 12 % des eingekauften Gesamtgewichts werden durch das EU-Umweltzeichen abgedeckt, insbesondere das Kopierpapier, das aufgrund seines großen Volumens einen großen Teil ausmacht.

Baumwolle

Im Jahr 2024 wurde unsere gesamte Babykleidung auf Bio-Baumwolle umgestellt. Darüber hinaus untersuchen wir den Einsatz innovativer Materialien wie Lyocell – eine Substanz, die mit Viskose vergleichbar ist, aber

mit besseren Materialeigenschaften und einem umweltfreundlicheren Herstellungsprozess.

Food

Gütesiegel	2021	2022	2023	2024
Kakao Fairtrade of Rainforest Alliance	100%	100%	100%	99,3%
Tee Fairtrade	88%	100%	100%	100%
Kaffee Fairtrade of Rainforest Alliance	100%	100%	100%	100%
Palmöl RSPO	100%	100%	100%	99,8%
Fleisch Mindestens 1* „Beter Leven“	60%	66%	62%	63%
Frischmilchprodukte Bio oder Weidehaltung	77%	81%	64%	96%
Fisch MSC oder ASC	88%	86%	86%	93%

Im Jahr 2024 sind **100 %*** der Eigenmarken der Kaffee- und Teeprodukte von HEMA (Geschäftsjahr 2024) mit einer Rainforest Alliance-, Fairtrade- of Bio-Zertifizierung ausgezeichnet (Restaurant-/Takeaway- und Gebäckartikel ausgenommen).

Im Jahr 2024 sind **99,3 %*** der Eigenmarken der Kakaoprodukte von HEMA (Geschäftsjahr 2024) mit einer Rainforest Alliance-, Fairtrade- of Bio-Zertifizierung ausgezeichnet (Restaurant-/Takeaway- und Gebäckartikel ausgenommen).

Kaffee und Tee: Anteil der nach Gewicht gelieferten Produkte
Kakao, Palmöl, Fleisch, Milchprodukte und Fisch: Anteil der Zutat im Gewicht

Der prozentuale Anteil wurde ab 2024 auf eine andere Art berechnet, nämlich basierend auf dem eingekauften Volumen. In den Vorjahren wurde jedoch der Anteil des Sortiments mit einem Gütesiegel berücksichtigt. Das eingekaufte Volumen bietet ein genaueres Bild unserer realisierten Auswirkungen. Die Zahlen des Jahres 2024 sind daher auch nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar.

* Die Daten wurden 2024 auf der Grundlage der nachstehend beschriebenen Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden und -definitionen vorgelegt und unterliegen einem Auftrag mit begrenzter Sicherheit auf der Grundlage von NV COS 3000. Wir verweisen auf Seite 80 des Prüfberichts mit begrenzter Sicherheit des Wirtschaftsprüfers.

Methode und Hypothesen

Der Zeitraum betrifft Produkte, die an HEMA im vom 29. Januar 2024 bis 2. Februar 2025 laufenden Geschäftsjahr 2024 geliefert wurden. In diesem Zeitraum wurden nur HEMA-eigene Milchprodukte aufgenommen. Außerdem haben wir uns nur die haltbaren und frischen Produkte, die in der Filiale verkauft wurden, angesehen. Verkaufte Produkte aus unseren Restaurants, Takeaways und unserer Bäckereiabteilung wurden nicht berücksichtigt. Für die Kategorien Kaffee und Tee wurden auch warme Getränke einbezogen, was jedoch beispielsweise nicht für Ostereier mit Kaffeeextrakt gilt. An die Zahl der gelieferten Produkte wurde das jeweilige Gesamtgewicht pro Produkt aus dem Lebensmittelspezifikationssystem gekoppelt, um ein Gesamtgewicht der gelieferten Produkte zu ermitteln.

Für Kakao wurden alle Produkte mit Kako als Zutat einbezogen. Das Gewicht der Kakobestandteile in diesen Produkten wurde hierbei berücksichtigt.

Rainforest Alliance, Fairtrade und Bio sind von einer unabhängigen Stelle zertifizierte Gütesiegel. Dies sind die einzigen Gütesiegel, die HEMA für Kaffee, Tee und Kakao akzeptiert.

Non-food

Gütesiegel	2021	2022	2023	2024
Baumwolle Bio oder Better Cotton	100%	100%	100%	96,4%
Daunen RDS	100%	100%	100%	100%
Holz und Papier FSC	94,6%	95,34%	88%	96%
Palmöl (Kosmetik) RSPO	91,4%	94,9%	97,5%	99%

Baumwolle, Daunen, Holz und Papier in Gewicht des eingekauften Materials

Palmöl (Kosmetik): Anteil der gekauften Produkte

Der prozentuale Anteil wurde ab 2024 auf eine andere Art berechnet, nämlich basierend auf dem eingekauften Volumen. In den Vorjahren wurde jedoch der Anteil des Sortiments mit einem Gütesiegel berücksichtigt. Das eingekaufte Volumen bietet ein genaueres Bild unserer realisierten Auswirkungen. Die Zahlen des Jahres 2024 sind daher auch nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar.

Verpackungen

HEMA verwendet verschiedene Arten von Verpackungen: Verbraucherverpackungen, die mit unseren Kund:innen nach Hause gelangen, und Umverpackungen, die mehrere Produkte während des Transports zum Distributionszentrum und in die Filialen zusammenhalten und schützen. Wir setzen uns seit Jahren dafür ein, die Umweltauswirkungen von Verpackungen zu reduzieren und sind ständig auf der Suche nach besseren Alternativen.

Im Jahr 2024 konzentrierten sich unsere Spezialisten auf die folgenden Maßnahmen und damit verbundenen Ziele:

- Die Reduzierung von Verpackungsmaterial.
- Die Verwendung von recycelten oder erneuerbaren Materialien.
- Die Förderung der Recyclingfähigkeit und die Wiederverwendbarkeit von Verpackungen.

Reduktion von Verpackungsmaterial

Wir registrieren sorgfältig die verwendete Verpackung und die Materialien, aus denen diese hergestellt wurde, und berechnen die

Menge des Verpackungsmaterials pro Artikel. Durch den Vergleich mit dem Gewicht im Referenzjahr 2019 können wir genau beobachten, ob wir Fortschritte machen.

Im Jahr 2024 haben wir ganze **36 %** weniger Plastik als im Jahr 2019 verwendet. Wir haben im Jahr 2023 bereits das Ziel einer Reduktion von 25 % erreicht und dies für 2024 weiter fortgesetzt. Der Plastikverbrauch wurde in allen Produktgruppen reduziert. Wir haben dies unter anderem erreicht, indem Herren-T-Shirts nicht länger in Plastik-, sondern in Kartonverpackungen verkauft werden. Dies erfolgte auch für Kinderschlafanzüge, damit keine Plastikbügel mehr notwendig waren.

Eine weitere Lösung zur verminderten Verwendung von Verpackungsmaterial war es, die Produkte selbst anzupassen. Wie unsere festen Pflegeprodukte: Anstelle von Flüssigseife oder -Shampoo in Plastikflaschen verpacken wir jetzt feste Pflegeblöcke in Kartons. Das spart nicht nur Verpackungsmaterial, sondern auch den Transport, weil im Logistikprozess kein Wasser mehr involviert ist.

Wir konnten das gesamte Verpackungsgewicht pro Artikel im vergangenen Jahr um **8 %** reduzieren. Wir gehen nicht davon aus, dass wir das Ziel von einer Gesamtreduzierung

von 25 % im Jahr 2025 erreichen werden. Wir konzentrieren uns weiterhin auf die Reduzierung von Plastikverpackungen und die Verbesserung der Recyclbarkeit. In vielen Fällen sind Papier und Karton die beste Lösung, aber dies führt auch zu einer schwereren Verpackung. Dies gilt unter anderem, weil Papier und Karton einfacher zu recyceln sind als Plastik aus erneuerbaren Quellen. Unser Ziel bleibt es, nicht mehr Verpackungsmaterial als im Jahr 2019 zu verwenden.

Recycelte oder erneuerbare Materialien

Wir bemühen uns, erneuerbare und recycelte Materialien in unseren Verpackungen zu verwenden. Für Papier und Karton bevorzugen wir FSC-zertifiziertes oder recyceltes Papier und Karton. Für Plastikverpackungen möchten wir zu 20 % recycelte oder biobasierte Verpackungen im Jahr 2025 einsetzen.

Für unsere Verbraucherverpackungen bleibt dies eine Herausforderung. Recyceltes Plastik ist teuer, nicht für alle Anwendungen geeignet und nur begrenzt erhältlich. Zu denken ist zum Beispiel an Kosmetik- und Lebensmittelverpackungen, für die strenge Anforderungen für die Verwendung von recyceltem Plastik gelten. Daher bleibt dieses Ziel bestehen: Im Jahr 2024 stammten **10 %** der Plastikverpackungen aus recycelten Quellen.

Wir setzen daher auf die Reduzierung von Plastik als Verpackungsmaterial und die Recyclbarkeit unserer Verpackungen.

Recyclbarkeit

Wenn unsere Kund:innen Verpackungen nach der Verwendung entsorgen, bemühen wir uns, dass diese recycelt werden können. Aus diesem Grund achten wir in der Entwicklungsphase der Verpackungen auf verwendete Materialien und ihre Zusammensetzung. Beispielsweise sind Verpackungen, die nur aus einer Materialart bestehen (Monomaterial) recycelbarer als Kombinationen aus Materialien wie Plastik und Karton. So versuchen wir zum Beispiel, weitestgehend Blisterpackungen (Verpackungen mit auf Karton geklebtem Plastik) durch leicht recycelbare Lösungen, wie beispielsweise einem Karton, zu ersetzen. Unsere Plastikkleiderbügel wurden so fast vollständig durch Kartonbügel ersetzt.

Wir setzen auch verstärkt auf Mehrwegverpackungen. So wurden beispielsweise im Jahr 2024 verschiedene Produkte eingeführt, die unsere Kund:innen zu Hause erneut befüllen können. Wie die Nachfüllpackung für Duschgel, Shampoo, Spülung und Handseife. Dies spart fast 75 % Plastik zu einem Zeitpunkt, wenn die Flasche nachgefüllt wird. Ein weiteres Beispiel sind

unsere Tages- und Nachtcremes: Dank des praktischen Nachfüllsystems wird eine neue Einheit in den wiederverwertbaren Tiegel aus Glas platziert.

Unser Ziel ist es, gegen 2025 ausschließlich recycelbare Verpackungen oder Mehrwegverpackungen herzustellen. Für Umverpackungen haben wir dies bereits einige Jahre erreicht, mit einer Recyclbarkeit von 100 %. Bei Verbraucherverpackungen liegt der prozentuale Anteil momentan bei **78 %**, was etwas weniger als das Jahr zuvor darstellt (-1 % im Vergleich zu 2023). Die größte Herausforderung liegt bei Lebensmittel- und Beauty-Verpackungen. Kosmetikverpackungen, wie beispielsweise für Lippenstift oder Mascara, sind häufig zu klein, um recycelt werden zu können, während Lebensmittelverpackungen oft aus mehreren Materialien bestehen, um die Haltbarkeit zu verlängern. Deswegen lassen sich diese nur schwer recyceln.

Mit Blick auf das Jahr 2025 erwarten wir, dass das Ziel von vollständig recycelbaren Verpackungen nicht erreicht werden kann. Wir streben für das Jahr 2025 eine Recyclbarkeit von 80 % für unsere Verbraucherverpackungen an und arbeiten im selben Jahr weiterhin an vollständig recycelbaren Verpackungen. 2025 laufen unsere aktuellen Ziele aus, weswegen wir

diese mit Blick auf das Jahr 2030 im nächsten Jahr überarbeiten werden.

Bei uns kommen Wissen und Hilfsmittel verschiedener Stakeholder zum Einsatz, darunter Recycling-Kontrollen seitens des niederländischen Wissensinstituts für nachhaltige Verpackungen [Kennisinstituut duurzaam verpakken, KIDV], um zu ermitteln, welche Lösungen sich am besten recyceln lassen.

Unsere erreichten Ziele

Weniger Verbraucherverpackungen

2022	2023	2024	2025 (Ziel)
0%	4%	8%	25%

Dies basiert auf dem Gewicht pro eingekauftem Artikel.

Wir berichten über alle Artikel mit HEMA-Logo, die wir in diesem Geschäftsjahr eingekauft haben. Wir vergleichen die Menge an Verpackungsmaterial pro Artikel mit unserem Referenzjahr 2019.

Weniger Plastik in Verbraucherverpackungen

2022	2023	2024	2025 (Ziel)
23%	29%	36%	25%

Wir berichten über alle Artikel mit HEMA-Logo, die wir in diesem Geschäftsjahr eingekauft haben. Wir vergleichen die Menge an Verpackungsmaterial pro Artikel mit unserem Referenzjahr 2019.

Recyceltes oder biobasiertes Plastik in Verbraucherverpackungen

2022	2023	2024	2025 (Ziel)
13%	12%	10%	20%

Durchschnittliche Reduzierung von Plastik in Verbraucherverpackungen in Kilogramm

% recyceltes Plastik in kg in Verbraucherverpackungen
Wir berichten über alle Artikel mit HEMA-Logo, die wir in diesem Geschäftsjahr eingekauft haben. Wir berechnen den prozentualen Anteil des Plastikgewichts aus recycelten und biobasierten Quellen im Vergleich zum Gesamtgewicht der Verbraucherverpackungen aus Plastik.

Recyclbare Verpackungen

2022	2023	2024	2025 (Ziel)
64%	79%	78%	100%

Recyclbare Verbraucherverpackungen

Wir berichten über alle Artikel mit HEMA-Logo, die wir in diesem Geschäftsjahr eingekauft haben. Wir berechnen den prozentualen Anteil des Verpackungsgewichts im Vergleich zum Gesamtgewicht gemäß den KIDV-Kontrollen.

Mensch

Bei HEMA sind wir für alle da. Unser Ausgangspunkt ist es, dass alle gleich sind, egal wie unterschiedlich. Das stellen wir jeden Tag unter Beweis, indem wir unsere Unterschiede feiern und einander Aufmerksamkeit schenken. Wir sorgen dafür, dass sich jeder willkommen fühlt. Nur gemeinsam schaffen wir einen besseren Alltag in einer schöneren Welt.



Spielen, um zu gewinnen.

Wir werden weiterhin auf dem Fundament aufbauen, das wir gebaut haben. So wird es noch mehr renovierte, moderne Filialen geben und das Produktsortiment wird weiter verbessert, indem wir es noch praktischer, schöner, besser und somit nachhaltiger gestalten, damit echt jeder oft und gern bei HEMA einkauft.

Aber dieses Wachstum kommt nicht von selbst. Die Welt um uns herum ändert sich schnell und um einen wahren Unterschied zu machen, müssen wir grundlegend anders vorgehen. HEMA hat viel Potenzial, das wir jetzt noch nicht vollständig ausschöpfen. Das erfordert eine neue Mentalität, eine Gewinnermentalität: Wir werden „spielen, um zu gewinnen“.

Das bedeutet Genauigkeit in allem, was wir tun. Bei dem Inhalt unserer Arbeit und auch bei der Arbeit miteinander. Fordert euch gegenseitig heraus, Verantwortung zu übernehmen, nutzt Chancen und appelliert daran, das Beste aus euch selbst und aus einander herauszuholen. Gleichzeitig bleiben

wir echt HEMA: ein sichere Arbeitsumfeld, in dem man gern arbeitet.

Für uns alle bedeutet das:

- **Sei du selbst:** Öffne dich. Verletzlich und ehrlich zu sich selbst und zueinander sein. Zuhören und ein ehrliches Feedback geben und, falls notwendig, um Hilfe bitten.
- **Dinge wagen:** die Verantwortung übernehmen, Risiken eingehen, Grenzen überschreiten und Chancen nutzen.
- **Es ist ganz einfach:** groß denken und klein beginnen. Experimentieren und aus Fehlern lernen. Denke immer daran, wie es einfacher gemacht werden kann.
- **Wachse mit uns mit:** Einander ansprechen und für Feedback offen sein. Unsere Talente einsetzen.

Sei du selbst

Bei HEMA ist jeder willkommen, das ist schon immer so gewesen. Jeder ist anders und gerade diese Vielfalt macht die Arbeit spannender und die Bindung zu unseren Kund:innen stärker. Durch die Summe von Perspektiven, Eigenheiten, Talenten und Ideen unter einem Dach blicken wir gemeinsam nach vorn. Dies bringt uns zu den kreativen und überraschenden Lösungen, für die HEMA bekannt ist.

Unternehmensbewertung

Innerhalb von HEMA schätzen wir Diversität. Deshalb fragen wir unsere Mitarbeiter:innen in den Niederlanden mehrmals jährlich, ob sie sich wertgeschätzt, gehört und einbezogen fühlen. Und ob sie bei uns sein können, wer sie sein wollen. Das erfolgt über eine digitale Umfrage. Im November 2023 bewerteten unsere Mitarbeiter:innen uns durchschnittlich mit einer 8,2. Im Mai 2024 waren dies durchschnittlich 8,1. Im November 2024, der letzten Bewertung des Geschäftsjahrs, vergaben Mitarbeiter:innen im Durchschnitt eine 8,2.*

* Die Daten wurden 2024 auf der Grundlage der nachstehend beschriebenen Bilanzierungs- und

Bewertungsmethoden und -definitionen vorgelegt und unterliegen einem Auftrag mit begrenzter Sicherheit auf der Grundlage von NV COS 3000. Wir verweisen auf Seite 80 des Prüfberichts mit begrenzter Sicherheit des Wirtschaftsprüfers.

Methode und Hypothesen

Mitarbeiter:innen sämtlicher Geschäftsbereiche von HEMA in den Niederlanden, die mindestens 6 Monate bei uns beschäftigt sind, werden von uns zur Bewertung aufgefordert. Eine Ausnahme gilt für Mitarbeiter:innen, die sich in einer Langzeitbeurlaubung befinden (langfristige Erkrankung oder Mutterschaftsurlaub), für Praktikant:innen und Zeitarbeiter:innen. Die Umfrage besteht aus 8 Fragen im Bereich Strategie, Berufserfahrung und Kultur. Mitarbeiter:innen geben hierbei eine numberische Bewertung zwischen 0 und 10 ab.

Diversität im Unternehmen

Im Unternehmen garantieren wir Diversität, unter anderem durch die Arbeitsgruppe HEMA Pride und das Netzwerk Young HEMA.

HEMA Pride zielt darauf ab, das Verständnis für die LGBTI-Community zu erhöhen. Die Arbeitsgruppe setzt sich auch für die Erreichung eines Netzwerks und einer sicheren (Arbeits-)Umgebung ein und die Politik dabei scharf im Auge zu behalten. Im Jahr 2024 hatte die HEMA Pride zum ersten Mal ein eigenes Budget und einen Aktionsplan und die Stärke der Gruppe verszeichnete ein Wachstum. Es wurden

wichtige Schritte in der Professionalisierung unternommen.

Young HEMA ist ein Netzwerk für und von jungen HEMA-Kolleg:innen in einem Alter von unter 35 Jahren. Kolleg:innen in der Filialleitung, im Büro oder im Distributionszentrum sind herzlich dazu eingeladen, bei allerlei Aktivitäten mitzumachen. Wir organisieren Netzwerkdrinks, informative Mittagessen mit Updates, Workshops und Schulungen, Freiwilligenaktivitäten, Sportevents und auch einen Ausflug im Bereich Retail. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass junge Menschen bei HEMA sich kennen lernen und Wissen austauschen.

Zusätzlich zu den Unternehmensbewertungen bietet der Workplace Pride Benchmark, an dem HEMA erstmals im Jahr 2024 teilnahm, wertvolle Einblicke in die Politik und die Prozesse zur LGBTI+-Inklusion. HEMA Pride intensivierte im Jahr 2024 die Zusammenarbeit mit Workplace Pride und dem COC. Dadurch entstand eine breite Palette an Aktivitäten wie dem Pride-T-Shirt – einer Ikone neben der Pride-

Tompouce – deren Erträge anteilig an das COC ging.

In der Pride Week (27. Juli-4. August 2024) organisierte HEMA eine Ausstellung zur Geschichte der Pride in den Niederlanden und innerhalb von HEMA selbst und es wurde ein Pride-Drink angeboten. Gemeinsam mit dem NS-Bahnhof Amsterdam Centraal organisierte HEMA in dieser Woche „Change Station“, einen sicheren Ort, um sich umzuziehen.

Inklusiv und sicher

Im Hauptbüro ist ein Raum verfügbar, um sich kurz zurückziehen zu können. Dieser dient den Momenten, wenn man zum Beispiel stillen oder beten möchte, oder wenn man kurz einen Augenblick für sich allein benötigt. Zu diesem Zweck steht in der HEMA-Zentrale seit 2024 ein Raum zur Verfügung. All diese Initiativen betonen den Einsatz von HEMA für eine inklusive und sichere Umgebung für alle.

Mitarbeiter:innen im DZ haben mehrere Workshops zur sozialen Sicherheit als Teil einer internen Kampagne besucht. Am Diversity Day aßen Mitarbeiter:innen aus

verschiedenen Kulturen gemeinsam und es wurden Speisen ausgetauscht.

Zusammensein für die Verbundenheit

Wie jedes Jahr haben wir im Mai den Diversity Day gefeiert. An diesem Tag geht es um die Verbundenheit und Wertschätzung der einzigartigen Qualitäten, die Mitarbeiter:innen bei HEMA einbringen. Wir haben verschiedene inspirierende Aktivitäten organisiert, wie das VR-Erlebnis, in dem man die Welt durch die Augen eines anderen sieht.

Einen Monat später kamen alle niederländischen und belgischen Bürokolleg:innen zur Sommerparade zusammen: Dies ist eine Veranstaltung, die einen Schwerpunkt auf Inspiration, Innovation, Verbundenheit mit Kolleg:innen und die persönliche Entwicklung legt.

Das freundlichste Personal

HEMA hat nach einer Studie der Agentur Hendrik Beerda, die das Image von Marken im Einzelhandel untersucht, das freundlichste Personal der Niederlande.

Deshalb setzen wir stolz unsere eigenen Mitarbeiter:innen für unsere (Marketing-)Kommunikation ein. Dies gilt sowohl für die interne als auch die externe Kommunikation von HEMA. Diese sind zum Beispiel in unseren HEMA-Magazinen und der dauerhaften Filialausschilderung in den neuen und renovierten HEMA-Filialen zu finden. Für Marketingaktivitäten wechseln sich diese mit professionellen Models ab. Unsere eigenen Mitarbeiter:innen sind auch in der Arbeitsmarktkommunikation und der internen Kommunikation zu finden.

Great Place to Work

HEMA erhielt 2024 das zweite Jahr in Folge das Zertifikat „Great Place to Work“ und gehörte auch dieses Jahr wieder den TOP-10-Unternehmen in dieser Kategorie an. Das macht HEMA in Belgien zum „Best Workplace“. 2024 nahmen sich über 50 % unserer Mitarbeiter:innen die Zeit, eine Umfrage auszufüllen und gaben uns eine allgemeine Bewertung von 74 %.

Auch in Frankreich erhielt HEMA im Jahr 2024 die „Great Place to Work“-Zertifizierung. Fast 70 % unserer französischen Mitarbeiter:innen nahmen an der Studie teil, bei der es um ihr

Vertrauen in das Unternehmen ging. Diese Zertifizierung spiegelt ihr Engagement wider und bestätigt, dass 7 von 10 Mitarbeiter:innen HEMA mit Zuversicht als einen ausgezeichneten Arbeitsplatz ansehen.

Arbeitsgruppe Diversität und Inklusion

2024 hat HEMA die Arbeitsgruppe Diversität und Inklusion ins Leben gerufen, in der verschiedene Disziplinen vertreten sind. In dieser Arbeitsgruppe arbeiten wir konkret an einer inklusiven Reise unserer Arbeitnehmer:innen und konzentrieren uns auf drei Säulen: die objektive Auswahl, die inklusive Geschäftsführung und das offene Gespräch.

Erklärung zur Chancengleichheit

Bei HEMA stehen wir für die Chancengleichheit am Arbeitsplatz, der Durchflussrate im Werk und der Beibehaltung der Beschäftigung. Deshalb bieten wir Bewerber:innen und unseren eigenen Mitarbeiter:innen Chancengleichheit, indem wir über diverse Kanäle Talente rekrutieren und objektiv auf der Grundlage von Kompetenzen auswählen. Wir unterstreichen unser Engagement mit der Unterzeichnung der Erklärung zur Chancengleichheit vom 27.

Mai 2024. Gemeinsam mit anderen Arbeitgebern, Arbeitgeberverbänden, der Regierung und sonstigen Parteien setzen wir uns für die Chancengleichheit auf dem Arbeitsmarkt ein.

Dinge Wagen

Dinge zu wagen, liegt bei HEMA in unserer DNA. Wir reagieren schnell auf die Veränderungen von morgen. Die unternehmerische Einstellung unserer Mitarbeiter:innen macht HEMA zu echt HEMA. Und das merkt man in jeder Richtung.

Einführung OpenUp

Wir legen großen Wert auf die psychische Gesundheit unserer Mitarbeiter:innen. Deshalb arbeiten wir seit 2024 mit OpenUp zusammen, einer Plattform für die psychische Gesundheit und für belastbare und engagierte Teams, die sich auf die Prävention von Stressbeschwerden und nachhaltige (Verhaltens-)Änderungen konzentrieren. Auf der digitalen Plattform können Mitarbeiter:innen kostenlos rund um die Uhr mit einem Experten über ihre psychische und physische Gesundheit sprechen.

Belastbare Teams

In den letzten drei Jahren hat HEMA an der Verstärkung der Organisation mit dem Fokus auf Teamwork gearbeitet. Teams sind belastbarer, da Mitarbeiter:innen in einer sicheren Arbeitsumgebung sein können, die Courage und Mut fördern. Deswegen führen Führungskräfte bei HEMA stets Gespräche mit ihren Teamleitern. Bei diesen Gesprächen geht es um drei Themen im Rahmen der persönlichen Entwicklung: Handwerk, Verhalten und Gleichgewicht. Oder einer Kombination von allen drei.

Inspirationsmesse für Unternehmer:innen und Filialmanager:innen

Zweimal im Jahr organisieren wir für unsere Filialmanager:innen und Franchisenehmer:innen eine Inspirationsmesse. Hierbei erhalten sie exklusive Einblicke in die kommenden Kollektionen, werden auf den neuesten Stand zu den letzten (Filial-)Technologien und die Entwicklungen gebracht und von internen Experten inspiriert. Das hilft ihnen dabei, die Filiale mit Mut und Vision zu betreiben. Für Filialmitarbeiter:innen stellen wir diese Informationen und Inspiration digital zur Verfügung.

Es ist ganz einfach

Es ist ganz einfach, ohne Schnickschnack. Wir sind immer auf der Suche nach einfachen und praktischen Lösungen und heißen neue Ideen und Technologien mit offenen Armen willkommen. Das spart Kosten und ermöglicht es uns, schneller zu werden. Innovation ist wunderbar, wenn sie unsere Arbeit vereinfacht. Dadurch wird Zeit für neue Ideen frei.

Änderungen im HEMA-Büro

Ein Fokus auf Innovation und Einfachheit erfordert ein gut und geschickt arrangiertes Büro. Im Jahr 2024 haben wir die Zentrale verkleinert, wodurch viele Mitarbeiter:innen einen neuen Arbeitsplatz erhielten. Nach diesem internen Umzug haben wir die Einrichtung der gesamten Zentrale verbessert und dabei besondere Wünsche der jeweiligen Abteilung berücksichtigt.

2024 wurde auch die Unternehmensstruktur an unsere Ambitionen für die kommenden drei Jahre angepasst, damit HEMA im Jahr 2028 zu einer noch stärkeren Marke mit Wachstum in den Filialen und im Webshop werden kann. Ein finanziell gesundes

Unternehmen mit einer flexiblen und effizienten Lieferkette und stolzen, engagierten Mitarbeiter:innen. Wir halten den strategischen Kurs im Takt und passen unser Produktangebot noch besser auf die Wünsche unserer Kund:innen an. Im Februar 2025 ist Wilma Veldman, Chief Product Officer von HEMA, von ihrer Funktion bei HEMA zurückgetreten, weil sie in den Vorruhestand ging. Ihre Aufgaben teilen sich die aktuellen Führungskräfte. Mit dieser Anpassung haben wir uns die beste Struktur für das HEMA-Managementteam und die zugrundeliegende Organisation angesehen, um so das stabile Wachstum von HEMA in den kommenden Jahren zu gewährleisten.

Beschwerderegulung

Nicht nur im Büro, sondern überall bei HEMA ist eine sichere Arbeitsumgebung, in der sich jeder wohlfühlt, wichtig. Dies ermöglicht es den Mitarbeiter:innen, sie selbst zu sein und die Möglichkeiten zu nutzen, die HEMA in den nächsten Jahren für unsere Kund:innen noch relevanter machen. Für ein solches Arbeitsumfeld ist es unerlässlich, dass Mitarbeiter:innen unerwünschte Situationen, Missstände oder Integrationsprobleme auf barrierefreie und zuverlässige Weise melden

können. Wir handhaben das Prinzip „Es ist ganz einfach“ auch hier mit einer klaren und praktikablen Vereinbarung, die sowohl Beschwerden über unerwünschtes Verhalten als auch Meldungen von Missständen angemessen behandelt. Dieses neue, kombinierte System entspricht besser den Bedürfnissen von HEMA und ihren Mitarbeiter:innen und wird im Frühjahr 2025 eingeführt.

Datenschutzrichtlinie

Bei HEMA ist uns der Datenschutz und der sichere Umgang mit personenbezogenen Daten wichtig. Der Datenschutz wird in unserer Datenschutzrichtlinie garantiert, in der wir erklären, wie wir bei HEMA sorgfältig und sicher mit den personenbezogenen Daten unserer Mitarbeiter:innen umgehen. Die Datenschutzrichtlinie für Mitarbeiter:innen beschreibt, welche personenbezogenen Daten von den Mitarbeiter:innen von HEMA verarbeitet werden und wie HEMA mit ihnen umgeht. Zum Beispiel gilt dies für die Lohnverwaltung oder für die Personalabteilung. In der Datenschutzrichtlinie sind auch die Rechte als Mitarbeiter:innen, wie das Recht auf Auskunft, beschrieben.

Die Datenschutzerklärung hier ansehen

Wachse mit

Wir bleiben uns selbst und unserem Kurs treu, den wir ohne Zögern anpassen, um mit der sich stets bewegenden Welt mithalten zu können. Immer etwas neues, immer flexibel. Wir möchten unsere Mitarbeiter:innen als Person und in ihrem Fach wachsen sehen. Wir nennen das „die Messlatte anheben“ bei HEMA.

Neue Formel des Schulungsangebots

HEMA bleibt immer zeitgemäß und das spiegelt sich in den Filialen und in den Produkten und Dienstleistungen wider, die wir unseren Kund:innen anbieten. Im Jahr 2024 wurden 125 Filialen renoviert oder gemäß der neuesten Filialformel neu eröffnet. Vor einer solchen (Wieder-)Eröffnung schulen wir all unsere Mitarbeiter:innen im Kundenerlebnis (Service an unseren Kund:innen), Logistikprozessen und dem Produktwissen. Die Manager in den Filialen erhalten eine Schulung in der Führung und die Mitarbeiter:innen der Restaurants und

Takeaways eine Schulung im Bereich Food in der Zentrale.

Lunch & Learn

Nicht nur in den Filialen, sondern auch im Büro schulen wir unsere Mitarbeiter:innen, damit diese immer auf dem neuesten Kenntnisstand sind. Im vergangenen Jahr haben wir zahlreiche „Lunch & Learn“-Schulungssessions, unter anderem über künstliche Intelligenz (KI) für alle Büromitarbeiter:innen, organisiert. HEMA sieht in der Digitalisierung eine Chance. Alle Teilnehmer:innen wurden gebeten darüber nachzudenken, wie ihnen KI bei der Arbeit helfen kann.

Die ideale Nebenbeschäftigung

HEMA wurde im Jahr 2024 als „auffälliger Aufsteiger“ als beliebtester Arbeitgeber unter den Mitarbeiter:innen in Nebenbeschäftigung bezeichnet. Wir sind von Platz 30 (im Jahr 2022) auf Platz 12 auf der Rangliste aufgestiegen. Dies ergab eine Studie mit 2090 Studenten und Schülern in den Niederlanden vom Jahr 2023 der Agentur Intelligence Group. Schüler und Studenten sagen nicht nur, dass sie gern bei HEMA in einer Nebenbeschäftigung arbeiten möchten,

sondern sie tun es auch. Das zeigt sich in der Zahl der Bewerber:innen. Sowohl in unseren eigenen Filialen als auch in den Filialen unserer verbundenen Unternehmen haben sich fast 50 % Schüler und Studenten mehr für eine Nebenbeschäftigung beworben als im Jahr 2022.

Arbeiten bei unserer Arbeitgebermarke

Es sind unsere Mitarbeiter:innen, die HEMA zu echt HEMA machen. Sie machen uns zu dem, was wir sind. Das ist auch notwendig, weil sich die Welt um uns herum verändert, und wir tun das auch. Das bedeutet als Person und im eigenen Fach mitzuwachsen, jeden Tag ein bisschen mehr. Im Jahr 2024 haben wir hart an unserer Arbeitgebermarke gearbeitet. Wir haben den Grundstein für eine unverwechselbare Arbeitgebergeschichte gelegt und sind jederzeit und überall mit den echten Geschichten unserer Mitarbeiter:innen sichtbar. Aus diesem Grunde haben wir unsere Recruitment-Website neu gestaltet. So sorgen wir dafür, dass jeder bei HEMA arbeiten möchte, was wichtig ist, weil der Arbeitsmarkt noch immer angespannt ist.

Nachhaltige Beschäftigungsfähigkeit

Gute Beschäftigungspraktiken erfordern eine angemessene Politik zur nachhaltigen Beschäftigungsfähigkeit von Mitarbeiter:innen. Im September 2024 hat sich HEMA erfolgreich um eine MDIEU-Subvention beworben. Im Rahmen von MDIEU (Maatwerkregeling Duurzame Inzetbaarheid & Eerder Uittreden) führen wir Aktivitäten durch, welche die nachhaltige Beschäftigungsfähigkeit von Mitarbeiter:innen fördern, wie Schulungen, Workshops oder Coaching-Sessions, und welche die Eigenregie von Mitarbeiter:innen verstärken. Dank dieses Programms kann HEMA mehr in die Einbeziehung von Managern in die nachhaltige Beschäftigungsfähigkeit, psychische Gesundheit, die Förderung einer Kultur, in der sicher gearbeitet werden kann und der Möglichkeit eines Vorruhestands (oder einer Altersteilzeit) investieren. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn Mitarbeiter:innen aufgrund des Schweregrads der Arbeit nicht mehr in der Lage sind, die Arbeiten bis zum staatlichen Rentenalter auszuführen und keine alternativen Funktionen verfügbar sind.

Unsere eigenen Mitarbeiter:innen in Zahlen

Die (durchschnittlich für das Jahr 2024 geltende) Gesamtzahl der Mitarbeiter:innen bei HEMA beträgt 10.000. Die nachstehenden Angaben (Anzahl der Mitarbeiter:innen nach Geschlecht, Region, Alter und Ausbildungsgrad) basieren auf dem Datum des Stichtags des letzten Geschäftsjahrs (2. Februar 2025). Das erklärt, warum die Zahlen nicht mit den im Kapitel „echt HEMA“ genannten Werten übereinstimmen. Wir arbeiten daran, dies in Zukunft akkurat wiederzugeben.

Im Jahr 2024 arbeiteten 97 % der Mitarbeiter:innen unter einem Tarifvertrag. In den Ländern Bangladesch, China, Hongkong, der Türkei und Deutschland gelten keine Tarifvereinbarungen, Mitarbeiter:innen erhalten von HEMA jedoch gleichwertige Arbeitsbedingungen.



Zahl der Mitarbeiter:innen nach Geschlecht

Im Jahr 2024 identifizierten sich 53 %* des Führungsteams und der Manager:innen, die einer Person des Führungsteams (als Angestellte) unterstehen, als weiblich.

* Die Daten wurden 2024 auf der Grundlage der nachstehend beschriebenen Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden und -definitionen vorgelegt und unterliegen einem Auftrag mit begrenzter Sicherheit auf der Grundlage von NV COS 3000. Wir verweisen auf Seite 80 des Prüfberichts mit begrenzter Sicherheit des Wirtschaftsprüfers.

Methode und Hypothesen

Die Personen im Führungsteam, die sich zum Stichtag am 31.01.2025 als weiblich identifizieren. Das Führungsteam innerhalb von HEMA wird folgendermaßen definiert: „alle Positionen, die zu einem Führungsteam eines Vorstandsmitglieds gehören“.

Wir berücksichtigen hier nur Mitarbeiter:innen in einer Beschäftigung bei HEMA, weshalb externe Parteien nicht Teil dieses Umfangs sind. Obwohl eine Reihe von Funktionen zum Stichtag einem Vorstandsmitglied unterstehen, sind diese Funktionen nicht als Führungspositionen zu qualifizieren.

Zur Berechnung der KPI wurde eine Liste sämtlicher Mitarbeiter:innen und Manager erstellt. Die Liste der Führungskräfte wurde basierend auf dem jeweiligen Manager und die oben genannten Ausnahmen berücksichtigend zusammengestellt und im Anschluss im Geschlechterverhältnis berechnet.

insgesamt	Frauen	Männer	Anders ausgefüllt
Zahl der Mitarbeiter:innen			
10.098	8.199	1.897	2
Anzahl der festen Mitarbeiter:innen			
5.497	4.312	1.185	0
Anzahl der befristeten Mitarbeiter:innen			
4.601	3.887	712	2
Anzahl der Mitarbeiter:innen mit Verträgen ohne garantierte Stundenzahl			
0	0	0	0
Anzahl der in Vollzeit beschäftigten Mitarbeiter:innen			
1.473	872	601	0
Anzahl der in Teilzeit beschäftigten Mitarbeiter:innen			
8.625	7.327	1.296	2

Zahl der Mitarbeiter:innen nach Region

Niederlande	Belgien	Luxemburg	Österreich	Frankreich	Deutschland	Beschaffungsbüros
Zahl der Mitarbeiter:innen						
8.030	891	37	70	785	220	65
Anzahl der festen Mitarbeiter:innen						
3.909	735	30	70	591	97	65
Anzahl der befristeten Mitarbeiter:innen						
4.121	156	7	0	194	123	0
Anzahl der Mitarbeiter:innen mit Verträgen ohne garantierte Stundenzahl						
0	0	0	0	0	0	0
Anzahl der in Vollzeit beschäftigten Mitarbeiter:innen						
585	185	9	6	646	2	40
Anzahl der in Teilzeit beschäftigten Mitarbeiter:innen						
7.445	706	28	64	139	218	25

Zahl der Mitarbeiter:innen nach Alter

insgesamt	% Frauen	% Männer	% anders ausgefüllt	% unbekannt
< 30 Jahre				
50,4%	82,4%	17,5%	0%	0,1%
30–50 Jahre				
25,6%	77,6%	22,4%	0%	0%
> 50 Jahre				
24%	82,4%	17,6%	0%	0%

Ausbildung

die Mitarbeiter:innen angebotenen Schulungen
in der
Filialen in den Niederlanden

	Anzahl Filialen	individuelle Hilfe	Schulungsstunden	Zahl der Mitarbeiter:innen
Handel	18	8	72	125
Filiallogistik	53	30	570	583
Safety	65	16	148	189
Security	22	10	109	127
Food	192	55	612	1731
Sonstiges	4	0	12	136
Kund:innen	124	0	496	1222
insgesamt	478	119	2019	4113

Ausbildung	Anzahl der Schulungsstunden
Online	
Onlineschulung	3.500
Offline	
Offlineschulung in der Zentrale: Durchschnittlich 15 Stunden pro Mitarbeiter:in pro Jahr	10.500
Offlineschulung DZ: 8 Stunden pro Mitarbeiter:in pro Jahr	4.000
Offlineschulung in den Filialen: Stunden pro Mitarbeiter:in pro Jahr	2.019

Arbeitnehmer:innen in der Produktionskette

HEMA engagiert sich für eine ehrliche und verantwortungsvolle Produktionskette. Gemeinsam mit unseren Lieferanten arbeiten wir an einer kontinuierlichen Verbesserung für Arbeitnehmer:innen in der Kette und die Umwelt.

Unsere Lieferanten haben Standorte weltweit und in einigen Regionen besteht ein erhöhtes Risiko für Menschenrechtsverletzungen. Deswegen überwachen wir die Arbeitsbedingungen sorgfältig und streben nach einer Verbesserung dieser innerhalb unserer Produktionskette. Wir tun dies, indem wir die Transparenz in unseren Ketten steigern, eine klare Linie vorgeben, gegenseitige Vereinbarungen treffen und unsere Maßnahmen mit Stakeholdern teilen. Basierend auf unserer Risikoanalyse stellen wir Prioritäten auf dem Gebiet der Menschenrechte und der Umweltauswirkungen fest. Diese Prioritäten dienen auch als Input für unsere doppelte Wesentlichkeitsanalyse: Wir haben dieses Thema als Auswirkungsmaterial für HEMA befunden. [Den Status unserer doppelten Wesentlichkeitsanalyse hier ansehen.](#)

Risikobasierter Ansatz

Dieser risikobasierte Ansatz wird „Human Rights and Environmental Due Diligence“ genannt. HEMA engagiert sich für den Schutz der Menschenrechte innerhalb der Betriebsführung und der Wertschöpfungskette. Wir befolgen die OECD-Leitlinien zu den Sorgfaltspflichten in Bezug auf Menschenrechte und den Umweltschutz. Dies sind Leitlinien für Unternehmen zur Übernahme der Verantwortung innerhalb ihrer Lieferkette und zur Vermeidung, Unterbrechung oder Beschränkung negativer Auswirkungen.

Das Nachhaltigkeitsteam ist dafür zuständig und berichtet dem ESG-Ausschuss gegenüber. Der CEO und CPO spielen in diesem Prozess eine wesentliche Rolle. Der ESG-Ausschuss berät sich monatlich (und bei Bedarf) über den Fortschritt in dieser Angelegenheit. Darüber hinaus unterzeichnen der CEO und der CPO Abkommen wie den Internationalen Accord und den Pakistan Accord.

Verhaltenskodex für
HEMA-Lieferanten

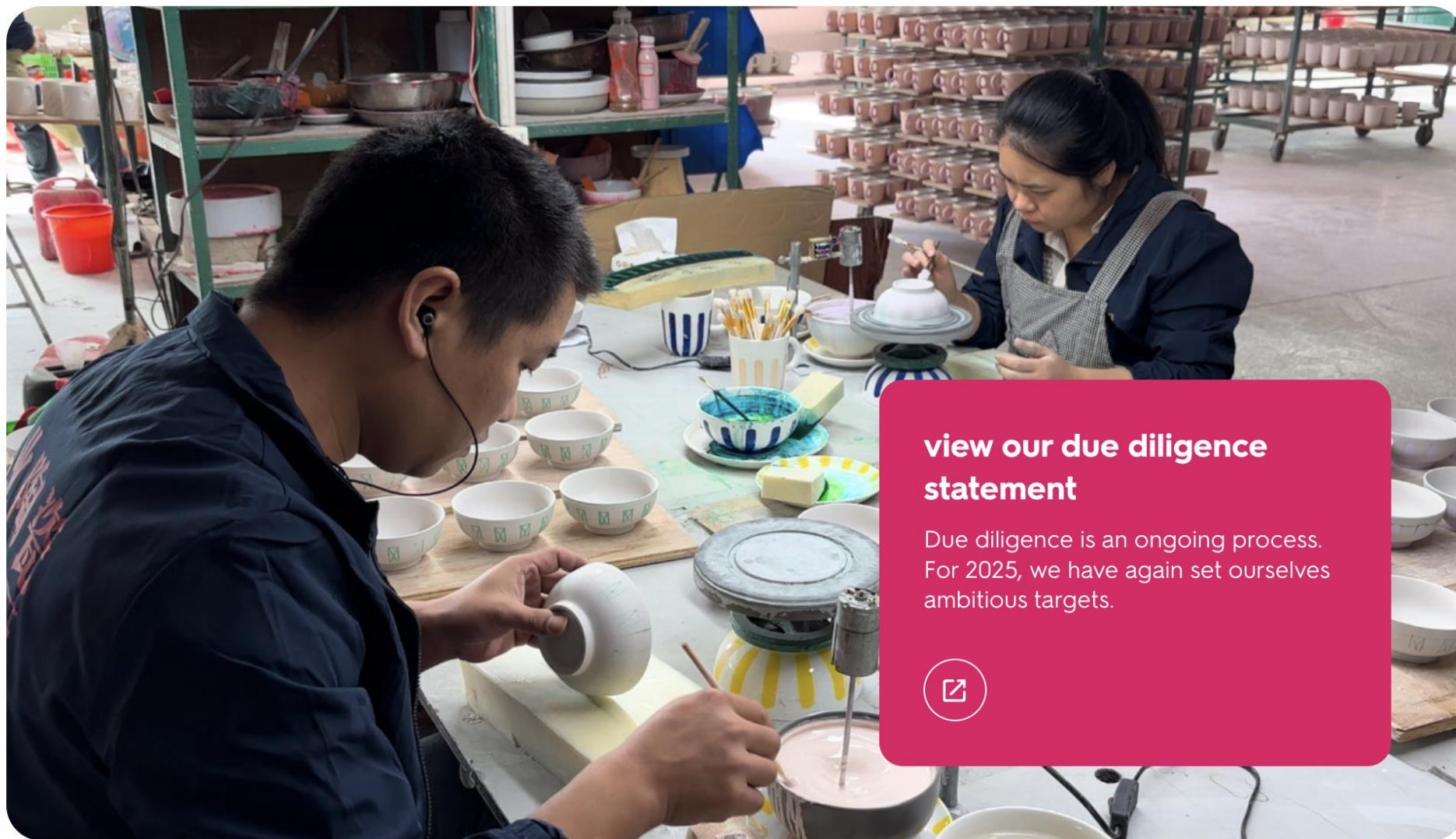
Roadmap
Existenzsichernder
Lohn

Umweltinformatio
n über Amfori BEPI
erfassen

Publikation zur CO₂-
Nullmessung

Aktionspläne für die
priorisierten Risiken

Verbesserung der
Beschaffungspolitik im
Bereich der
Vereinigungsfreiheit
(Teil des Amplify-
Projekts)



view our due diligence statement

Due diligence is an ongoing process. For 2025, we have again set ourselves ambitious targets.



Hervorhebung von Teilen unserer Due-Diligence-Richtlinie

Verantwortungsvolle Beschaffungsstrategie

Unsere verantwortungsvolle Beschaffungsstrategie war im Jahr 2024 die Grundlage für den Verhaltenskodex für HEMA-Lieferanten, in dem Vereinbarungen sowohl für HEMA als auch die Lieferanten getroffen wurden. Ziel ist es, die Zusammenarbeit auf der Grundlage von Gleichheit und gegenseitigem Respekt zu stärken, damit wir wissen, was wir voneinander erwarten können. Um darauf aufmerksam zu machen, haben wir verschiedene Abteilungen innerhalb von HEMA in der verantwortungsvollen Beschaffung geschult.

[Hier mehr erfahren](#)

Darüber hinaus haben wir uns zwei Jahre lang der „Learning and Implementation Community on Responsible Purchasing Practices“ angeschlossen. Dies ist eine Initiative der „Learning and Implementation Community“ (LIC), einer internationalen Partnerschaft von Unternehmen, die sich mit der verantwortungsvollen Beschaffung befasst. Diese Initiative bestand zwei Jahre lang (2022-2024) und mit unserer Teilnahme haben wir

unsere verantwortungsvolle Beschaffungsstrategie gestärkt. Dies geschah unter anderem mit der Einführung des Verhaltenskodex für HEMA-Lieferanten, der Einrichtung einer internen Arbeitsgruppe für eine verantwortungsvolle Beschaffung mit dem CPO als Vorsitzendem und der Erstellung einer anonymen Umfrage für Lieferanten. Wir bitten unsere Lieferanten, auf diese Beschaffungsstrategie zu reagieren. Wir haben diese Umfrage für das Jahr 2025 erstellt, um unsere Politik und unseren Beschaffungsprozess basierend auf den sich daraus ergebenden Einsichten zu verbessern.

78 % unserer Lieferanten beliefern HEMA bereits seit über 5 Jahren

52 % unserer Lieferanten beliefern HEMA bereits seit über 10 Jahren

Bekämpfung von Kinderarbeit

Unser Verhaltenskodex für HEMA-Lieferanten enthält Vereinbarungen zur Bekämpfung von Kinderarbeit sowie die von uns unterstützten Verträge. Fabriken, die für HEMA produzieren, werden auf ihre Systeme und Richtlinien zur Bekämpfung von Kinderarbeit überprüft. Wenn der Verdacht auf Kinderarbeit besteht, dann hat HEMA eine zusätzliche Richtlinie ausgearbeitet, die online veröffentlicht wurde. Im Jahr 2025

haben wir uns dem [Centre for Child Rights and Business](#) angeschlossen, um unsere Politik und unsere Überwachungsmechanismen zu stärken.

[Hier mehr erfahren](#)

Verantwortungsvolle Ausstiegsstrategie

Die Strategie von HEMA für einen verantwortungsvollen Ausstieg beschreibt, wie HEMA die Zusammenarbeit mit einer Fabrik bei Bedarf verantwortungsvoll beenden kann. Der Schwerpunkt liegt hier auf dem Schutz der Arbeitnehmer:innen in den Fabriken, und die möglichen Auswirkungen, die der Weggang von HEMA auf sie hat.

[Hier mehr erfahren](#)

Beschwerderegulierung

Effektive Beschwerdemechanismen innerhalb und außerhalb der Fabriken sind eine der Hauptpunkte der Politik von HEMA zur Stärkung der Position von Arbeitnehmer:innen. Seit 2019 haben wir in verschiedenen Projekten an diesem Ziel gearbeitet.

Außerdem hat HEMA den Internationalen Accord (in Bangladesch und Pakistan) unterzeichnet. Als Mitglied von Amfori haben wir uns 2023 dem „Speak for change“-Programm angeschlossen. Dieses Programm ist

unter anderem aktiv in Vietnam, Indien, Bangladesch, der Türkei und Kambodscha.

[Hier mehr erfahren](#)

Eine Beschwerderegulierung ist unerlässlich für die Identifizierung von Risiken an Produktionsstandorten. Im Jahr 2024 haben wir insgesamt 34 Beschwerden über verschiedene Kanäle erhalten. In der Tabelle beschreiben wir die Themen und wie HEMA bei der Lösung involviert war.

Gewerkschaftsfreiheit

Seit 2022 ist HEMA Teil von Amplify: einem Projekt, dessen Ziel die Gewerkschaftsfreiheit an Produktionsstandorten ist. Gemeinsam mit FNV und einem lokalen Partner bieten wir Schulungen in Fabriken in Bangladesch an. Das Ziel ist Folgendes:

- die Zusammenarbeit zwischen der Fabriksleitung und den Arbeitnehmer:innen zu verbessern;
- einen unabhängig gewählten Betriebsrat zu gründen;
- die Geschäftsleitung und die Arbeitnehmer:innen zu schulen, um Verbesserungen gemeinsam zu meistern.

Im Jahr 2024 haben wir in zwei Fabriken in Bangladesh Schulungen durchgeführt. Sowohl

Kanal	Anzahl der Beschwerden	Status	Betreff	Rolle von HEMA bei der Abhilfe
Direkt	2	1 abgeschlossen 1 offen	Rechtzeitige Bezahlung der Arbeitnehmer:innen durch Fabrik	Direkte Kommunikation mit dem Lieferanten und/oder der Fabrik.
Amfori Int. Accord	0 32	20 abgeschlossen 12 offen	- Gewerkschaftsfreiheit - Kenntnis des Arbeitsrechts. - Sicherheit und Arbeitsbedingungen - Löhne.	- Befolgung der Protokolle des Accords - Direkte Kommunikation mit dem betroffenen Lieferanten und/oder der Fabrik.
Insgesamt	34			

das Management als auch die Ausschüsse der Arbeitnehmer:innen gaben an, dass sie von den Schulungen profitieren würden. Beispielsweise gaben die Arbeitnehmer:innen an, dass sie anderen Arbeitnehmer:innen nun besser Arbeitsrecht und Löhne erklären könnten.

In den letzten 2 Jahren haben wir jetzt 6 Fabriken in Zusammenarbeit mit FNV und der lokalen Partei Awai im Bereich Gewerkschaftsfreiheit geschult.

living wage



In 2024, we set the ambition to have 50% of our purchase value come from production locations where HEMA contributes to a living wage by 2027.



Um dieses Ziel zu erreichen, hat HEMA 2024 die „Roadmap zum existenzsichernden Lohn“ veröffentlicht, die wir mit unseren Lieferanten teilten und auf unserer Website zur Verfügung stellten. In der Roadmap beschreiben wir jährlich unsere Aktivitäten, um uns unserem Ziel schrittweise zu nähern. Im Jahr 2024 haben wir beispielsweise drei Partner ausgewählt, um aktiv an der Verbesserung der Löhne zu arbeiten: Schijvens Corporate Fashion, Tony's Chocolonely und einem Produktstandort in Bangladesch.

2024 haben wir ein Pilotprojekt mit IDH und dem Salary Matrix Tool durchgeführt. Der Pilot bestand aus zwei Teilen:

1. Schulung von Kollegen und Lieferanten zum Konzept des existenzsichernden Lohns und der Eingabe in das Salary Matrix Tool;
2. Die Lieferanten haben die entsprechenden Eingaben in das Salary Matrix Tool vorgenommen und die Ergebnisse wurden gemeinsam besprochen.

Berichterstattung über existenzsichernde Löhne

Im Jahr 2024 berichtet HEMA zum ersten Mal über existenzsichernde Löhne. Wir streben nach Transparenz und realisieren auch Folgendes:

- Wir erfassen Lohndaten und berechnen Lohnlücken von 429 Fabriken in Risikoländern. Die Löhne werden anhand der GLWC (Global Living Wage Coalition) berechnet und geprüft, entweder durch den Wirtschaftsprüfer oder manuell von der Fabrik.
- Wir schlüsseln lokale Faktoren auf. In China steigen die lokalen Löhne aufgrund der Nachfrage nach qualifizierten Fachkräften allmählich an. In Bangladesch liegen die Mindestlöhne noch stets weit unter dem Niveau eines existenzsichernden Lohns.
- Es gibt Herausforderungen, die berücksichtigt werden müssen. Eine Lohnerhöhung kann in einigen Regionen schwierig sein und sogar zu negativen Folgen führen, wie zum Beispiel einer Feindschaft zwischen den Fabriken.

Um das Bewusstsein unter den Lieferanten zu erhöhen, haben wir eine Broschüre über existenzsichernde Löhne veröffentlicht. Diese wurde von uns in unserem regelmäßigen Newsletter verschickt und ist auf unserer Website öffentlich verfügbar.

outcomes pilot with IDH

12

facilities

8.833

employees

33,73%

average

living wage difference per
employee

70,80%

employees

below living wage

54,3%

**male
employees**

below living wage

82,1%

**female
employees**

below living wage

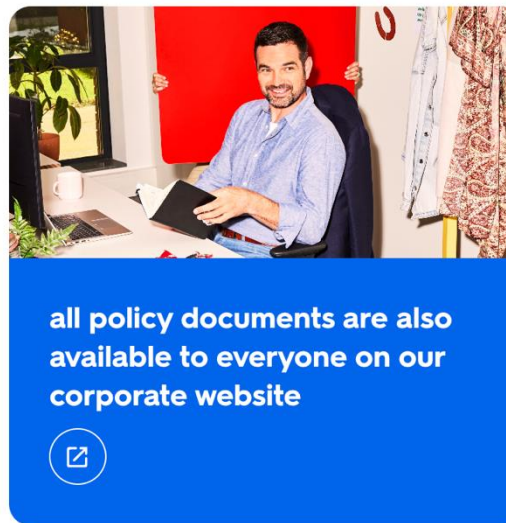
Übermäßige Überstunden

Unsere Risikoanalyse zeigt, dass ein bekanntes Risiko in China übermäßige Überstunden sind. Unsere Audits zeigen auch, dass die Überstunden in chinesischen Fabriken, die für HEMA produzieren, sehr hoch sind. Dies ist ein häufiges Problem, für das es keine einfache Lösung gibt. Übermäßige Überstunden treten auch in unserer Produktionskette auf, wie die BSCI-Audits belegen. Wo immer möglich, gehen wir dieses Risiko an. Um das Thema weiter zu vertiefen und möglicherweise sogar die Überstunden zu reduzieren, haben wir die folgenden Schritte unternommen:

- Literaturrecherche zu übermäßigen Überstunden
- Stakeholders zu dem Thema angehört.
- Eine an ausgewählte Lieferanten versandte Umfrage zu übermäßigen Überstunden und mögliche Ursachen.
- Vor-Ort-Interviews mit Lieferanten wurden auf der Grundlage der Umfrage begonnen.
- Es wurden erste Vereinbarungen getroffen, um Lieferanten bestmöglich mit einem Optimierungsplan unterstützen zu können.

Im Jahr 2025 werden wir weiterhin mit unseren chinesischen Lieferanten über unsere Bedenken hinsichtlich übermäßiger Überstunden

kommunizieren. Wir führen auch weiterhin offene Gespräche mit Lieferanten zu Verbesserungen und über die Festlegung eines konkreten Zieles zur Reduzierung von übermäßigen Überstunden. Dabei lassen wir auch nie unsere Rolle als verantwortungsvoller Einkäufer und unserer gegenseitigen Vereinbarungen des Verhaltenskodex für Lieferanten von HEMA aus den Augen.



Audits zu sozialen Auswirkungen

Alle Fabriken, die HEMA-Produkte herstellen, werden vorab von einer externen Partei auf Qualität geprüft. Dabei werden auch die Produktionskapazität und der mögliche Einsatz von Subunternehmen untersucht. Die Kapazitätskontrolle ist wichtig, um den illegalen Einsatz von Unterauftragnehmern zu verhindern. Neben der Qualität werden auch die Fabriken in Risikoländern (nach der Länderklassifikation von Amfori) auf soziale Auswirkungen überprüft. Unsere Auditpolitik ist auf die kontinuierliche Verbesserung ausgerichtet. Wir nennen das unseren „Entwicklungsansatz“. Die Audits sind ein wichtiger Teil der Analyse und Überwachung von Risiken in unserer Kette.

Zitat eines unserer Partner

„Arbeitnehmer:innen machen gern Überstunden, um dazuzuverdienen und ziehen in Gebiete, in denen sich die Fabriken befinden. Der Trend ändert sich jedoch. Immer mehr Fabriken werden dort gebaut, wo Arbeitnehmer:innen wohnen, was bedeutet, dass diese weiterhin lokal leben können und ihrem Arbeitgeber loyaler gegenüber sind. Das macht die Belegschaft stabiler.“

Unser „Entwicklungsansatz“ (Development Approach)

Sämtliche Produktstandorte in Risikoländern müssen unserem Entwicklungsansatz entsprechen. Dies zielt darauf ab, die Position der Mitarbeiter:innen in der Kette zu stärken und gute Arbeitsbedingungen zu schaffen und basiert auf kontinuierlicher Verbesserung.

Produktionsstandorte in Risikoländern insgesamt	592
Produktionsstandorte in Risikoländern insgesamt (Lieferung seit < 1 Jahr)	99
Produktionsstandorte in Risikoländern insgesamt (Lieferung seit > 1 Jahr)	493

Anzahl der aktiven Produktionsstandorte in Risikoländern im Jahr 2024.

Mindestanforderungen von HEMA

Die Verwirklichung der ehrgeizigen Ziele unseres Entwicklungsansatzes hat für uns oberste Priorität. HEMA lässt Audits (Minimal Requirement Audits) von einem externen Dritten ausführen. Das gilt für alle Fabriken, die HEMA beliefern. Dies ist ein unbürokratisches, aber sehr konkretes Audit, das wir ausführen lassen, bevor eine Fabrik HEMA beliefern darf. Für Fabriken in Risikoländern führen wir ein zusätzliches HEMA MRQ Social Compliance Audit durch.

# MRQ-sc audit	96*
# MRQ-sc initial OK	8
# MRQ-sc initial CAP (corrective action plan)	86
# MRQ-sc initial Not-OK + corrected	2
# MRQ-sc current OK	93
# MRQ-sc current CAP	3
# MRQ-sc current Not-OK	0
# geschlossene CAPs	83

Ergebnisse der MRQ-Social-Compliance-Audits im Jahr 2024 (OK = compliant, NOK = not compliant).

Erklärung bei der Tabelle:

Ein MRQ-sc-Audit ist ein MRQ-Social-Compliance-Audit von HEMA. Ein Erstaudit (Initial Audit) ist das erste Audit, das bei der neuen Fabrik durchgeführt wird. Ein aktuelles Audit (Current Audit) ist das erneute Audit, bei dem auf der Grundlage des Erstaudits Verbesserungen gefordert und umgesetzt werden. Die Anzahl der geschlossenen CAPs (Korrekturmaßnahmenpläne) zeigt, dass die Fabrik vor der Auslieferung Verbesserungen bei der Social Compliance durchgeführt haben muss.

* 2 Fabriken hatten ein SA8000-Zertifikat, also kein Audit erforderlich. 1 Fabrik ist noch in Planung.

100 % der Verbesserungspläne nach dem ersten MRQ-sc-Audit werden innerhalb der vereinbarten Zeit durchgeführt. Sonst nimmt HEMA keine Produkte von dieser Fabrik ab.

BSCI-Kriterien von Amfori

Als Mitglied von Amfori (der Organisation, die den Social Compliance Standard BSCI verwaltet), bitten wir Produktionsstandorte, die

HEMA bereits länger als ein Jahr beliefern, einen BSCI-Audit einzuplanen. Die Produktionsstandorte können bei diesem mit den Noten A bis E bewertet werden, wobei es sich bei A und B um die besten Noten handelt. Wir überwachen die Bewertungen und Einblicke auf der zugehörigen BSCI-Plattform. Im vergangenen Jahr wurden 399 BSCI-Audits durchgeführt. Im Falle einer Note D nehmen wir mit dem Lieferanten direkt Kontakt auf, um schnellstmöglich Verbesserungen durchzuführen. Genauso wie im Jahr 2023 gab es im Folgejahr keine Bewertungen mit einem E.

Neben den BSCI akzeptieren wir auch Standards, die wir überprüfen können und die unserer Meinung nach gleichwertig sind, wie Sedex/SMETA. Wir sehen ein SA8000-Zertifikat als eine gute Bewertung der Arbeitsbedingungen für eine Fabrik an. Mit einem solchen Zertifikat ist ein MRQ-Social-Compliance-Audit für diese Fabrik nicht erforderlich.

	2021	2022	2023	2024
MRQ-sc-Audit	167	124	96	96
BSCI-Audit	322	488	467	399
International Accord	19	29	25	

Ergebnisse des MRQ-Social-Compliance-Audits im Laufe der Jahre.

	2022	2023	2024
BSCI-Note A	21	21	20
BSCI-Note B	36	57	67
BSCI-Note C	411	316	304
BSCI-Note D	11	5	2
Lieferanten mit sonstigen akzeptierten Standards (wie SEDEX)	30	32	17
Lieferanten mit SA8000-Zertifikat	11	10	9
Noch kein Audit oder abgelaufenes Audit.	10%	13%	12,5%

BSCI-Audit-Noten im Laufe der Jahre

Im Jahr 2024 waren 87,06 %* der Fabriken, in denen HEMA zum 02.02.2025 bereits länger als 1 Jahr produziert und die sich in einem von HEMA definierten hohen Risikoland befinden, mit einem von HEMA akzeptierten gültigen Social Compliance Standard (BSCI, SA8000, Sedex/Smeta) ausgezeichnet.

* Die Daten wurden 2024 auf der Grundlage der nachstehend beschriebenen Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden und -definitionen vorgelegt und unterliegen einem Auftrag mit begrenzter Sicherheit auf der Grundlage von NV COS 3000. Wir verweisen auf Seite 80 des Prüfberichts mit begrenzter Sicherheit des Wirtschaftsprüfers.

Methode und Hypothesen

Wir verwenden die Amfori-Risikoklassifizierung zur Einstufung von Ländern als Hochrisikoland. Wir sehen sämtliche, von Amfori als Länder mit hohem und mittlerem Risiko eingestufte Länder als Hochrisikoländer. Am Stichtag, dem 02.02.2025, wurde untersucht, von welchen Fabriken HEMA bereits seit über einem Jahr beliefert wird und welche Fabriken ihre Endprodukte herstellen (Tier 1). Diese Fabriken müssen ein von HEMA akzeptiertes gültiges Social-Compliance-Zertifikat tragen.

HEMA akzeptiert die folgenden Social-Compliance-Zertifikate:

- BSCI-Noten A, B, C
- SA-8000-Zertifikat
- ICS
- Sedex

Eine BSCI-Note D, BSCI-Note E, ein abgelaufenes Audit oder ein fehlendes Audit werden als ungenügend angesehen.

Tony's Open Chain

Der Kakao, der für die Herstellung von den Schokoladen- und Festbuchstaben von HEMA benötigt wird, wurde dieses Jahr über Tony's Open Chain eingekauft. 2023 haben wir bekannt gegeben, dass wir uns Tony's Open Chain angeschlossen haben. So unterstützen wir die Mission von Tony Chocolonely zur Bekämpfung der Ausbeutung in der Kakaoindustrie. Im vergangenen Jahr wurde der Kakao für die ersten HEMA-Produkte von Tony's Open Chain geerntet und geliefert.

HEMA setzt auf eine fortführende Nachhaltigkeit und die Übernahme von Verantwortung in der Produktionskette. Indem wir Teil von Tony's Open Chain geworden sind, bezahlt HEMA Kakaobauern von angeschlossenen Kakaogenossenschaften in Ghana und der Elfenbeinküste den Preis für einen existenzsichernden Lohn für ihre rückverfolgbaren Kakaobohnen. Mit der Zusammenarbeit dieser zwei großen niederländischen Marken unternehmen wir Schritte zur Beendigung der Ausbeutung in der Kakaoindustrie.

Im Jahr 2024 wurden 24,0 %* des für die eigenen Milchprodukte von HEMA (kg) eingekauften Kakaos (im Geschäftsjahr 2024 geliefert) über die „Tony's Open Chain“-

Initiative (Restaurants/Takeaways und Bäckerei ausgenommen) eingekauft.

* Die Daten wurden 2024 auf der Grundlage der nachstehend beschriebenen Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden und -definitionen vorgelegt und unterliegen einem Auftrag mit begrenzter Sicherheit auf der Grundlage von NV COS 3000. Wir verweisen auf Seite 80 des Prüfberichts mit begrenzter Sicherheit des Wirtschaftsprüfers.

Methode und Hypothesen

Der Zeitraum betrifft Produkte, die an HEMA im vom 29. Januar 2024 bis 2. Februar 2025 laufenden Geschäftsjahr 2024 geliefert wurden. In diesem Zeitraum wurden nur HEMA-eigene Milchprodukte aufgenommen. Außerdem haben wir uns nur die haltbaren und frischen Produkte, die in der Filiale verkauft wurden, angesehen. Verkaufte Produkte aus unseren Restaurants, Takeaways und unserer Bäckereiabteilung wurden nicht berücksichtigt. Für die Kategorien Kaffee und Tee wurden auch warme Getränke einbezogen, was jedoch beispielsweise nicht für Ostereier mit Kaffeeextrakt gilt. An die Zahl der gelieferten Produkte wurde das jeweilige Gesamtgewicht pro Produkt aus dem Lebensmittelspezifikationssystem gekoppelt, um ein Gesamtgewicht der gelieferten Produkte zu ermitteln.

Tony's Open Chain ist eine Initiative, die sich für eine transparente Kakaokette einsetzt und bei der Bauern einen ehrlichen Preis für ihren Kakao erhalten.

Hergestellt mit Kakao aus der Tony's Chocolonely Open Chain. Damit Schokolade nicht nur köstlich ist, sondern mit jedem Bissen zu einem besseren Leben für Kakaobauern beigetragen wird.

Kund:innen

In den vergangenen fast 100 Jahren hat HEMA einen Platz in den Herzen unserer Kund:innen erobert. Jeder kommt gern zu HEMA. Und das ist auch möglich: Wir haben barrierefreie und angenehme Filialen, in denen unsere Kund:innen gern ihre Einkäufe erledigen. Die beste Qualität zum niedrigsten Preis. Das ist bereits seit 1926 das Kernmotto von HEMA.

Kundenbefragung

Um auch weiterhin die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden bestmöglich zu erfüllen, betreiben wir viel Kundenforschung. Diese gibt uns einen Einblick in die Bewertung unserer Produkte, wie wir diversen Zielgruppen entsprechen, Entwicklungen auf dem Markt und dem Image von HEMA. Dies sind wichtige Informationen für unsere Mitarbeiter:innen in der Beschaffung und ein guter Ausgangspunkt für unsere Designer. Deshalb kommunizieren wir die wichtigsten Ergebnisse und Aktionen in unserem internen Newsletter.

Wir führen regelmäßig Gespräche mit unserem eigenen HEMA-Kundenpanel. So haben unsere Kund:innen einen direkten Einfluss auf den Kurs von HEMA.

Im Jahr 2024 haben wir für ein neues Bettensortiment eine Studie durchgeführt, in der

wir Schlafzimmer besucht haben und schließlich ein neues Bettensortiment geschaffen haben. Genauso sind wir mit dem neuen Beauty-Sortiment vorgegangen: Wir haben uns Badezimmer angesehen, um uns ein Bild der Bedürfnisse unserer Kund:innen zu machen. Zum Beispiel erzählten uns Kund:innen, dass sie einen Halter für den von uns eingeführten Seifenblock bräuchten. Auf diese Weise können wir direkt ein Komplettpaket anbieten und den Wünschen unserer Kund:innen entsprechen!

Kundenservice

Im Jahr 2024 wurde ca. 1 Million Kund:innen aus allen Ländern, in denen HEMA operiert, über den HEMA-Kundenservice geholfen.

Beispielsweise haben wir bei Fragen zu Bestellungen, unserem Treueprogramm oder HEMA-Produkten geholfen.

Die Kanäle, über denen unsere Kund:innen Kontakt aufnehmen können, sind das Telefon, die Website, der Chat auf der Website und in unserer App, per E-Mail, Facebook, X und Instagram. Darüber hinaus konnte unser digitaler Assistent am Telefon und per Chat zahlreichen unserer Kund:innen eigenständig helfen. Dies erfolgt als eine wunderbare schnelle und direkte Beantwortung auf eine Frage und ist so einfach! Die meisten Fragen beziehen sich auf Onlinebestellungen und deren

Lieferung in unsere Filialen oder zu unseren Kund:innen nach Hause.

Im Jahr 2024 wurden verschiedene, neue Technologien bei unserem Kundenservice angewandt (u. a. generierte KI), damit unsere Mitarbeiter:innen effizienter arbeiten können und so mehr Zeit für den Kundenkontakt haben. Dadurch erzielten wir eine noch höhere Zufriedenheit unserer Kund:innen und Mitarbeiter:innen. Und natürlich ist dies absolut sicher und im Einklang mit der europäischen Verordnung über künstliche Intelligenz.

Kundenzufriedenheit

Wir messen die Zufriedenheit mit dem HEMA-Kundenservice über eine Umfrage. Wir senden diese per E-Mail an all unsere Kund:innen, nachdem der Kontakt abgeschlossen ist. In dieser Umfrage fragen wir, ob sie den HEMA-Kundenservice an Freunde oder Familie (NPS) weiterempfehlen würden und ob ihr Anliegen zufriedenstellend beantwortet wurde. Darüber hinaus bitten wir all unsere Kund:innen, wie sie die Freundlichkeit und die Expertise unserer Kundenservice-Mitarbeiter:innen erlebt haben (CSAT: Customer Satisfaction Score).

Im Jahr 2024 waren dies unsere Bewertungen:

NPS: 52,4* (Skala von -100 bis +100)

Im Jahr 2023 lag der NPS bei 45 und im Vorjahr bei 40.

Der NPS ist der durchschnittliche Transaktions-NPS in den Niederlanden und Belgien von Kund:innen mit einer HEMA-Kundenkarte, die unsere Filiale besucht und unsere Umfrage ausgefüllt haben.

CSAT: 8,1 (Skala von 1 bis 10)

Im Jahr 2023 lag der CSAT bei 8,5 und im Vorjahr bei 8.

Unser digitaler Assistent erhielt von unseren Kund:innen eine durchschnittliche Bewertung von 8 (CSAT). Wir sind stolz darauf, dass unsere Kund:innen unseren Kundenservice für das vierte Jahr in Folge so positiv bewerten. So machen wir jeden Tag für unsere Kund:innen ein bisschen besser.

* Die Daten wurden 2024 auf der Grundlage der nachstehend beschriebenen Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden und -definitionen vorgelegt und unterliegen einem Auftrag mit begrenzter Sicherheit auf der Grundlage von NV COS 3000. Wir verweisen auf Seite 80 des Prüfberichts mit begrenzter Sicherheit des Wirtschaftsprüfers.

Methode und Hypothesen

Kund:innen, die im Messzeitraum (29. Januar 2024 bis 28. Januar 2024) eine HEMA-Kundenkarte bei einem Einkauf in einer HEMA-Filiale (Niederlande oder Belgien) verwendet haben, erhalten die Einladung, den Einkaufsprozess zu bewerten. Dabei wenden wir einige Filter an: Käufe von Fotoprodukten sind

ausgeschlossen, genauso Rücksendungen und Kund:innen, die bereits 90 Tage zuvor eine E-Mail erhalten haben.

Unsere Kund:innen beurteilen auf einer Skala von 0 bis 10, ob sie HEMA empfehlen würden. Wir erfassen die Antworten täglich und verarbeiten diese in einem Dashboard. Zur Berechnung des NPS verarbeiten wir die Bewertung auf die Frage, ob unsere Kund:innen HEMA folgendermaßen empfehlen würden:

- Bewertung 0 bis 6 = Detractors
- Bewertung 7 und 8 = Passives
- Bewertung 9 und 10 = Promoters

$NPS = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$

Kundenkarte

- 2024 gab es 5,5 Millionen Kundenkarteninhaber:innen in den Niederlanden und Belgien. 2023 waren dies 4,9 Millionen.
- Kund:innen bevorzugen Rabatte oder Gratisprodukte. Im Jahr 2024 wählten unsere Kund:innen am häufigsten Wattepad, Scheuerschwämmchen in Tompouce-Optik oder ein Sandwich.
- Unsere Kund:innen erhielten auch noch 722.999 einzelne Tassen Kaffee, 133.000 doppelte Kaffees und 246.000 Tompouces zum Geburtstag. Das sind also fast eine Million Tassen Kaffee oder Tee!

Alle lieben HEMA.

Wir haben unseren Weihnachtswerbespot an einem Tag an verschiedenen Bevölkerungsschichten in einer großen niederländischen Stadt getestet. Der Werbespot konnte mit den gewonnenen Erkenntnissen optimiert werden. Siepie und Takkie haben an den Feiertagen die Herzen der Fernsehzuschauer erobert. Der Weihnachtswerbespot von HEMA wurde zum zweiten Mal in Folge mit der Verleihung des „Ster Gouden Loeki 2024“ ausgezeichnet!

5,5 million
customer card holders
in 2024

52,4
NPS*
Customer rating

around
1 million
customers
assisted
via HEMA customer service

1 million
free cups of
coffee or tea
for our customers

8,1
CSAT*
scale of 1 to 10

**NPS: Net Promoter Score*
**CSAT: Customer Satisfaction Score*

Völlig neu: Körper- und Gesichtspflege

In einer neuen quadratischen Flasche für einen effizienteren Transport, 100 % vegan und mikroplastikfrei. Komplettes neues Sortiment an Pflegeprodukten mit unter anderem Shampoo, Conditioner und Duschgel in Nachfüllpackungen.

Wir haben auch ein komplett plastikfreies Sortiment an Körperpflegeprodukten für jeden Tag eingeführt, wie Seifenblöcke mit Zubehör wie einer Seifenschale, einem magnetischen Blockhalter und einem Schaumbeutel.

Auch Teil dieser neuen Linie ist eine Reihe von Produkten für die Gesichtspflege, um das Gesicht zu reinigen und die Haut zu pflegen. Alles ist 100 % vegan und plastikfrei für eine einfache Pflegeroutine, die nicht teuer sein muss. Dies ist eine Initiative des Conceptlabs von HEMA: eine interne Arbeitsweise, bei der die Initiative herausgefordert und eine interne Zusammenarbeit mit den Abteilungen gefördert wird. Wir sind unglaublich stolz auf diese tolle, neue Produktlinie, an der so viele Kollegen von HEMA hart gearbeitet haben.



Produktsicherheit

Wir möchten, dass jeder, der ein HEMA-Produkt kauft, weiß, dass die Produktsicherheit für unsere Designer oberste Priorität hat. Wir stärken unsere Kultur, in der die Produktsicherheit kein Endpunkt, sondern ein Ausgangspunkt ist, kontinuierlich. Wir wollen hiermit mehr erreichen, als nur den gesetzlichen Mindestanforderungen zu genügen. Unsere Prozesse umfassen zusätzliche Kontrollmomente zur Minimierung von Risiken und Früherkennung von frühzeitiger Abhilfe von möglichen Problemen. Denn ein besserer Alltag beginnt mit Produkten, die man sicher verwenden kann: heute, morgen und in der Zukunft.

Unsere Abteilung für Produktqualität und Sicherheit (PQ&S) ist unter anderem in folgenden Bereichen tätig:

- Produktanalysen.
- Warenauszeichnung.
- Gebrauchsanweisungen.
- Bearbeitung von Beschwerden.
- Nationale und internationale Gesetzgebung.
- Kommunikation mit nationalen Behörden.

- Qualitätssicherung und Sicherung von sicherheitsrelevanten Prozessen.
- Produktinspektionen.

Wir sind fest entschlossen, dass uns kein einziges Produktrisiko entgehen wird. Risiken erkennen wir unter anderem durch den Einsatz moderner Software für Produktinspektionen, der Weiterentwicklung von Risikobewertungsformaten für all unsere Produkte und der Durchführung regelmäßiger Audits. Darüber hinaus stellen wir natürlich sicher, dass unsere Produkte klare Gebrauchsanweisungen und Warnungen enthalten, damit Verbraucher diese sicher verwenden können.

Durch regelmäßige Fortschrittsberichte, Auswertungen und interne Audits verbessern wir unsere Sicherheitsmaßnahmen kontinuierlich und streben nach einer kontinuierlichen Verbesserung und Beachtung unserer Produktsicherheitsziele.

Wir ergreifen alle erforderlichen Maßnahmen zur Identifizierung, Beurteilung und Reduzierung von möglichen Risiken, damit wir Verbrauchern ein sicheres und sorgenfreies Erlebnis bei der Verwendung von HEMA-Produkten bieten können.

Im Jahr 2025 werden wir mit der Implementierung von Software beginnen, die uns besonders bei der Überwachung, Berichterstattung und Verwaltung von sowohl den gesetzlichen als auch den HEMA-spezifischen Anforderungen für unsere Produkte unterstützt. Im Jahr 2024 haben wir uns für die passende Software entschieden und unsere Systeme dafür vorbereitet.

Textil

In Europa gelten strenge Gesetze für die Sicherheit von Textilprodukten. Kleidung kann verschiedene Chemikalien enthalten. Diese Stoffe können sich sowohl auf die Gesundheit der Träger:innen des Kleidungsstücks als auch die Umwelt schädlich auswirken. Gemeinsam mit der Branchenorganisation Modint sorgen wir dafür, dass unsere Restricted Substances List (RSL) up-to-date ist. Die RSL ist eine abschließende Liste sämtlicher aktuell beschränkter Stoffe. Diese Liste gibt uns die Möglichkeit, eine gezielte Risikoinventur unserer Produkte aufzunehmen. Die Probenahme erfolgt zweimal jährlich.

Lebensmittelsicherheit

Bei HEMA beginnt gutes Essen mit der Lebensmittelsicherheit. Deshalb stellen wir strenge Anforderungen an unsere Lieferanten und überwachen sorgfältig die Produktion, Verpackung und Lagerung. In unseren Filialen sind Mitarbeiter:innen für die Beachtung der Vereinbarungen und Verfahren verantwortlich. Externe Spezialisten, aber auch Auditoren für HEMA-Filialen, führen Kontrollen durch und wir nehmen bei Bedarf Anpassungen vor.

Unsere Arbeitsmethode basiert auf dem niederländischen Warenkontrollgesetz und dem STOR-Hygienecode. Die niederländische Behörde für Lebensmittel- und Verbraucherproduktsicherheit (NVWA) fungiert dabei als Aufsichtsbehörde. Wir streben eine starke Kultur der Lebensmittelsicherheit an, in der jeder – von Lieferanten zu Filialmitarbeiter:innen – zur Minimierung der Risiken beiträgt. Jeder, der bei HEMA mit Lebensmitteln arbeitet, erhält jährlich eine Onlineschulung zur Lebensmittelsicherheit.

All unsere Lebensmittel erfüllen strenge Lebenssicherheitsstandards und unsere Lebensmittellieferanten handeln nach den Kriterien der „Global Food Safety Initiative“ (GFSI).

Informationssicherheit

Die Cybersecurity ist der Schutz digitaler Ressourcen und Information von HEMA und seinen Kund:innen. Dazu gehören alle Maßnahmen zum Schutz von Programmen, Computern und Netzwerken vor digitaler Kriminalität. Das HEMA Security Office ist dafür zuständig.

Die Niederlande und auch HEMA arbeiten am Wandel zur Digitalisierung. Deshalb ist es wichtig, dass HEMA einen klaren Ansatz zur Cybersecurity hat und diesen umsetzt. Im Jahr 2024 lag der Schwerpunkt auf der Überwachung und der weiteren Optimierung und Automatisierung der Datensicherheit. Auf diese Weise identifizieren und beheben wir Schwachstellen, bevor Cyberkriminelle diese missbrauchen.

Gut geölte Informationssicherheit

In den kommenden Jahren wird sich das HEMA Security Office auf die Optimierung und Automatisierung konzentrieren. Informationssicherheit ist bei HEMA skalierbar und flexibel, um das Unternehmen angemessen unterstützen zu können. Auf diese Weise integrieren wir zunehmend Sicherheitsmaßnahmen in unseren täglichen Aktivitäten und können Kolleg:innen selbständig

gut informierte Entscheidungen über Informationssicherheitsrisiken in ihren täglichen Aktivitäten treffen. Das HEMA Security Office ist hierbei der vertrauenswürdige Ansprechpartner und Berater für Mitarbeiter:innen, Management und Partner. Die Informationssicherheitsstrategie wird monatlich im Ausschuss für Informationssicherheit und Datenschutz diskutiert, in dem Kolleg:innen des Security Office und des Datenschutzteams anwesend sind.

Bewusstsein

Das HEMA Security Office hat 2024 ein Sensibilisierungsprogramm mit Bannern, Postern, simulierten Phishing-E-Mails und interaktiven Security-Escape-Rooms angeboten. Diese Escape-Rooms tragen spielerisch und unkompliziert zum Bewusstsein zur Informationssicherheit bei. Auf diese Weise werden unsere Mitarbeiter:innen zunehmend auf die Informationssicherheit und Cyberbedrohungen aufmerksam. Mit diesen Initiativen bauen wir innerhalb von HEMA schrittweise eine nachhaltige Sicherheitskultur auf, bei der die Informationssicherheit zu einem natürlichen Bestandteil des täglichen Handelns wird.

Personenbezogene Daten und das Risiko der Lieferkette

Das HEMA Security Office arbeitet mit dem Datenschutzteam, der Rechtsabteilung und dem Beschaffungsteam von sogenannten „Not For Re-Sale“-Waren zusammen, um die Sicherheit unserer Zulieferer zu garantieren. Bei der Vendor-Security-Bewertung stellen die Teams sicher, dass der Schutz personenbezogener Daten gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) eingehalten wird, dass Vertragsrisiken abgewogen werden und dass sie auch überprüfen, ob die Lieferanten die Sicherheitsanforderungen und -standards von HEMA erfüllen. Wir bemühen uns, diesen

Prozess kontinuierlich zu optimieren und, soweit möglich, zu automatisieren. Auf diese Weise stärken wir nicht nur unsere eigene Widerstandsfähigkeit, sondern auch die der gesamten Kette.

Unternehmen

Bei HEMA legen wir großen Wert auf Integrität, Respekt und Vertrauen: Dies gilt für die Art der Zusammenarbeit bis hin zur Art der Beschlussfassung. Mit einer klaren Unternehmensführung, Offenheit und Raum für Initiativen arbeiten wir an einem HEMA, auf das jeder stolz sein kann.



Unsere Kultur

Eine gute Organisation ist für die Erreichung unserer Mission wesentlich. Wir erklären dies anhand einer Reihe von internen Themen, die deutlich machen, wie wir Entscheidungen treffen und wer für welchen Teil verantwortlich ist.

Verhaltenskodex als Grundlage

In unserer internen Zusammenarbeit sowie mit unseren Kund:innen und Lieferanten halten wir uns an die Grundsätze, wie sie in unserem Verhaltenskodex beschrieben sind. Dies ist die Basis für unsere Zusammenarbeit und unser Handeln.

HEMA legt großen Wert auf Integrität, Respekt und Vertrauen. Wir glauben, dass es wichtig ist, dass Mitarbeiter:innen Missstände melden, die sie während ihrer Arbeit erleben, und dass sie sich in keiner Weise eingeschränkt fühlen dürfen. Jeder, die bei HEMA arbeitet, muss sich zu Hause fühlen und eine sichere Arbeitsumgebung erleben. Bei Fragen zu diesem Thema oder der Meldung von Missständen können sich Mitarbeiter:innen an die Personalabteilung (HR), den Compliance Officer, ihre Vorgesetzten und externe Vertrauenspersonen wenden. Die externen Vertrauenspersonen veröffentlichen jährlich einen anonymisierten Bericht mit HEMA, der

Aufschluss über Umfang und Art der Berichte sowie deren Bearbeitung gibt. Mit diesem Bericht kann HEMA auch alle Muster erkennen und gegebenenfalls Maßnahmen ergreifen.

Unsere Unternehmensstruktur

Bei HEMA arbeiten wir alle gemeinsam an der Nachhaltigkeit.

Unser Nachhaltigkeitsteam ist für die Ausarbeitung der Nachhaltigkeitsstrategie in unserer Politik verantwortlich und entwickelt gemeinsam mit den verschiedenen Abteilungen wie der Rechts-, Beschaffungs- und Qualitätsabteilung Nachhaltigkeitsziele. Auf diese Weise stellen alle Mitarbeiter:innen die Umsetzung und Ausführung der Nachhaltigkeitspolitik sicher.

Der Vorstand (Raad van Bestuur) besteht aus Saskia Egas Reparaz (CEO) und Jurriaan Pouw (CFO) und ist für die Strategie von HEMA verantwortlich. Die Nachhaltigkeit spielt hier eine zentrale Rolle. Der CEO ist (letztlich) verantwortlich für die Nachhaltigkeitspolitik und deren Umsetzung. Der Vorstand ist Teil des Managementteams. Die CO₂-Reduktion auf Scope 1, 2 und 3 ist einer der sieben Indikatoren (KPI's) für die Geschäftsleitung.

Unsere Geschäftsleitung

Das Managementteam (MT) und der Aufsichtsrat (Raad van Commissarissen) bilden die Geschäftsleitung von HEMA. Das Managementteam ist für die tägliche Geschäftsführung von HEMA verantwortlich.

Geschäftsleitung

Das Managementteam besteht aus sieben Personen: dem Chief Executive Officer, dem Chief Financial Officer, dem Chief Customer Officer, dem Chief Technology Officer, dem Chief Product Officer, dem Chief Operations Officer und dem Chief People Officer.

Im November 2024 haben wir unsere Zielsetzungen für die nächsten drei Jahre vorgestellt. Um unsere Ziele zu verwirklichen, müssen wir somit dafür sorgen, dass die Unternehmensstruktur von HEMA dazu passt. Der Zeitpunkt, diese Anpassungen vorzunehmen, fällt mit dem Ausscheiden von Wilma Veldman (Chief Product Officer) zusammen. Die Aufgaben von Wilma sind auf die Mitglieder der Geschäftsleitung verteilt. Diese Aufteilung stellt sicher, dass wir den strategischen Kurs weiterhin mit Tempo verfolgen. Mit der Aufgabenaufteilung möchten wir unser Sortiment noch besser mit den Wünschen unserer Kund:innen abstimmen. Mit

dieser Einstufung geben wir dem Führungsteam die Möglichkeit, sich weiter in unserem Unternehmen zu entwickeln. Diese ist ab dem Geschäftsjahr 2025 in Kraft getreten.

Der Raad van Bestuur ist der satzungsgemäße Vorstand der HEMA BV und besteht aus dem Chief Executive Officer und dem Chief Financial Officer.

Der Aufsichtsrat von HEMA überwacht die Arbeitsweise des MT und berät das MT bei der Wahrung seiner Führungsaufgaben. Der Aufsichtsrat besteht aus fünf Personen. Die von den Aufsichtsratsmitgliedern behandelten Themen umfassen u. a. die Ernennung, Arbeitsweise und Vergütung von MT-Mitgliedern, internationale Expansion, Marketing, E-Commerce, Franchise, Lieferkette, Finanzierung und Cashflow von HEMA. Zu den festen Tagesordnungspunkten gehören unter anderem die finanzielle und operative Leistung, die Entwicklung des Marktanteils und der allgemeine Geschäftsablauf.

Zwei Mitglieder des Aufsichtsrats wurden als Prüfungsausschuss ernannt. Dieser Ausschuss überwacht die Finanzberichte, das Risikomanagement, interne Prüfungen, die Einhaltung der Gesetze und Vorschriften wie der CSRD, der EU-Verordnung zur

Erleichterung nachhaltiger Investitionen und der CSDDD und berät den Aufsichtsrat bei der Bestellung des unabhängigen externen Wirtschaftsprüfers von HEMA.

Vergütung

Mit dem Managementteam wurden individuelle Vereinbarungen über die feste Vergütung getroffen. Für die festen Löhne wurden Lohnskalen aufgestellt, innerhalb derer sich die Löhne erhöhen können. Aufgrund der jährlichen Abrechnung kann das Gehalt auf den Maximalwert der jeweiligen Gehaltsskala angehoben werden. Je nach Situation wird eine Vergütung für die Beendigung des Arbeitsverhältnisses festgelegt. Wenn die Beendigung Teil einer Umstrukturierung ist, dann sind diese Mitarbeiter:innen von dem Sozialplan abgedeckt.

Die variable Vergütung ist abhängig von der Leistung im Hinblick auf die Unternehmensziele. Bei unzureichender Leistung erlischt der Anspruch auf variable Vergütung. Der vorgeschriebene Betriebsrentenfonds für den Einzelhandel gilt für alle Mitarbeiter:innen. Das Managementteam tritt somit in die gleiche Altersvorsorge ein wie alle sonstigen Mitarbeiter:innen.

Die CO₂-Reduktion auf Scope 1, 2 und 3 ist einer der sieben Indikatoren (KPI's) für die Geschäftsleitung. Früher hieß es „Führend in der Nachhaltigkeitsbewegung“, aber wir haben dies konkretisiert, um den Entwicklungen in der Welt zu entsprechen.

Managementteam

(einschl. Vorstand), 2. Februar 2025

Saskia Egas Reparaz

CEO

Eintrittsdatum: 1. Juni 2021

Geschlecht: Weiblich

Saskia war zuvor CEO der Drogeriemarktkette ETOS und Mitglied des europäischen Führungsteams bei Ahold Delhaize.

Jurriaan Pouw

CFO

Eintrittsdatum: 1. April 2022

Geschlecht: Männlich

Vor HEMA hatte Jurriaan verschiedene Führungspositionen im Einzelhandel als CFO bei C1000 und Manager E-Commerce bei Jumbo.

Bas Verheijen

CCO

Eintrittsdatum: 1. Juni 2021

Geschlecht: Männlich

In seiner Karriere hat Bas unter anderem für Albert Heijn, C1000, Blokker und Picnic gearbeitet.

Wilma Veldman*

CPO

Eintrittsdatum: 1. Juni 2021

Geschlecht: Weiblich

Wilma hat verschiedene Positionen bei Unternehmen wie De Bijenkorf, V&D und Zeeman bekleidet. Sie hat auch zuvor diverse Funktionen bei HEMA übernommen.
+ Austritt zum 2. Februar 2025.

Machiel Lagerweij

COO

Eintrittsdatum: 1. August 2021

Geschlecht: Männlich

Machiel hat bei Unternehmen wie De Bijenkorf und MS Mode gearbeitet. Bevor er 2021 zu HEMA kam, war er bereits über mehrere langfristige Verträge bei HEMA beschäftigt.

Pieter Heij

CTO

Eintrittsdatum: 1. Juni 2021

Geschlecht: Männlich

In seiner Karriere hat Pieter unter anderem bei De Bijenkorf und der Selfridges Group gearbeitet.

Filippen Wagenmakers

CPeO

Eintrittsdatum: 1. Oktober 2022

Geschlecht: Weiblich

Filippen hat verschiedene Positionen im Einzelhandel bei Ahold Delhaize und Gall & Gall übernommen.

Nachhaltigkeitsteam

Eva Ronhaar

Direktorin für Nachhaltigkeitsfragen

Xander Kotvis

Umweltauswirkungen

Marieke Doolaard

Due Diligence, Produktionskette

Milou America

Expertin für Nachhaltigkeitsfragen

Fuusje Schlette

jährlich Expertin für Nachhaltigkeitsfragen

Betroffene Abteilungen

Andere involvierte Abteilungen, wie die Rechtsabteilung, die Beschaffungs- und Qualitätsabteilung, haben einen ernannten Experten für Nachhaltigkeitsfragen

Aufsichtsrat

2. Februar 2025

Pieter Haas

Der Vorsitzende wird gemäß des Empfehlungsrechts des HEMA-Betriebsrats ernannt

Eintrittsdatum: 1. Februar 2021

Ende der aktuellen Amtsperiode: 31. Januar 2025

Im Amt bis höchstens: 2033

Geschlecht: Männlich

Bas Becks

Aufsichtsratsmitglied Parcom

Eintrittsdatum: 1. Februar 2021

Ende der aktuellen Amtsperiode: 31. Januar 2025

Im Amt bis höchstens: 2033

Geschlecht: Männlich

Wilco Jiskoot

Unabhängiges Aufsichtsratsmitglied

Eintrittsdatum: 1. Februar 2021

Ende der aktuellen Amtsperiode: 31. Januar 2025

Im Amt bis höchstens: 2033

Geschlecht: Männlich

Ton van Veen

Aufsichtsratsmitglied Mississippi Ventures & Mitglied des Prüfungsausschusses

Eintrittsdatum: 1. Februar 2021

Ende der aktuellen Amtsperiode: 31. Januar 2025

Im Amt bis höchstens: 2033

Geschlecht: Männlich

Ronald van der Vis

Unabhängiges Aufsichtsratsmitglied & Mitglied des Prüfungsausschusses

Eintrittsdatum: 1. Februar 2021

Ende der aktuellen Amtsperiode: 31. Januar 2025

Im Amt bis höchstens: 2033

Geschlecht: Männlich

Nachhaltigkeit

Das Managementteam und der Vorstand von HEMA sind für die Unternehmensstrategie verantwortlich. Unser Risk & Internal Audit Team überwacht als unabhängige Partei die Risiken und Compliance. Nachhaltigkeit ist hier ein wichtiger Schwerpunkt. Die Nachhaltigkeitsabteilung (bestehend aus fünf Mitarbeitern) ist für die Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie in die Politik zuständig. Diese Abteilung bestimmt auch die Nachhaltigkeitsziele, in Absprache mit verschiedenen Abteilungen wie Recht, Beschaffung und Qualität. Auf diese Weise stellen alle Mitarbeiter:innen die Umsetzung und Überwachung der Nachhaltigkeitspolitik sicher. Der CEO ist (letztlich) verantwortlich für die Nachhaltigkeitspolitik, deren Umsetzung und die Beachtung der Nachhaltigkeitsgesetzgebung. Der CFO ist für die finanzielle und nicht finanzielle Berichterstattung zuständig.

Der Aufsichtsrat ist für die Aufsicht über das Managementteam verantwortlich und überwacht den allgemeinen Geschäftsablauf, die Strategie, die operative Leistung und die Corporate Governance. In ihrer Rolle beraten sie auch zu der ESG-Roadmap von HEMA. Ein Teil des Aufsichtsrats ist der Prüfungsausschuss, der unter anderem zur Überwachung des

Risikomanagements und der Einhaltung der (Nachhaltigkeits-)Vorschriften beiträgt.

ESG-Ausschuss

Im Januar 2024 wurde der Nachhaltigkeitsausschuss in den ESG-Ausschuss umgewandelt. Entwicklungen und Nachhaltigkeitsziele werden überwacht und besprochen. Dazu gehören der CEO, CPO, CFO, CPeO und Vertreter der Abteilungen Kommunikation, Recht, Beschaffung, Risk & Internal Audit sowie Nachhaltigkeit. Der ESG-Ausschuss tritt monatlich zusammen, bei deren Versammlung der CEO den Vorsitz hat. Dieser Ausschuss trifft strategische und politische Entscheidungen, und die einzelnen Ausschussmitglieder kümmern sich um die operative Umsetzung.

CSRD-Projektgruppe

Im Jahr 2024 haben wir eine CSRD-Projektgruppe gegründet. Dies ist ein multidisziplinäres Team, das die rechtzeitige und effektive Umsetzung der „Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)“ auf Projektbasis sicherstellt. Die Projektgruppe besteht aus dem CFO, Vertretern der Bereiche Corporate Finance, Data & Analytics, dem Nachhaltigkeitsteam und Risk & Internal Audit. Die Projektgruppe ist für alle Entscheidungen bezüglich der Roadmap zur Beachtung der

CSRD von HEMA verantwortlich und untersteht dem Vorsitz des CFO. Die Gruppe versammelt sich monatlich.

Nachhaltigkeitsbericht

HEMA teilt jedes Jahr die Fortschritte auf dem Gebiet der Nachhaltigkeit im öffentlichen Nachhaltigkeitsbericht. Das HEMA-Managementteam ist für die Überwachung und Genehmigung der Nachhaltigkeitsinformationen verantwortlich. Das Corporate Communication Team koordiniert die Gestaltung und den Prozess. Die HEMA-Teams haben die notwendigen Informationen zur Verfügung gestellt. Das Nachhaltigkeitsteam prüft den Bericht. Das HEMA-Managementteam ist für die Überwachung und Genehmigung der Nachhaltigkeitsinformationen verantwortlich und stimmt schließlich zu, den Nachhaltigkeitsbericht zu veröffentlichen. Der CEO und der CFO beschließen sowohl über den Jahresabschluss sowie den Nachhaltigkeitsbericht.

In diesem Bericht berichten wir über unsere wesentlichen Themen aus der doppelten Wesentlichkeitsanalyse von 2024. Der CEO und der CFO von HEMA haben zur Gestaltung der doppelten Wesentlichkeitsanalyse beigetragen und sind an den Ergebnissen und Zielen beteiligt.

Stakeholders

Die Geschäftsleitung (MT und RvB) ist an den Konsultationen mit den Stakeholdern beteiligt. Der MT ist in seiner Gesamtheit an den Strategietagen (Arbeitnehmer:innen, Lieferanten), bei Stakeholder-Treffen (Kolleg:innen, NGOs, Kooperationspartner:innen) und anderen Kontaktmomenten mit internen und externen Stakeholdern anwesend. Das Feedback aus diesen Konsultationen wird kontinuierlich in die Gestaltung der Nachhaltigkeitspolitik einbezogen.

Über diesen Bericht

Nachhaltigkeitsbericht über Inhalt und Datenerfassung

Dieser Nachhaltigkeitsbericht bezieht sich auf den Zeitraum vom 29. Januar 2024 bis zum 2. Februar 2025. Der Inhalt des Berichts basiert auf unseren relevanten Themen und den Informationsbedürfnissen von Stakeholdern. Wir haben freiwillig die „European Sustainability Reporting Standards (ESRS)“ für diesen Bericht zur Vorbereitung auf die „Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)“ als Berichtsstandard verwendet. Es wurde keine Prüfung mit begrenzter Sicherheit nach der CSRD durchgeführt, obgleich dies für bestimmte KPIs vorgeschrieben wird. Der Auftrag mit begrenzter Sicherheit (Limited Assurance) richtet sich auf spezifische KPIs auf der Grundlage der NV COS 3000. Wir verweisen auf Seite A-B des Prüfberichts mit begrenzter Sicherheit des Wirtschaftsprüfers.

Dieser Bericht wurde am 27. Mai 2025 veröffentlicht.

Copyright

© 2025 HEMA BV Alle Rechte vorbehalten. Nichts aus dieser Ausgabe darf in jedweder Form oder auf jedwede Art und Weise, sei es elektronisch, mechanisch, durch Fotokopien, Aufzeichnungen oder auf andere Weise, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von HEMA vervielfältigt, in einer automatisierten Datenbank gespeichert oder in irgendeiner Form oder mit irgendwelchen Mitteln veröffentlicht werden. Trotz aller Sorgfalt bei der Erstellung dieses Berichts kann HEMA nicht für Schäden haftbar gemacht werden, die infolge eines Fehlers in dieser Ausgabe entstehen.

Dieser Bericht wurde in Zusammenarbeit mit Schuttelaar & Partners entwickelt.

Fotografie: HEMA

Möchtest du mehr über HEMA und Nachhaltigkeit erfahren?

Wenn du eine Frage oder Anmerkung hast, dann teile uns diese bitte mit. Du kannst uns eine E-Mail senden an sustainability@hema.nl.

Über HEMA

HEMA

Die Hollandsche Eenheidsprijzen Maatschappij Amsterdam, HEMA, ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach niederländischem Recht (besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid), mit satzungsgemäßem Sitz (niederländische Handelsregisternummer (KvK-Nummer) 34215639) und Hauptsitz in Amsterdam, Niederlande. Seit Februar 2021 sind die niederländischen Investitionsgesellschaften Mississippi Ventures und Parcom Miteigentümer von HEMA.

Der Berichtszeitraum in diesem Bericht entspricht dem unseres Geschäftsjahrs. Dieser Bericht umfasst dieselben Unternehmen, die auch in unserem Jahresbericht aufgeführt sind.

Dies sind die Tochtergesellschaften von HEMA mit Stand vom 2. Februar 2025. Sie sind alle konsolidierte Tochtergesellschaften und stehen im Volleigentum gemäß Artikel 379, B2 BW (niederländisches Zivilgesetzbuch):

Niederlande

HEMA Duitsland B.V.*, Amsterdam
HEMA Financial Services B.V.*, Amsterdam
HEMA Financiering B.V.*, Amsterdam

HEMA Warenhuizen B.V., Amsterdam
HEMA België B.V., Amsterdam
HEMA Krimpen B.V., Amsterdam

Europa

HEMA België B.V., Ukkel, Belgium
HEMA Deutschland GmbH, Essen, Germany
HEMA GmbH & Co KG**, Essen, Germany
(indirekte Tochtergesellschaft)
HEMA France S.A.S., Paris, France
HEMA Austria GmbH, Wien, Austria
HEMA EMEA Mağazacılık Limited Şirketi,
Istanbul, Turkey
HEMA UK I Limited***, Birmingham, United
Kingdom
HEMA UK II Limited***, Birmingham, United
Kingdom

Weltweit

HEMA Far East Ltd., Hong Kong
HEMA (Shanghai) trading Consultancy Co., Ltd.,
Shanghai, China

*) Gemäß 2:403 BW (niederländisches Zivilgesetzbuch) hat HEMA für diese Tochtergesellschaften Haftungserklärungen abgegeben.

**) Die HEMA GmbH & Co. KG, Essen, Germany, macht von der Freistellungsklausel gemäß § 264b des deutschen Handelsgesetzbuchs betreffend die Erstellung, Prüfung und Veröffentlichung ihres Abschlusses Gebrauch.

***) Keine Geschäftstätigkeit im Zeitraum 2020-2024 verzeichnet. Die Unternehmen befinden sich in der Auflösung und werden nach dem Stichtag, dem 2. Februar 2025, liquidiert.

ESRS-Tabelle

ESRS	Abschnitt	Unterthema	Stelle im Bericht
<i>Allgemeine Erläuterungen</i>			
BP	Grundlage für die Erstellung von Informationen	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Grundlage für die Erstellung von Nachhaltigkeitsaussagen • Berichterstattung über besondere Bedingungen 	Unternehmen/Über diesen Bericht
GOV	Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Die Rolle der Verwaltungs-, Management- und Aufsichtsorgane • Bereitstellung der Informationen und Behandlung von Nachhaltigkeitsthemen durch die Management- und Aufsichtsorgane des Unternehmens • Integration von Nachhaltigkeitsleistungen in die Vergütungssysteme • Erklärung zur Due Diligence • Risikomanagement und interne Kontrollen für die Nachhaltigkeitsberichterstattung 	Unternehmen/Unsere Unternehmensstruktur, Unternehmen/Unsere Geschäftsleitung
SBM	Strategie	<ul style="list-style-type: none"> • Strategie, Geschäftsmodell und Wertschöpfungskette • Interesse und Auffassungen von Stakeholders • Wesentliche Auswirkungen, Risiken und Chancen sowie deren Wechselwirkung mit der Strategie und dem Geschäftsmodell 	Echt HEMA/Unsere Nachhaltigkeitsstrategie

IRO	Management der Auswirkungen, Risiken und Chancen	<ul style="list-style-type: none"> • Beschreibung der Prozesse zur Identifizierung von wesentlichen Auswirkungen, Risiken und Chancen und Analyse • Berichtspflichten in den ESRS in der Nachhaltigkeitserklärung des Unternehmens aufgenommen 	Echt HEMA/Unsere doppelte Wesentlichkeitsanalyse
MDR	Maßstäbe und Ziele	<ul style="list-style-type: none"> • Politik zum Management von wesentlichen Fragen zur Nachhaltigkeit angenommen • Maßnahmen und Ressourcen zu wesentlichen Fragen zur Nachhaltigkeit • Maßstäbe für wesentliche Nachhaltigkeitsthemen • Überwachung der Wirksamkeit von Politiken und Maßnahmen anhand von Zielen 	Echt HEMA/Wertschöpfungsmodell
ESRS	Thema	Unterthema	Stelle im Bericht
<i>Umwelt</i>			
E1	Klimawandel	Anpassung an den Klimawandel Eindämmung des Klimawandels Energie	Umwelt/Klimawandel
E2	Verschmutzung	Luftverschmutzung Wasserverschmutzung Bodenverschmutzung	Umwelt/Natur
E3	Wasser	Wasserentnahme Wasserverbrauch	Umwelt/Natur
E4	Biodiversität	Direkte Stressfaktoren für den Verlust der Biodiversität Auswirkungen auf den Umfang und den Zustand der Ökosysteme	Umwelt/Natur

		Auswirkungen auf Abhängigkeiten von Ökosystemdiensten	
E5	Kreislaufwirtschaft	Materialzuflüsse, einschließlich Materialverbrauch Materialabflüsse im Zusammenhang mit Produkten und Dienstleistungen Abfall	Umwelt/Materialien und Kreislaufwirtschaft
<i>Mensch</i>			
S1	Eigene Arbeitnehmer:innen	Arbeitsbedingungen Gleichbehandlung und Chancengleichheit für alle	Mensch/Unsere Mitarbeiter:innen
S2	Arbeitnehmer:innen in der Produktionskette	Arbeitsbedingungen Gleichbehandlung und Chancengleichheit für alle Sonstige Arbeitsrechte: Kinderarbeit und Zwangsarbeit	Mitarbeiter:innen in der Produktionskette
S4	Verbraucher und Endverbraucher	Auswirkungen auf Informationen Persönliche Sicherheit Soziale Inklusion	Mensch/Kund:innen
<i>Unternehmen</i>			
G1	Geschäftsgebaren (Business conduct)	Unternehmenskultur Schutz von Hinweisgebern Tierschutz Verhältnis zur Politik und Lobbytätigkeiten Pflege der Beziehungen zu Lieferanten Korruption und Bestechung	Unternehmen/Unsere Kultur

Erklärung des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

LIMITED ASSURANCE REPORT OF THE INDEPENDENT AUDITOR ON SELECTED 2024 SUSTAINABILITY KPIs OF HEMA B.V.

To: The Executive Board of HEMA B.V.

Our conclusion

We have performed a limited assurance engagement on the sustainability information as stated in the "Duurzaamheidsverslag 2024" of HEMA B.V. ("the Company" or "HEMA"), Amsterdam.

Based on our procedures performed and the assurance information obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that the selected sustainability Key Performance Indicators ("KPIs") selected for our limited assurance engagement in the accompanying "Duurzaamheidsverslag 2024" does not present fairly, in all material respects:

- The policy with regard to sustainability matters; and
- The business operations, events and achievements in that area in 2024

in accordance with the reporting criteria as included in the 'Criteria' section of our report and as included in the sections "methodologie en aannames" in the "Duurzaamheidsverslag 2024".

The scope of our limited assurance engagement was to provide limited assurance on the following selected sustainability KPIs:

Key Performance Indicator (refer to *)	Location of Reporting	Value
In 2024 beschikt 100%* van koffie en thee van HEMA eigen merkproducten (geleverd in boekjaar 2024) over een Rainforest Alliance, Fairtrade of Biologisch keurmerk (exclusief restaurant/takeaway en gebak).	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section "milieu" <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section "milieu" - page 35	100%
In 2024 beschikt 99,3%* van de cacao van HEMA eigen merkproducten (geleverd in boekjaar 2024) over een Rainforest Alliance, Fairtrade of Biologisch keurmerk. (exclusief restaurant/takeaway en gebak).	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section "milieu" <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section "milieu" - page 35	99,3%
In 2024 is 24,0%* van de cacao van HEMA eigen merkproducten (kg) (geleverd in boekjaar 2024) ingekocht via het Tony's Open Chain initiatief (exclusief	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section "mens" <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag	24,0%

restaurant/takeaway en gebak).	2024 – section “mens” - page 61	
In 2024 identificeert 53%* van het managementteam, en van de managers die rapporteren aan iemand uit het managementteam (in loondienst), zich als vrouw.	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” - page 48	53%
Diversiteit binnen HEMA koesteren we, dus vragen we meerdere keren per jaar aan de medewerkers in Nederland of ze zich gewaardeerd, gehoord en betrokken voelen. En of ze kunnen zijn wie ze willen zijn. Dit doen we via een digitale vragenlijst. In november 2023 beoordeelden medewerkers dit gemiddeld met een 8,2. In mei 2024 gemiddeld een 8,1. In november 2024, de laatste meting van het boekjaar, gaven medewerkers gemiddeld het cijfer 8,2*.	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” - page 42	8,2
In 2024 hebben 87,06%* van fabrieken waar HEMA per 02-02-2025 langer dan 1 jaar produceert, gelegen in een van de door HEMA gedefinieerde hoog risicolanden, een door HEMA geaccepteerde geldige social compliance standaard (BSCI, SA8000, Sedex/Smeta).	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” - page 60	87,06%
De tevredenheid over de HEMA-klantenservice meten we via een enquête. Deze sturen we per e-mail naar elke klant nadat het contact is afgerond. In deze enquête vragen we of ze de HEMA-klantenservice aanbevelen aan vrienden of familie (NPS) en of de vraag naar tevredenheid is beantwoord. Daarnaast vragen wij al onze klanten hoe ze de vriendelijkheid en de kennis van onze klantenservicemedewerkers hebben ervaren (CSAT: Customer Satisfaction Score). Over 2024 was dit onze score: NPS: 52,4* (schaal van -100 tot +100)	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” - page 62	52,4

97,4%* van het wagenpark (personenwagens) in Nederland is volledig elektrisch aangedreven	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “milieu” <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” - page 27	97,4%
---	---	-------

Basis for our conclusion

We have performed our limited assurance engagement on the sustainability data in accordance with Dutch law, including Dutch Standard 3000A ‘Assurance-opdrachten anders dan opdrachten tot controle of beoordeling van historische financiële informatie’ (Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information). This assurance engagement is aimed at obtaining limited assurance. Our responsibilities under this standard are further described in the ‘Our responsibilities for the assurance engagement on the sustainability information’ section of our report.

We are independent of the Company in accordance with the ‘Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten’ (ViO, Code of Ethics for Professional Accountants, a regulation with respect to independence). This includes that we do not perform any activities that could result in a conflict of interest with our independent assurance engagement. Furthermore, we have complied with the ‘Verordening gedrags- en beroepsregels accountants’ (VGBA, Dutch Code of Ethics).

We believe that the assurance evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our conclusion.

Criteria

The reporting criteria used for the preparation of the sustainability data are disclosed in the sections “methodologie en aannames” that are included in the “Duurzaamheidsverslag 2024” for all Sustainability KPIs in scope for this limited assurance engagement.

The sustainability data needs to be read and understood together with the reporting criteria. HEMA is solely responsible for selecting and applying these reporting criteria, taking into account applicable laws and regulations related to the reporting.

The comparability of sustainability information between entities and over time may be affected by the absence of a uniform practice on which to draw, to evaluate and measure this information. This allows for the application of different, but acceptable, measurement techniques.

Consequently, the sustainability information needs to be read and understood together with the criteria applied.

Limitations to the scope of our assurance engagement

The sustainability information includes prospective information such as ambitions, strategy, plans, expectations, estimates and risk assessments. Prospective information relates to events and actions that have not yet occurred and may never occur. We do not provide any assurance on the assumptions and achievability of this prospective information.

In the sustainability information, the calculations to determine and test the KPIs, are partly based on assumptions and sources from third parties. The assumptions and sources used are disclosed in the respective sections of the “Duurzaamheidsverslag 2024” of HEMA. We have reviewed that these assumptions and external sources are appropriate, but we have not performed procedures on the content of these assumptions and external sources.

The references to external sources or websites in the sustainability information are not part of the sustainability information as included in the scope of our assurance engagement. We therefore do not provide assurance on this information.

Our conclusion is not modified in respect to these matters.

Responsibilities of the Executive Board and the Supervisory Board for the sustainability information

The Executive Board is responsible for the preparation and fair presentation of the sustainability information in accordance with the criteria as included in the 'Criteria' section, including the identification of stakeholders and the definition of material matters. The Executive Board is also responsible for selecting and applying the criteria and for determining that these criteria are suitable for the legitimate information needs of stakeholders, considering applicable law and regulations related to reporting. The choices made by the Executive Board regarding the scope of the sustainability information and the reporting policy are summarized in the sections "onze keten", "waardecreatiemodel", "onze duurzaamheidsstrategie", and the sections "methodologie en aannames" in the respective chapters on "milieu", "mens" and "organisatie" in the "Duurzaamheidsverslag 2024".

Furthermore, the Executive Board is responsible for such internal control as it determines is necessary to enable the preparation of the sustainability information that is free from material misstatement, whether due to fraud or error.

The Supervisory Board is responsible for overseeing the sustainability reporting process of HEMA.

Our responsibilities for the review of the sustainability data

Our responsibility is to plan and perform the limited assurance assignment in a manner that allows us to obtain sufficient and appropriate evidence for our conclusion.

The procedures performed in this context differ in nature and timing and are less extensive as compared to reasonable assurance engagements. The level of assurance obtained in a limited assurance engagement is therefore substantially lower than the assurance that would have been obtained had a reasonable assurance engagement been performed.

We apply the 'Nadere voorschriften kwaliteitssystemen' (NVKS, Regulations for quality management systems) and accordingly maintain a comprehensive system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

We have exercised professional judgement and have maintained professional scepticism throughout the review, in accordance with the Dutch Standard 3000A, ethical requirements and independence requirements.

Our limited assurance engagement included among others:

- Identifying areas where a material misstatement of the subject matter information is likely to arise, designing and performing procedures to address the areas identified and to obtain limited assurance to support our conclusion.
- Obtaining through inquiries a general understanding of the internal control environment, the reporting processes, the information systems and the entity's risk assessment process relevant to the preparation of the sustainability information, without obtaining assurance information about the implementation or testing the operating effectiveness of controls.
- Performing an analysis of the external environment and obtaining an understanding of relevant sustainability themes and issues, and the characteristics of the company.
- Determining that the published reporting criteria are suitable.

- Evaluating the appropriateness of the criteria applied, their consistent application and related disclosures in the sustainability information.
- Inquiry of knowledgeable persons, within the entity or outside the entity regarding the Sustainability KPIs in scope.
- Reviewing the processes and systems for data gathering, including the aggregation of the data of Sustainability KPIs in scope.
- Considering the overall presentation and balanced content of the sustainability information.
- Performing analytical review procedures, including inspection, observation, confirmation, recalculation, of the Sustainability KPIs in scope 2024 and evaluation of the KPI information through analysis of plausibility relationships.
- Identifying areas of the sustainability information where misleading or unbalanced information or a material misstatement, whether due to fraud or error, is likely to arise. Designing and performing further assurance procedures aimed at determining the plausibility of the sustainability information responsive to this risk analysis. These procedures consisted among others of:
 - obtaining inquiries from management and relevant staff at corporate level responsible for the sustainability strategy, policy and results;
 - obtaining inquiries from relevant staff responsible for providing the information for, carrying out internal procedures on, and consolidating the data in the sustainability information;
 - determining the nature and extent of the procedures to be performed for the group components and locations.
 - obtaining assurance evidence that the sustainability information reconciles with underlying records of the company.

We communicate with the Supervisory Board regarding, among other matters, the planned scope and timing of the assurance engagement and significant findings that we identify during our assurance engagement.

Amsterdam, 26 May 2025

Deloitte Accountants B.V.

Signed on the original: M.M.T.H. de Brouwer