

# Zukunft möglich machen!

Nachhaltigkeitsreport 2010/2011



»Sammelst du Früchte, so gedenke auch derer,  
die den **Baum gepflanzt** haben.«

(Chinesisches Sprichwort zur Nachhaltigkeit)

»Ökologisch nachhaltiges Handeln  
ist ein Erfolgsfaktor für  
ökonomischen Erfolg.«

(Marc Opelt)



Liebe Mitarbeiterinnen, liebe Mitarbeiter,  
liebe Leserinnen\*, liebe Leser,

seit vielen Jahren engagiert sich BAUR im Bereich der nachhaltigen Unternehmensführung, der sogenannten »Corporate Responsibility«. In ganz unterschiedlichen Bereichen unseres Unternehmens sind diese Maßnahmen etabliert und als Selbstverständlichkeit bekannt. Dokumentiert haben wir diese Aktivitäten bislang aber nur zum Teil. Die Leitlinie unserer Unternehmensentwicklung, die BAUR-Vision 2020, misst der Stärkung des nachhaltigen Wirtschaftens einen hohen Stellenwert bei: Für eine erfolgreiche Zukunft von BAUR ist das Thema Nachhaltigkeit sehr wichtig, da erfolgreiches ökonomisches Handeln zumeist Hand in Hand mit nachhaltigem ökologischem Handeln geht. Ich freue mich sehr, dass wir die Vielfalt unserer Aktivitäten im Bereich Nachhaltigkeit nun erstmals in einem Report dokumentieren. Dieser Report beinhaltet nach einleitenden Informationen über die BAUR-Gruppe und ihre Geschichte folgende fünf Schwerpunktthemen: Im ersten Schwerpunktthema »Umwelt und Klimaschutz« wird erläutert, dass BAUR schon seit mehreren Jahren über ein zertifiziertes Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 verfügt. Hier wird auch über die diversen Klimaschutzaktivitäten an den einzelnen Standorten informiert. Das zweite Schwerpunktthema »Sortiment und Kunde« thematisiert unter anderem die Tatsache, dass schadstoffgeprüfte und damit hautfreundliche Textilien seit vielen Jahren zentrale Bestandteile unseres Sortiments sind und dass auch unser FSC-Möbelsortiment weiter ausgebaut werden soll. Mit dem Begriff »Lieferanten« ist das dritte Schwerpunktthema überschrieben: Hier wird vorgestellt, inwiefern sich BAUR in Zusammenarbeit mit der Otto Group für die sozialverträgliche Produktion der angebotenen Waren



engagiert und den »Code of Conduct« für Lieferanten umsetzt. Im vierten Schwerpunktthema »Mitarbeiter« wird erläutert, dass BAUR die Gesundheit seiner Mitarbeiter umfassend fördert, so z. B. durch Betriebs-sport-Angebote und durch verschiedene Maßnahmen zur Vereinbarung von Familie und Beruf. Das fünfte Schwerpunktthema »Gesellschaft« widmet sich schließlich den verschiedenen Initiativen, in denen das soziale Engagement von BAUR im regionalen Umfeld gebündelt wird. Abgerundet wird dieser Nachhaltigkeitsbericht durch eine übersichtliche Zusammenstellung der einzelnen Ergebnisse, Ziele und Maßnahmen, die auch Auskunft über den jeweiligen Stand jeder einzelnen Maßnahme gibt. Da diesem ersten Nachhaltigkeitsreport weitere folgen sollen, kann diese Übersicht für BAUR als Ansporn dienen, beim nächsten Nachhaltigkeitsreport möglichst viele der formulierten Ziele umgesetzt zu haben. Viel Spaß beim Lesen!

Ihr  
Marc Opelt  
Vorsitzender der Geschäftsführung

\*Wir bitten alle Mitarbeiterinnen und Leserinnen um Verständnis dafür, dass wir im Folgenden aus Gründen der Lesbarkeit auf die feminine Form der Anrede verzichtet haben.





## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>	<b>Lieferanten</b>	
<b>Die BAUR-Gruppe</b>		Hinter jedem Produkt steht ein Mensch: der Code of Conduct!.....	<b>20</b>
Wie wir wurden, was wir sind: die BAUR-Gruppe .....	<b>5</b>	Gut zu wissen, mit wem wir's zu tun haben: unsere Lieferanten! .....	<b>21</b>
<b>Geschichte des Nachhaltigkeitsengagements</b>		<b>Mitarbeiter</b>	
Entwicklung des Umwelt- und Gesundheitsmanagements.....	<b>6</b>	Ein starkes Team: unsere Mitarbeiter! .....	<b>22</b>
<b>Umwelt- und Klimaschutz</b>		Immer top im Job: Weiterbildung! .....	<b>24</b>
Umweltschutz: ein Unternehmensziel!.....	<b>7</b>	Wir machen unsere Azubis fit!.....	<b>24</b>
Das Umweltmanagementsystem .....	<b>7</b>	Mitarbeiterdialog: aktuell, umfassend, fundiert!.....	<b>25</b>
Das Umweltmanagementsystem - so funktioniert's! .....	<b>8</b>	Gute Ideen zahlen sich aus! .....	<b>25</b>
DQS-Zertifizierung: geprüft und für gut befunden! .....	<b>9</b>	Für die Arbeitnehmer da: der Betriebsrat!.....	<b>26</b>
Dem Klima zuliebe: CO <sub>2</sub> reduzieren! .....	<b>10</b>	Wichtig für einen guten Job: das Arbeitsumfeld!.....	<b>27</b>
Gut für Gebäude, gut für die Umwelt!.....	<b>11</b>	Ein wichtiges Thema: der Arbeits- und Gesundheitsschutz! .....	<b>27</b>
Abfalltrennung: Trennung ist die beste Lösung! .....	<b>11</b>	Fit und gesund bleiben: BAUR bewegt!.....	<b>29</b>
Unser Patenkind: die Weismain! .....	<b>12</b>	Sport, Spiel und Spaß: Betriebssport bei BAUR! .....	<b>30</b>
<b>Sortiment und Kunde</b>		Alles in Balance: Familie und Beruf!.....	<b>30</b>
Sortiment.....	<b>13</b>	<b>Gesellschaft</b>	
Zur Freude der Haut: schadstoffgeprüft!.....	<b>13</b>	Menschen im Mittelpunkt: unser gesellschaftliches Engagement!.....	<b>31</b>
Aus gutem Holz geschnitzt: Naturschutz!.....	<b>14</b>	<b>Ergebnisse, Ziele und Maßnahmen</b>	
Tier- und Artenschutz.....	<b>14</b>	Auf einen Blick informiert: unsere Ergebnisse!.....	<b>32</b>
Ein packendes Thema: Altpapier & Co! .....	<b>15</b>	Auf einen Blick informiert: unsere Ziele! .....	<b>34</b>
Klimaschutz bewegt uns jeden Tag! .....	<b>15</b>	<b>Ihre Meinung ist uns wichtig</b> .....	<b>36</b>
Von Natur aus besser: FSC-Papier! .....	<b>16</b>	<b>Impressum</b> .....	<b>36</b>
Papier gespart: Softproof in der Katalogherstellung! .....	<b>17</b>		
Zufriedene Kunden sind das A und O! .....	<b>18</b>		
Der Service steht im Mittelpunkt! .....	<b>18</b>		

## Die BAUR-Gruppe



### Wie wir wurden, was wir sind: die BAUR-Gruppe

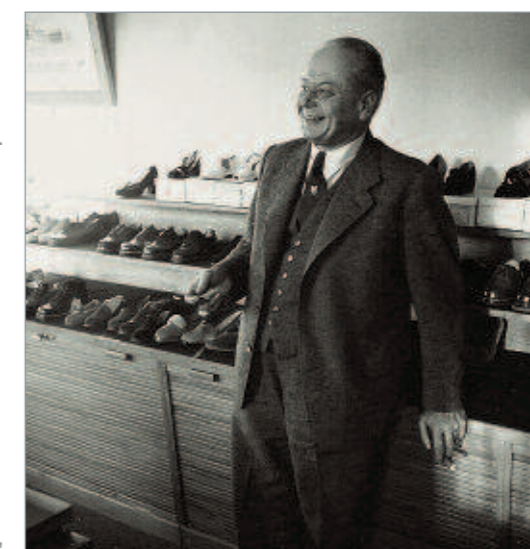
Der Name BAUR stand schon immer für frisches Denken und konsequente Kundenorientierung. 1925 entwickelte Dr. Friedrich Baur eine Idee, die genau den Nerv der Zeit traf: Er verschickte Qualitätsschuhe per Katalog an Sammelbesteller, die ihrerseits die Verteilung an Mitbesteller übernahmen. Ein zusätzlicher Verkaufsvorteil war der Ratenkauf ohne Aufschlag.

Die folgenden Jahrzehnte standen im Zeichen der Expansion. 1997 wurde BAUR Teil der Otto Group. Ende der 1990er Jahre begann das Internetzeitalter. Anfang des neuen Jahrtausends übernahm BAUR das österreichische Versandhaus Universal und später Otto Österreich, heute ein Firmenkomplex, der unter dem Namen UNITO bekannt ist. 2003 gründete die BAUR-Gruppe den Schuh-Spezialversand »I'm Walking«. Im Jahre 2006 wurde die »BAUR Fulfillment Solutions« (BFS) ins Leben gerufen, ein Dienstleister für Call-Center, Warehousing, Debitoren-Management und Distribution. Seit 2010 stellt die BAUR-Gruppe mit dem Online-shop »mirapodo« ihre hohe Schuhkompetenz erneut unter Beweis. Im gleichen Jahr erfolgt die Übernahme von Quelle CH und Ackermann durch UNITO.

Heute ist BAUR in der Obermainregion eine feste Größe: In Burgkunstadt befinden sich Call-Center und Kundenservice, in Altenkunstadt mit der Kaufwelt BAUR Nordbayerns größtes Kaufhaus, das Hauptlager und das Frachtumschlagszentrum, in Weismain ein Reservelager, ein Logistikzentrum

für Drittgeschäfte sowie der Bürokomplex für die Markt- und Verwaltungsbereiche. Der BAUR-Versand wird deutschlandweit geschätzt als Spezialist für Mode, Schuhe und Wohnen in anspruchsvoller Qualität.

Schon der Firmengründer Dr. Friedrich Baur zeigte sich in besonderem Maße für seine Mitarbeiter und für die Menschen der Region verantwortlich. Sein Engagement auf dem Gebiet der Medizinforschung und Kunstförderung fand in der 1953 gegründeten Friedrich-Baur-Stiftung seinen Ausdruck. Mit Ehrlichkeit, Wertschätzung, Kunden- und Erfolgsorientierung setzt die BAUR-Gruppe konsequent die Ziele der BAUR-Vision 2020 um - getreu dem Motto: »Der beste Weg, die Zukunft vorherzusagen, ist, sie zu gestalten«.



Unser Firmengründer Dr. h.c. Friedrich Baur.



## Geschichte des Nachhaltigkeitsengagements

### Entwicklung des Umwelt- und Gesundheitsmanagements

#### 1999

- Aufnahme des Umweltschutzes als Unternehmensziel
- Aufbau eines Umweltmanagementsystems/ Einführung der Stelle des Umweltkoordinators

#### 2000/2001

- Forcierung der Umweltschutzarbeit
- Einführung eines Berichtswesens
- Aufbau von Schulungsmaßnahmen
- Verstärkung des Arbeitsschutzengagements

#### 2002

- Erstzertifizierung nach DIN ISO 14001 (internationale Umweltmanagementnorm) des Standorts Altenkunstadt

#### 2003

- Re-Zertifizierung mit der Neuaufnahme der Standorte Burgkunstadt und Weismain
- Start des Gesundheitsprogramms im Bereich Personal

#### 2004

- Aufbau eines integrierten Managementsystems für Umwelt, Arbeitssicherheit und Gesundheit

#### 2005

- Neu-Zertifizierung nach DIN ISO 14001 der Standorte Altenkunstadt, Burgkunstadt und Weismain
- Erstzertifizierung der 2. Hermes TranStore Service GmbH & Co. KG (2. HTS)

#### 2006

- Erstzertifizierung der BAUR Fulfillment Solutions GmbH (BFS)
- Ausweitung der Unternehmenspolitik auf Umwelt, Arbeitssicherheit und Gesundheit
- Erhalt des Förderpreises 2006 der Großhandels- und Lagerei-Berufsgenossenschaft in der Rubrik »Gesunde Mitarbeiter – gesundes Unternehmen«

#### 2007

- Erstzertifizierung nach DIN ISO 14001 der österreichischen Tochtergesellschaft UNITO für den Standort Bergheim
- Erhalt des Förderpreises 2007 der Großhandels- und Lagerei-Berufsgenossenschaft in der Rubrik »Innovationen in der Prävention«

#### 2008

- Start der Klimaschutzstrategie: Reduzierung der transport-, mobilitäts- und standortbezogenen CO<sub>2</sub>-Emissionen auf Basis des Geschäftsjahres 2006/2007 um 50% bis 2020

#### Seit 2008

- Neu- bzw. Re-Zertifizierung aller nach DIN ISO 14001 zertifizierten Unternehmen der BAUR-Gruppe

#### 2010

- Erhalt des Ehrenpreises 2010 der Berufsgenossenschaft Handel und Warendistribution für besonderes Engagement im Arbeits- und Gesundheitsschutz



## Umwelt- und Klimaschutz



### Umweltschutz: ein Unternehmensziel!

Wir sehen den Schutz der natürlichen Lebensgrundlagen nicht nur als zukunftsorientierte Unternehmenspolitik, sondern sind uns auch unserer gesellschaftlichen Verantwortung für diese und nachfolgende Generationen bewusst. Um unsere umweltbezogenen Leistungen stetig zu verbessern, handeln wir nach konkreten Grundsätzen wie zum Beispiel:

- Feststellen, Überwachen und Bewerten von Umweltauswirkungen
- Vermeiden bzw. vermindern von Umweltbelastungen
- Einführen eines Managementsystems, um umweltbezogene Leistungen zu verbessern
- Sensibilisieren und schulen unserer Mitarbeiter in der Umweltschutzarbeit



Standort Weismain.

**»Umwelt heißt Zukunft!«**  
**Aktives Umweltmanagement**  
**im Versandhandel**



Standort Burgkunstadt.

### Das Umweltmanagementsystem

#### Umweltmanagement – Vermittler zwischen Unternehmen und Umwelt

Umweltschutz hat in einem großen Unternehmen wie BAUR viele Facetten. Sie ist erst dann erfolgreich, wenn alle Fäden in einem perfekt funktionierenden Umweltmanagementsystem zusammenlaufen. Dieses hilft, Umweltbelastungen genau zu untersuchen und schließlich gezielt durch konkrete Maßnahmen zu vermindern bzw. zu vermeiden.





## Umwelt- und Klimaschutz

### Das Umweltmanagementsystem - so funktioniert's!

Erst wenn man weiß, wo Umweltbelastungen in einem Unternehmen entstehen, kann man gezielt etwas dagegen tun. Sobald diese ermittelt sind, werden im darauf folgenden Schritt konkrete Umweltziele festgelegt und von der Geschäftsführung verabschiedet. Umweltbeauftragte in den einzelnen Fachbereichen setzen diese mit Hilfe von Umweltprogrammen in die Tat um. Ein Umweltkoordinator informiert die Geschäftsführung regelmäßig über die Ergebnisse, hilft bei Umweltstrategien und berät die Fachbereiche in allen Umweltfragen. Als kompetenter Ansprechpartner steht er allen Mitarbeitern zum Thema Umweltschutz zur Verfügung. Natürlich ist beim betrieblichen Umweltmanagement jeder Mitarbeiter wichtig; durch besondere Schulungsmaßnahmen werden individuelle Umweltthemen im Hause kommuniziert.

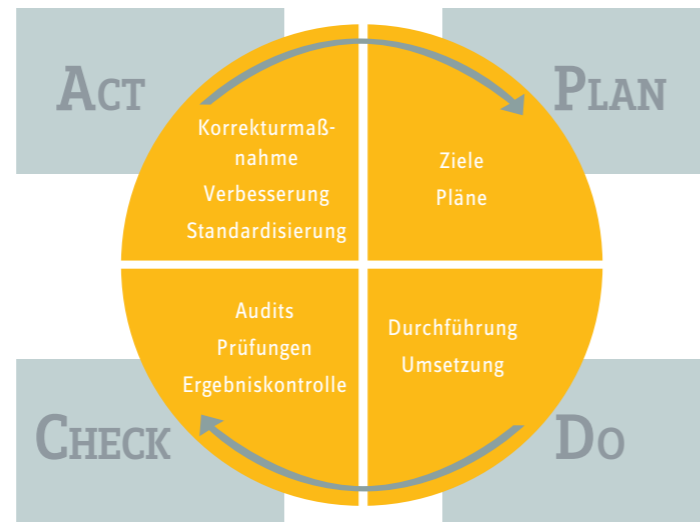


BAUR-Lager in Altenkunstadt.

Beispielsweise durchlaufen alle unsere Mitarbeiter im Call-Center eine E-Learning-Schulung, um bei Kundenfragen kompetent bestimmte Umweltvorzüge von Produkten erläutern zu können.

#### Der PDCA-Zyklus

Auch im Umweltschutz ganz wichtig: der kontinuierliche Verbesserungsprozess. Mit dem PDCA-Zyklus werden die Umweltleistungen von BAUR stetig verbessert. Unser Umweltmanagement bleibt dadurch immer in Bewegung.



## Umwelt- und Klimaschutz

### DQS-Zertifizierung: geprüft und für gut befunden!

Bereits im Jahr 2002 haben wir am Standort Altenkunstadt unser Umweltengagement von unabhängigen Gutachtern prüfen lassen. Die Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS) bestätigt uns seitdem jährlich die gute Organisation des betrieblichen Umweltschutzes entsprechend der Vorgaben der Norm ISO 14001 (internationale Umweltmanagementnorm) und stellt BAUR entsprechende Zertifikate aus. Seit Juni 2003 sind auch unsere weiteren Standorte Burgkunstadt und Weismain in das Zertifizierungsverfahren integriert. Die BAUR-Tochterunternehmen UNITO, BAUR Fulfillment Solutions GmbH und die 2. Hermes TransStore Service GmbH & Co. KG folgten zwischen 2005 und 2007 und sind seitdem auch von der DQS geprüft und nach der Norm ISO 14001 zertifiziert. Dieser Erfolg ist für uns ein Ansporn, auch in Zukunft



den Umweltschutz in die betrieblichen Entscheidungsprozesse zu integrieren, ganz nach unserem Motto: »Umwelt heißt Zukunft!«



Standort Altenkunstadt.

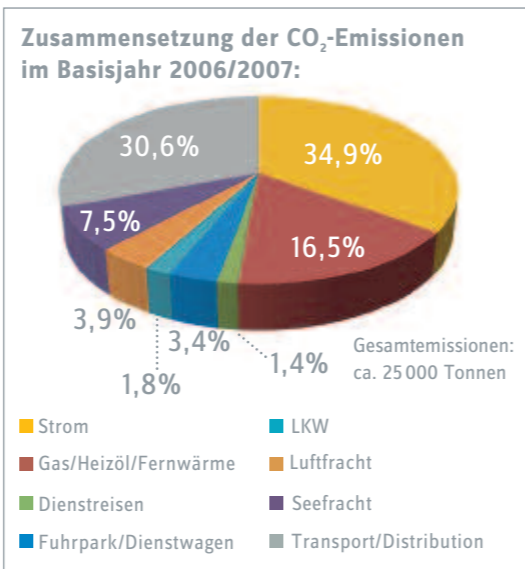


**Dem Klima zuliebe: CO<sub>2</sub> reduzieren!**

Das ehrgeizige Ziel der Klimaschutzstrategie der Otto Group besteht darin, die gesamten CO<sub>2</sub>-Emissionen in den Bereichen Transport, Mobilität und Standort bis zum Jahr 2020 um 50% (auf Basis des Geschäftsjahrs 2006/2007) und bis 2040 sogar um 70% zu senken. Gemäß dem fest in unseren Unternehmenszielen verankerten Umweltschutz steht auch BAUR hundertprozentig hinter diesem Ziel und trägt durch verschiedenste Maßnahmen im Bereich Standort zu dessen Erreichen bei.

Der Stromverbrauch an den Standorten ist eine der Hauptquellen der CO<sub>2</sub>-Emissionen. Um den Stromverbrauch, der 2006/2007 mehr als ein Drittel der gesamten CO<sub>2</sub>-Emissionen von BAUR verursacht hat, zu senken, hat BAUR in Altenkunstadt in Fluren und Lagern Bewegungsmelder an das Licht gekoppelt. Darüberhinaus ist das System mit dimmbaren Leuchten ausgestattet – eine Neuheit, die wir gemeinsam mit unserem Lieferanten entwickelt haben. So wird unnötige Beleuchtung vermieden und auf die wirklich benötigte Menge reduziert. Durch die Zusammenarbeit mit der Energieagentur Oberfranken im Rahmen des Projekts »Energiemanagement für Unternehmen« wurden weitere Maßnahmen wie der Austausch von Leuchtmitteln auf verbrauchsärmere Leuchtstofflampen an den Standorten Altenkunstadt und Burgkunstadt durchgeführt. Auch durch die Erneuerung der Druckluftzentrale und den Einsatz einer neuen, energiesparenden Sortertechnik im Rahmen des Projekts »Neue marktorientierte Lagerlogistik« am Standort Altenkunstadt wurde der Stromverbrauch pro Warensendung von BAUR weiter gesenkt.

Wie viel CO<sub>2</sub> unsere einzelnen Maßnahmen pro Jahr einsparen, können Sie im Teil »Ergebnisse, Ziele und Maßnahmen« ab S. 32 nachlesen.



Um den Energieverbrauch am Standort weiter zu senken und die Umwelt dadurch zu entlasten, wurde 2005 in Burgkunstadt auf der BAUR-eigenen Sporthalle eine Solaranlage zur Warmwassergewinnung angebracht. So können unsere Mitarbeiter nach dem Sport nicht nur mit dem Gefühl, etwas für sich selbst getan zu haben, sondern auch mit einem ruhigen Gewissen gegenüber der Umwelt eine heiße und entspannende Dusche nehmen.

**Ausblick**

Für das Jahr 2011 ist geplant, ein mit Erdgas betriebenes Blockheizkraftwerk am Standort Altenkunstadt zu errichten, um so einen weiteren maßgeblichen Beitrag zur Senkung der standortbezogenen CO<sub>2</sub>-Emissionen zu leisten. Der vom Kraftwerk erzeugte Strom wird direkt vor Ort in das Stromnetz von BAUR eingespeist. Die bei der Stromproduktion entstehende Wärme wird vollständig in das Heizungssystem am Standort Altenkunstadt geleitet.

**Gut für Gebäude, gut für die Umwelt!**

Vor allem ältere Gebäude sollten in regelmäßigen Abständen auf den neuesten Stand der Technik gebracht werden. Im Zuge von Sanierungen wurden zuletzt im Versandgebäude in Altenkunstadt sowie dem EDV-Gebäude und Hochhaus in Burgkunstadt die alten Sanitäranlagen durch neue ersetzt. Diese verfügen über eine energie- und wassersparende

Technik wie zum Beispiel wasserlose Urinale und WCs mit Zweimengenspülung. Zusätzlich wurden dort ca. 1000 Fenster ausgetauscht, um sicherzustellen, dass die Wärme im Winter dort bleibt, wo sie hingehört: im Gebäude. Das verringert CO<sub>2</sub>-Emissionen und spart obendrein bares Geld.

**Abfalltrennung: Trennung ist die beste Lösung!**

**Ökologisch sinnvoll und gut für den Geldbeutel.**

Was früher oft belächelt wurde und als notwendiges Übel angesehen wurde, ist heutzutage praktischer Umweltschutz von ökonomischer Bedeutung: die Abfallentsorgung.

Hauptsächlich bedingt durch den großen Logistikstandort Altenkunstadt müssen bei BAUR jährlich große Mengen an Abfällen entsorgt werden. Diese Abfälle werden in den gewerblichen und kaufmännischen Bereichen nach unterschiedlichen Vorgaben getrennt gesammelt. Wichtig ist es unter anderem, die große Anzahl an Papier- und Kartonagenabfällen sowie die Folienabfälle vom sonstigen Müll zu trennen. Denn diese werden einer stofflichen Verwertung zugeführt, bei der sie wiederaufbereitet und danach dem Wirtschaftskreislauf erneut zugeführt werden. Durchschnittlich fallen so jährlich ca. 3000 Tonnen Altpapier/Altkartonagen und ca. 350 Tonnen Folie bei BAUR an, die recycelt werden. Bedingt durch unsere Werkstätten fallen aber auch kontinuierlich gefährliche Abfälle an, die nach rechtlichen Vorgaben umweltgerecht durch Fachbetriebe, mit denen wir zusammenarbeiten, entsorgt werden.



Um sicherzustellen, dass die Abfälle fachmännisch entsorgt werden, arbeiten wir nur mit zertifizierten Entsorgungsunternehmen zusammen. Zusätzlich wird dies von uns durch regelmäßige Besuche bei den Fachbetrieben vor Ort überprüft. BAUR profitiert bei Altpapier, Folie und Schrottabfällen von hohen Erlösen. Die Kosten für die Entsorgung unserer anderen Abfälle wie zum Beispiel dem Hausmüll oder gefährlichen Abfällen werden dadurch nicht nur gedeckt, vielmehr bleibt hier noch eine überaus beachtliche Summe an Erlösen übrig. Sie sehen: Unsere Mülltrennung sorgt für ein optimales Recycling unserer betrieblichen Abfälle, schont die Umwelt und beschert uns gleichzeitig hohe Erlöse!

Viele Abfälle sind hochwertige Wertstoffe, wie z. B. diese gepressten Papierballen in unserem Logistikzentrum Altenkunstadt.

Unterstützen Sie uns bei der Abfallentsorgung und trennen Sie auch weiterhin die Abfälle nach den bekannten Abfallfraktionen.





## Umwelt- und Klimaschutz

### Unser Patenkind: die Weismain!

Im Juni 2002 hat BAUR eine Bachpatenschaft für die Weismain, einen Nebenfluss des Mains in Oberfranken, auf insgesamt vier Fließkilometern übernommen. Zwischen dem Hennigbach bei Woffendorf und der Einmündung in den Main in Altenkunstadt sorgt BAUR seitdem für die Förderung des natürlichen Zustands der Weismain. So finden regelmäßig Säuberungsaktionen durch Auszubildende von BAUR statt. Außerdem wurden im Jahr 2005 ca. 600 Edelkrebse – sehr empfindliche Tiere, die nur in einer Umgebung mit hoher Wasserqualität überleben können – in den Bach eingesetzt. Im darauf folgenden Jahr konnten sich 5 000 Bachforellen über ein neues Zuhause in der Weismain freuen. Auch Wassermolch haben sich am Bach niedergelassen, nachdem dort 2007 Brutplätze in Form von Was-



Die Weismain.

seramselkästen angebracht wurden. Bis heute wird der Bestand der in der Weismain heimischen Tiere regelmäßig von BAUR überprüft – mit einem erfreulichen Ergebnis: Sie sind nun dauerhafte Bewohner der Weismain und tragen so zur Artenvielfalt in unserer wunderschönen Region bei.



Im Oktober 2010 wurden neue Tafeln mit Informationen über die Flora und Fauna der Weismain und ihrer Umgebung von BAUR aufgestellt.

Bereits seit acht Jahren übernimmt BAUR Verantwortung für Flora und Fauna der Weismain auf vier Fließkilometern.

## Sortiment und Kunde



»Das Einzige, was niemals aus der Mode kommt, ist Qualität.«

### Sortiment

Unser Anspruch besteht darin, Waren von höchster Sicherheit und Qualität anzubieten. Dabei spielt die Auswahl der Waren und der Rohstoffe für unsere Produkte eine entscheidende Rolle: Deshalb werden alle von BAUR angebotenen Waren vor ihrem Verkauf auf ihre Sicherheit und Qualität überprüft.

### Zur Freude der Haut: schadstoffgeprüft!

Die Überprüfung vieler Textilien findet bei der Otto Group anhand einer eigenen Textilleitlinie statt. Diese strenge Regelung dient neben der Einhaltung von Schadstoffgrenzwerten insbesondere dazu, die Gesundheit von Mitarbeitern, die täglichen Umgang mit den Textilien haben, und Kunden zu schützen. Deshalb sind die konzerneigenen zulässigen Grenzwerte bezüglich bestimmter Schadstoffe noch strenger gesetzt als die gesetzlich bestimmten Grenzwerte. Das Gütesiegel »Hautfreundlich, weil schadstoffgeprüft« gewährleistet, dass entsprechend gekennzeichnete Textilien die Testverfahren des Konzerns erfolgreich durchlaufen haben. Da Kinder auf viele Stoffe wesentlich empfindlicher reagieren als Erwachsene, wird Kinderbekleidung bei uns noch eingehenderen Prüfungen unterzogen, bei denen nochmals strengere Grenzwerte festgelegt sind. Unser Anteil schadstoffgeprüfter Textilien lag im Geschäftsjahr 2009/2010 für das gesamte Textilsortiment inklusive der über den Konzern bezogenen Textilien bei über 90%.

Sollte doch einmal ein Produkt in den Warenumlauf gelangen, bei dem sich herausstellt, dass es in irgendeiner Art und Weise eine Gefahr für unsere Mitarbeiter und Kunden darstellt, ergreift unser Krisenmanagement sofort notwendige Maßnahmen. Es sorgt dafür, dass das Produkt umgehend aus dem Sortiment entfernt und der Kunde über die Gefahr informiert wird.

Der Vertrieb qualitätsgeprüfter und sicherer Waren hat neben der Schonung der Gesundheit noch einen weiteren positiven Effekt: Die Langlebigkeit und Verträglichkeit der Produkte trägt zur Reduzierung von Abfällen bei. So kann sich unser Kunde lange an einem Produkt erfreuen und muss nicht bereits nach kurzer Zeit wieder ein neues Produkt erwerben und das alte entsorgen.



Artikel mit dem Siegel »Hautfreundlich, weil schadstoffgeprüft« sind besonders gesundheitsverträglich.



## Sortiment und Kunde

### Aus gutem Holz geschnitzt: Naturschutz!

Seit 2007 gilt bei BAUR die sogenannte »Timber Sourcing Policy« für den Einkauf von Möbeln und dekorativen Accessoires aus Massivholz. Dieser Grundsatz soll sicherstellen, dass kein Holz aus illegalem Raubbau oder Kahlschlag für die Produktion der Holzartikel im Sortiment verwendet wurde. Diese Regelung gilt damit nicht mehr nur für das Holz aus tropischen Wäldern, wie es der dafür gültige Tropenholzbeschluss tat, sondern gilt nun für das Holz aus allen Wäldern weltweit. Es besteht die Pflicht für Lieferanten, einen Nachweis für die Herkunft der verwendeten Hölzer zu erbringen. Bei bestimmten Holzarten oder Holz aus kritischen Regionen ist ein zusätzliches Zertifikat notwendig, das den nachhaltigen Anbau des Holzes sicherstellt. Ein solches Zertifikat erhält der Lieferant beispielsweise durch die Überprüfung durch

den »Forest Stewardship Council« (FSC®), einer gemeinnützigen Organisation, die sich zum Ziel gesetzt hat, Wälder durch die Förderung einer verantwortungsvollen Waldwirtschaft zu erhalten.

#### Ausblick

Wir haben uns zum Ziel gesetzt, bis zum Jahr 2013 ein Holzmöbelsortiment anzubieten, das zu 15% aus FSC-zertifizierten Holzmöbeln besteht. Zudem soll der Anteil an nachhaltig klassifizierbaren Schuhen bis dahin 2% betragen. Schuhe werden als nachhaltig klassifiziert, wenn sie beispielsweise unter fairen Arbeitsbedingungen produziert wurden, FSC-zertifiziert sind (aufgrund der Nutzung von FSC-zertifiziertem Kautschuk) oder aus recycelten Materialien gefertigt wurden.



### Tier- und Artenschutz

BAUR bietet in seinem Sortiment keine Echtpelze an. Lediglich Leder- und Fellprodukte von Rind, Schwein, Ziege und Schaf sind im Sortiment enthalten, da diese bei der Herstellung von Lebensmitteln als »Nebenprodukte« anfallen. Federn stammen nur von Vögeln aus artgerechter Haltung, die anschließend für die Herstellung von Lebensmitteln genutzt werden, um das Rupfen von lebendigen Tieren gänzlich auszuschließen.

Weiter Informationen zum FSC-Engagement von BAUR finden Sie auf Seite 16.



## Sortiment und Kunde

### Ein packendes Thema: Altpapier & Co!

Als Versandhändler sind wir darauf spezialisiert, dem Kunden die Produkte an den gewünschten Ort zu liefern. Nicht wegzudenken ist in diesem Zusammenhang die Verpackung der Ware, die dafür sorgt, dass Artikel unbeschadet ankommen. Wenn man nun bedenkt, dass sich im Geschäftsjahr 2009/2010 von den Standorten Altenkunstadt, Burgkunstadt und Weisman aus über 11,5 Millionen Sendungen auf ihre Reise

zum Kunden gemacht haben, lässt sich erahnen, dass das Verpackungsmaterial eine große Rolle beim Umweltschutz spielt. Deshalb bestehen die Versandkartons bei BAUR zu einem Großteil aus Altpapier, denn Holz gehört zu den wertvollsten Rohstoffen der Welt. Auch die verwendeten Folien bestehen nach Möglichkeit aus Recyclingmaterial, und das schädliche PVC kommt bei uns gar nicht erst zum Einsatz.

### Klimaschutz bewegt uns jeden Tag!

Das ehrgeizige Ziel der Otto Group und somit auch von BAUR, die CO<sub>2</sub>-Emissionen bis zum Jahr 2020 um 50% zu reduzieren, macht auch vor der Logistik nicht Halt. Bei der Beschaffung der Waren ist das oberste Ziel die weitere Reduzierung des Luftfrachtanteils, da dieser im Gegensatz zum klimafreundlichen Seeweg das Klima überproportional belastet. Auf diesem Weg werden nicht nur die CO<sub>2</sub>-Emissionen verringert, auch der Ausstoß von Stickstoffoxiden und anderen Schadstoffen wird reduziert. Darüber hinaus trägt diese Maßnahme dazu bei, die Belästigung durch Fluglärm weiter zu vermindern.

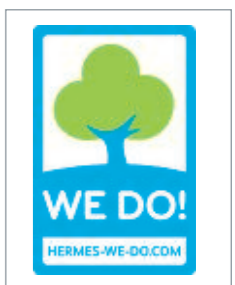
Ein weiteres zentrales Handlungsfeld bei der Umsetzung der Klimaschutzstrategie der Otto Group stellt der Warenversand dar, denn schließlich liefert Hermes, der Logistik-Partner der Otto Group und damit auch von BAUR, die aus dem Katalog bestellten Wünsche bis direkt an die Haustür. Hermes ist bereits seit elf Jahren

umweltzertifiziert: Auf Grundlage der Umweltmanagementnorm ISO 14001 zeichnet die DQS das Unternehmen jährlich mit dem anspruchsvollen TIP-Verfahren aus. Hermes ist dabei eines der wenigen Unternehmen der Branche, das



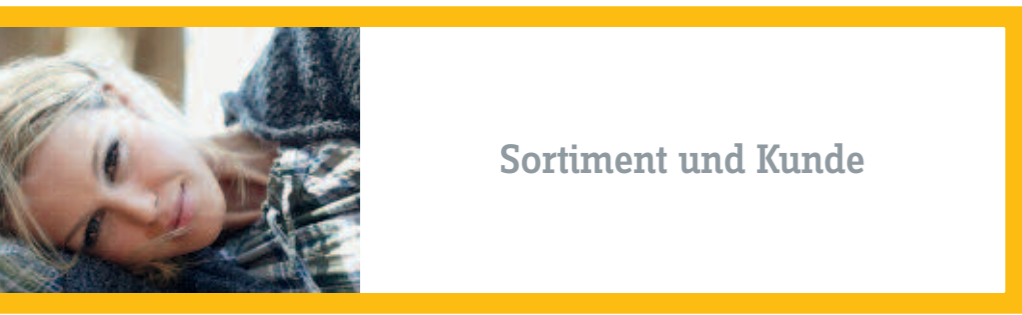
Ein LKW der Hermes-Flotte.

Übrigens: Wussten Sie schon, dass in der Kaufwelt BAUR Plastiktüten verwendet werden, die zu 100% aus recycelter Folie bestehen?



Weitere Informationen zum Umweltengagement von Hermes finden Sie unter [www.hermes-we-do.com](http://www.hermes-we-do.com).





## Sortiment und Kunde

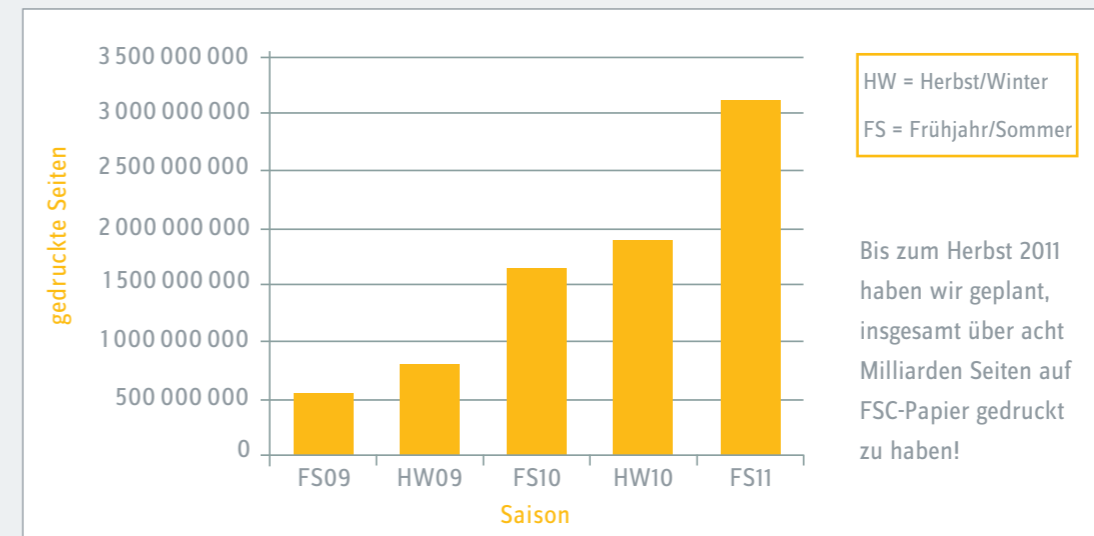
diesen Ansprüchen genügt. Als Teil der Otto Group hat auch dieses Unternehmen sich zum Ziel gesetzt, die CO<sub>2</sub>-Emissionen im Bereich Fuhrpark jährlich um 2% und an den Standorten jeweils um 3,5% zu reduzieren. Um diese Ziele zu erreichen, arbeitet Hermes ständig an Verbesserungen, um den CO<sub>2</sub>-Ausstoß zu verringern. So werden die Touren zur Auslieferung der Pakete optimal geplant und auch die Standorte, Niederlassungen und Hauptumschlagsbasen nach hohen ökologischen Maßstäben ausgerichtet. Das bedeutet: so viele Pakete transportieren wie möglich und dabei nur so viel fahren wie nötig! Darüber hinaus wird alles getan, um durch den Einsatz modernster Fahrzeugtechnik den Schad-

stoffausstoß drastisch zu senken. Die Hermes-Flotte entspricht komplett den anspruchsvollen Euro-Normen 4 und 5 und ist im Durchschnitt eineinhalb Jahre alt - davon träumt jeder Autobesitzer. Durch die weitere technische und logistische Optimierung sowie den Einsatz von schadstoffarmen Fahrzeugen sollen in den nächsten Jahren die CO<sub>2</sub>-Emissionen weiter gesenkt werden, um so das Klimaschutzziel für das Jahr 2020 zu erreichen. Dieses langjährige Engagement bündelt Hermes jetzt mit einem Logo: »WE DO!« steht für den ganzheitlichen Klimaschutz, den Hermes seit vielen Jahren als Branchenpionier vertritt, weiterentwickelt und ab sofort auch an Kunden und Auftraggeber weitergibt.



## Sortiment und Kunde

### Bei BAUR gedruckte Werbemittelseiten auf FSC-Papier:



### Von Natur aus besser: FSC-Papier!

FSC-Papier ist mittlerweile unverzichtbarer Bestandteil der nachhaltigen Werbemittelproduktion bei BAUR. Das Besondere an FSC-Papier ist die Herkunft seines Rohstoffes: Das Holz stammt aus überprüfter und verantwortungsvoller Forstwirtschaft. Unser erklärtes Ziel ist es, bei der Werbemittelproduktion noch mehr FSC-Papier einzusetzen. Derzeit verwenden wir es bereits für Kataloge wie »Weihnachten«, »WSV« und »Frühlingsfinale« und diverse Mailings. Die stolze Bilanz: Bereits über 4,5 Milliarden Katalogseiten sind auf FSC-Papier gedruckt worden. Dass unser FSC-Engagement auch in der Öffentlichkeit auf großes Interesse stößt, haben wir im September 2010 in Bonn eindrucksvoll erfahren: Mit der Verleihung des FSC Global Partner



4.v.r. Olaf Dechow, Otto Group; 2.v.r. Thomas Schwarzmeyer, BAUR-Versand; r. Uwe Sayer, FSC Deutschland.

Award 2010 an die Otto Group wurde die umfassende Kundenkommunikation des FSC-Labels gewürdigt. Diese Auszeichnung spornt uns zusätzlich an, unser Engagement weiter auszubauen.

### Papier gespart: Softproof in der Katalogherstellung!

Hochwertige Warenfotos inspirieren und sind das A und O bei unseren Katalogen. Um die Abbildungsqualität während der Katalogherstellung zu prüfen, waren bisher Ausdrücke erforderlich. Mit »Softproof« sparen wir diese jetzt ein, denn dieses Verfahren gibt digitale Daten wie z. B. Digitalfotos farblich und inhaltlich korrekt auf einem Bildschirm wieder. Ziel ist ein durchgängig digitalisierter Herstellungsprozess bis hin zum gedruckten Werbemittel. Bereits 2008 führte BAUR als Pionier das Softproof-System für die interne Korrektur der Katalogseiten ein: Farbkorrekturen werden mithilfe farbechter, kalibrierter Monitore und digitaler Stoffmuster vorgenommen. Seitdem haben wir pro Jahr ca. 6 000 Ausdrücke eingespart. In naher Zukunft sollen alle Prozesse von der Fotografie über

die Grafik bis zum Druck digitalisiert werden. Das bedeutet auch für unsere Kooperationspartner im Druck, das Softproof-System in ihren Häusern zu etablieren.



Horst Bock von Wülfigen bei der Proofabnahme.

Übrigens: Wussten Sie schon, dass bei BAUR seit vielen Jahren Recyclingpapier für den Papiereinsatz im Büro verwendet und alle Kundenrechnungen auf FSC-zertifiziertem Papier gedruckt werden?



## Sortiment und Kunde



## Sortiment und Kunde

### Zufriedene Kunden sind das A und O!

Der Kunde ist die Basis eines jeden Geschäftserfolgs. Daraus ergibt sich unser wichtigstes Ziel: den Kunden glücklich und zufrieden zu machen. Ob Beratung, Bestellannahme oder Probleme – bei uns bestimmen Ehrlichkeit, Freundlichkeit und Wertschätzung stets das Handeln und Denken unserer Mitarbeiter.

Ob persönliche Beratung am Telefon oder der Kontakt zum Kunden über das Internet, wir sind stets bemüht, unseren Service zu verbessern. So haben Kunden zum Beispiel die Möglichkeit, bei Fragen, die während ihrer Online-Bestellung auftreten und zu denen sie im Internet bei BAUR keine Antwort finden, schnell und einfach Kontakt zu einem Mitarbeiter aufzunehmen. Durch einen Klick auf

den »Rückruf-Button« erhält der Kunde dann in kürzester Zeit einen Rückruf aus unserem Call-Center. Weitere Kommunikationsangebote wie zum Beispiel ein Live-Chat sind derzeit im Aufbau.



Jan Freuling, Call-Center-Mitarbeiter in Burgkunstadt.

### Der Service steht im Mittelpunkt!

Um den sich stetig ändernden und wachsenden Ansprüchen unserer Kunden nach innovativen Serviceleistungen gerecht zu werden, wurde im Rahmen der BAUR-Vision 2020 eine umfangreiche Servicestrategie entwickelt und ein Paket von kundenorientierten Maßnahmen durch die Geschäftsführung zur Umsetzung verabschiedet.

Die Kernelemente der Servicestrategie folgen dabei den bereits in der BAUR-Vision 2020 formulierten Zielen: Kundennähe, Freundlichkeit und ein hohes Maß an Kompetenz in Beratung und Betreuung heben BAUR von der Konkurrenz ab. Exzellente Grund- und Lieferleistungen richten sich an den hohen Erwartungen der Kunden aus.

Die Umsetzung der Servicestrategie erfolgt in vier Stufen: 1. Grundlagen, 2. Kompetenzaufbau,

3. Schwerpunkt Beratung, 4. Schwerpunkt Individualisierung. Zu jedem Schwerpunktthema wurde eine Reihe von Maßnahmen beschlossen und die betroffenen Fachbereiche mit der Umsetzung der Einzelprojekte beauftragt.

Zum März 2010 wurde zusätzlich die Stabsabteilung »Service und Kunde« geschaffen. Schwerpunktmäßig ist der Auftrag der neuen Abteilung das Begleiten und Projektieren der Umsetzung von Maßnahmen, aber auch die kontinuierliche Prüfung und Kontrolle von Kennzahlen, die Aufschluss über die Kundenzufriedenheit und damit über die erzielten Erfolge des Serviceprojekts geben.

Dabei hat sich der Weiterempfehlungsmonitor (WEM) als eines der wichtigsten Instrumente etabliert. Dieser misst im Rahmen einer monatlich statt-

findenden Befragungswelle die Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Kunden bezüglich verschiedener Teilleistungen von BAUR wie beispielsweise dem Onlineshop oder der Kundenbetreuung. Der WEM wird monatlich aktuell auch im Intranet für alle Mitarbeiter veröffentlicht. Neben dem WEM und anderen Erhebungen und Auswertungen von Kundenstimmen und Zufriedenheitsfaktoren verdichtet »Service & Kunde« verschiedene Kennzahlen aus Kunden-, Markt- und Unternehmensperspektive, die dann wiederum der gezielten Steuerung und Entscheidungsfindung von Geschäftsleitung und Marktberatern dienen. So wird beispielsweise in einer umfangreichen Erfassung von Kundenkontakten nach Ursachen für vermeidbare Servicekontakte geforscht. Aber auch die Aussagen und Meinungen von Kunden über BAUR, die im Internet geäußert werden, werden im Rahmen einer systematischen Prüfung

analysiert und ausgewertet. Das »Social Media Monitoring« gewinnt zunehmend an Bedeutung, um einerseits einen neuen und stark wachsenden Kommunikationskanal für unsere Kunden zu öffnen, andererseits aber auch, um an uns gerichtete spezifische Kundenanliegen schnell und effizient verarbeiten zu können.

Bereits während der Umsetzungsphase der Servicestrategie konnten erste außenwirksame Erfolge erzielt werden.

So wurden die Bemühungen bei BAUR im letzten Jahr beispielsweise im renommierten und branchenübergreifenden Wettbewerb »Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister« mit einem beachtenswerten 10. Platz belohnt. Aufgrund einer sorgfältigen Auditierung durch die Rating-Firma ServiceRating GmbH konnte uns das Gütesiegel »Exzellenter Kundenservice mit fünf Kronen« verliehen werden.



Näheres zu den Auszeichnungen finden Sie auf [www.baur.de](http://www.baur.de) unter der Rubrik »Auszeichnungen«.

### Die BAUR-Servicestrategie

Mission	»Service bei BAUR macht Einkaufen zum Erlebnis«
Strategische Ziele	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ zielgruppenorientierte Serviceleistung</li> <li>■ marktkonforme, exzellente Grundleistungen</li> <li>■ marktüberlegene Beratungsleistung</li> <li>■ Kundennähe, Freundlichkeit, Wärme</li> </ul>
Maßnahmen/ Erfolgskontrolle	■ 32 Maßnahmen und Umsetzungsprojekte



## Lieferanten

### Hinter jedem Produkt steht ein Mensch: der Code of Conduct!

Als Handelsunternehmen trägt BAUR einen Teil der Verantwortung dafür, dass die angebotenen Waren unter sozialverträglichen Bedingungen hergestellt wurden. Aus diesem Grund hat die Otto Group, der auch BAUR angehört, einen sogenannten »Code of Conduct« (grundlegender Verhaltenskodex) entwickelt, der von allen Lieferanten weltweit unterzeichnet werden muss und der sie verpflichtet, auch bei ihren Unterauftragsnehmern auf die Einhaltung der Standards zu achten. Seit März 2009 gilt dieser Kodex auch für Lieferanten von Nicht-Handelswaren, angefangen bei der Büroausstattung bis hin zu den Maschinen der Schlosserei. Der Code of Conduct beinhaltet das strikte Verbot von Kinderarbeit und Zwangsarbeit. Es darf höchstens an sechs Tagen in der Woche gearbeitet werden, die regelmäßige Wochenarbeitszeit darf 48 Stunden nicht überschreiten, bei bezahlten Überstunden sind maximal 60 Stunden erlaubt. Arbeiter und Angestellte müssen angemessen bezahlt werden. Des Weiteren sind als Mindeststandards beispielsweise die Vereinigungsfreiheit, Antidiskriminierung sowie der Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz darin verankert. Da die konsequente Umsetzung des Code of Conduct jedoch leider nicht immer gewährleistet ist – besonders in den Ländern, in denen gesetzliche Vorschriften nicht selbstverständlich eingehalten werden und keine regelmäßige Überprüfung durch den Staat stattfindet – hat die Otto Group Ende der 1990er Jahre ein eigenes Sozialmanagementsystem entwickelt. Auf Initiative der Otto Group wurde dann ab 1999 unter dem Dach des »Außenhandelsverbands des deutschen Einzelhandels« ein gemeinsamer

Sozialstandard mit anderen großen deutschen Handelsunternehmen entwickelt. Aufgrund der wachsenden Nachfrage – auch von nicht-deutschen Unternehmen – entstand aus diesem Modell 2004 unter dem Dach der europäischen »Foreign Trade



Mitarbeiter einer Näherei in Indien, die Textilien für die Otto Group fertigt.

Association« die »Business Social Compliance Initiative« (BSCI), der heute rund 600 Handelsunternehmen in Europa angehören und für die der Code of Conduct die Grundlage darstellt. Basis des Programms ist die Überprüfung der Lieferanten vor Ort auf die Einhaltung der festgelegten Standards. Um eine unabhängige Überprüfung sicherzustellen, werden dazu externe Gutachter eingesetzt. Zusätzlich werden bei den Lieferanten Schulungen durchgeführt, um die sozialen Standards in den Ländern, aus denen die Otto Group ihre Waren bezieht, zu verbessern. Als Ansprechpartner vor Ort dienen den Lieferanten in den jeweiligen Ländern sogenannte »Social Officers«. Diese haben die Aufgabe, die Anforderungen im Rahmen des Sozialprogramms, wie auf der nächsten Seite beschrieben, umzusetzen.

Der Code of Conduct gilt seit 2009 auch für Lieferanten von Nicht-Handelswaren.

## Lieferanten

### Gut zu wissen, mit wem wir's zu tun haben: unsere Lieferanten!

#### 1. Schritt:

Bei einem sogenannten »Pre-Scan« wird der potenzielle Lieferant bereits vor dem ersten Auftrag von zum Beispiel einem »Social Officer« überprüft und über die sozialen Mindestanforderungen bei einer Zusammenarbeit informiert.

#### 2. Schritt:

Besteht der Lieferant diese erste Überprüfung, so beliefert er die Otto Group zunächst für zwei Saisons.

#### 3. Schritt:

Stellt sich daraufhin heraus, dass eine langfristige Zusammenarbeit von beiden Seiten erwünscht ist, muss der Lieferant seine Produktionsstätte durch ein unabhängiges Unternehmen nach den BSCI-Standards überprüfen lassen.

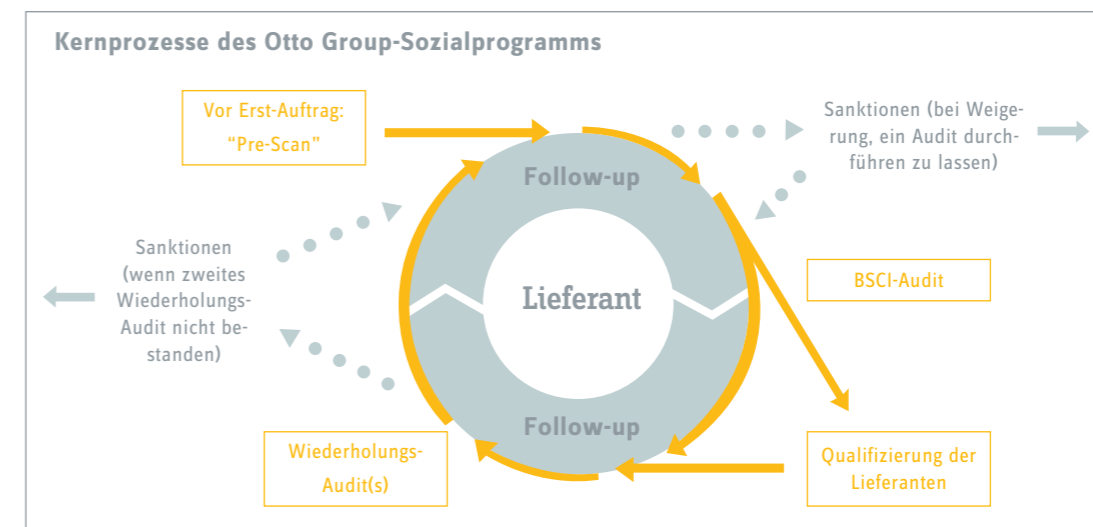
#### 4. Schritt:

Nachdem der Lieferant das Audit bestanden hat, darf er die Otto Group drei Jahre lang ohne weitere Audits beliefern. Es finden jedoch weiterhin halbjährliche

Kontrollen durch die »Social Officers« statt, ob die Sozialstandards weiterhin eingehalten werden. Nach drei Jahren erfolgt eine erneute Überprüfung nach den BSCI-Standards.

Besteht der Lieferant das Audit nicht, wird ein Korrekturplan erstellt. Die darin enthaltenen Maßnahmen muss der Lieferant bis zu einem festgelegten Termin, dem Wiederholungs-Audit, umgesetzt haben. Dabei erhält er Unterstützung von der Otto Group und der Systain Consulting GmbH, die auf Basis eines Fabrikrundgangs die Arbeitsbedingungen und Managementsysteme vor Ort überprüft.

Auf dieser Grundlage werden individuelle Lösungen entwickelt und konkrete Ratschläge für deren Umsetzung erteilt (»Market Development Programme«). Besteht der Lieferant die erneute BSCI-Überprüfung nicht oder weigert sich, diese durchführen zu lassen, beginnt ein Sanktionsverfahren, das bis hin zum Ausschluss des Lieferanten führen kann.



2011 wird das Otto Group-Sozialprogramm auf Lieferanten von Hartwaren wie z. B. Möbel ausgeweitet.



Mitarbeiter



Mitarbeiter



»Der beste Weg, die Zukunft vorherzusagen, ist, sie zu gestalten.«

So heißt unser Motto für die nächsten Jahre. Ehrlichkeit und Wertschätzung kennzeichnen den täglichen Umgang miteinander sowie auch die Beziehung zu Kunden und Geschäftspartnern. Zusammen mit Erfolgs- und Kundenorientierung sind sie die Säulen unseres Unternehmens. Den größten Anteil an unserem Erfolg haben allerdings unsere engagierten und motivierten Mitarbeiter. Und damit das so bleibt, setzen wir uns für ihre Belange und individuellen Entwicklungsmöglichkeiten besonders ein. Dafür gibt es eine Menge Beispiele: von der individuellen Personalführung über hervorragende Möglichkeiten zur Aus- und Weiterbildung innerhalb des Unternehmens bis hin zu einem vielseitigen Gesundheits- und Freizeitangebot, das den Teamgeist weit über das berufliche Umfeld hinaus weiterleben lässt.

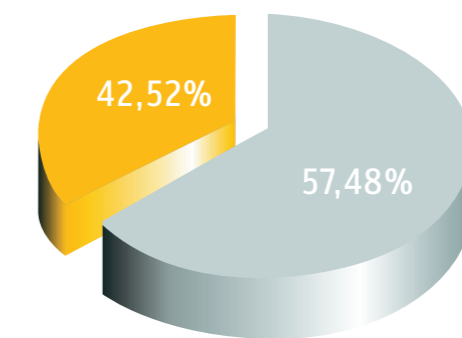
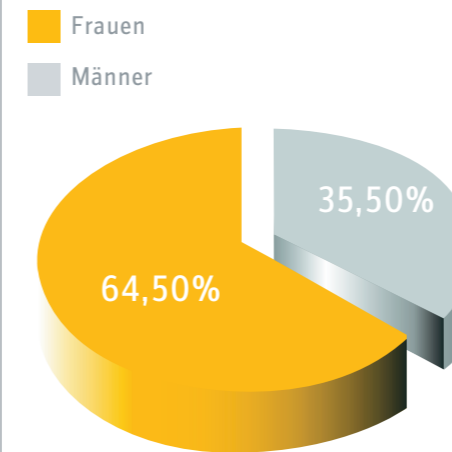
### Ein starkes Team: unsere Mitarbeiter!

Die Mitarbeiter der BAUR-Gruppe sind das wertvollste Kapital, das uns zur Verfügung steht. Darum lassen wir uns bei der Einstellung, Beschäftigung und Beförderung von Mitarbeitern ausschließlich von der Qualifikation und Eignung für die vorgesehene Tätigkeit leiten. Im Jahr 2009 beschäftigte BAUR 3163 Mitarbeiter. Das entspricht einer Steigerung um 2,56% im Vergleich zum Vorjahr. Über 60% unserer Mitarbeiter sind Frauen. Zudem sind wir ein kulturell vielfältiges Unternehmen. Der Anteil ausländischer Mitarbeiter an der Gesamtbeschäftigung beträgt zwar nur 1,55%, diese stammen

jedoch aus den unterschiedlichsten Teilen der Welt wie Australien, der Türkei, Nicaragua, der Ukraine oder Spanien. Über 40% unserer Mitarbeiter sind schon mehr als zehn Jahre bei uns tätig. Besonders stolz macht uns, dass wir bereits im Jahr 2005 als erstes Unternehmen den damals vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung neu geschaffenen Integrationspreis für unser Engagement für Menschen mit Behinderung am Arbeitsplatz verliehen bekommen haben. Das spornt uns bis heute an, uns in diesem Bereich weiterhin stark zu engagieren!

### Mitarbeiterzahlen 2009

Im Jahr 2009 waren 2 040 Frauen und 1 123 Männer bei BAUR beschäftigt.



■ Teilzeit  
■ Vollzeit

Von insgesamt 3 163 Mitarbeitern waren 1 818 Vollzeit und 1 345 Teilzeit beschäftigt.

Personalstruktur der BAUR-Gruppe	2007	2008	2009	2009 in %
<b>Mitarbeiter*</b>				
Gesamtzahl Mitarbeiter	2 853	3 082	3 163	100%
davon Frauen	1 757	1 942	2 040	64,50%
davon Männer	1 096	1 139	1 123	35,50%
davon Vollzeit	1 538	1 737	1 818	57,48%
davon Teilzeit	1 315	1 344	1 345	42,52%
davon inländische Mitarbeiter	2 830	3 074	3 114	98,45%
davon ausländische Mitarbeiter	23	34	49	1,55%
davon Schwerbehinderte/Gleichgestellte	268	264	267	8,44%
davon seit über 10 Jahren bei BAUR tätig	1 390	1 335	1 302	41,16%
davon Auszubildende	119	128	122	3,86%
aus dem Vorjahr übernommene Auszubildende	18	19	29	---
Frauen in Führungspositionen (ab AL-Ebene)	27	32	38	32,20%
Fluktuationsrate	9,64%	14,13%	12,88%	---





## Mitarbeiter

### Immer top im Job: Weiterbildung!

Ob langjähriger Mitarbeiter oder »Nachwuchs«, Bildung entwickelt sich stetig weiter. Aus diesem Grund verfügen wir über ein eigenes breites Weiterbildungsprogramm, das es unseren Mitarbeitern ermöglicht, stets mit dem Wandel der Zeit zu gehen und berufliche wie private Herausforderungen souverän zu meistern. Egal ob es sich um einen Sprachkurs, einen EDV-Kurs, den Wunsch, die Führungskompetenz weiter auszubauen oder die eigene Persönlichkeit weiterzuentwickeln, han-

delt - BAUR bietet für jeden Mitarbeiter, der sich fortbilden möchte, den geeigneten Kurs an. Im Jahr 2009 hatten unsere Mitarbeiter die Möglichkeit, zwischen 151 verschiedenen Weiterbildungsangeboten zu wählen. Davon haben 792 Personen Gebrauch gemacht. Am beliebtesten waren dabei Kurse zur Persönlichkeitsentwicklung wie »Fit werden in allen Gesprächssituationen« und »Souveränes Auftreten als Weg zum beruflichen Erfolg«.

### Wir machen unsere Azubis fit!

Ob in den klassischen kaufmännischen und technischen Berufen, im IT-Bereich oder in Ausbildungsberufen im dynamischen Umfeld wie Werbung oder Logistik - bei BAUR können Auszubildende das »Know-how« in 17 unterschiedlichen Ausbildungsberufen für ihre zukünftige Aufgabe erlernen. Im Jahr 2009 durchliefen 122 Auszubildende einen der 17 von uns angebotenen Ausbildungsgänge. Seit

2005 haben junge Menschen zudem die Möglichkeit, bei BAUR ein duales Studium zu absolvieren. Hierbei werden eine duale Ausbildung, bestehend aus der Arbeit im Unternehmen und dem Besuch der Berufsschule und ein Fachhochschulstudium aneinandergelinkelt. Die Verbindung mit dem Unternehmen wird im Studium durch Einsätze in den Semesterferien sowie während des Praxissemesters aufrechterhalten. So besteht die Möglichkeit, innerhalb von fünf Jahren einen Ausbildungsberuf zu erlernen und einen Bachelorabschluss zu erlangen, um so die bestmögliche Chance auf eine lange und erfolgreiche Karriere zu haben. Unsere Strategie ist es, auch über den eigenen Bedarf hinaus auszubilden, denn als einer der größten regionalen Arbeitgeber Oberfrankens sehen wir es als unsere gesellschaftliche Verpflichtung an, junge Menschen aus der Region zu fördern, indem wir ihnen eine fundierte Ausbildung mit auf ihren weiteren Lebensweg geben.



Zwei unserer Mechatroniker-Auszubildenden, Hans Felde und Nadine Durmann.

Weitere Informationen zu den Themen Beruf und Ausbildung finden Sie unter: <http://jobs.baur.de>.



## Mitarbeiter

### Mitarbeiterdialog: aktuell, umfassend, fundiert!

Wir wollen in direktem Kontakt zu unseren Mitarbeitern sein, und uns interessiert, was unsere Mitarbeiter denken und empfinden. Deshalb finden in den verschiedenen Abteilungen regelmäßig Gespräche mit den Führungskräften statt. Diese Gespräche geben den Mitarbeitern die Gelegenheit, den Führungskräften ein Feedback über ihre tägliche Arbeit zu geben und Probleme des täglichen Arbeitslebens anzusprechen, um diese gemeinsam zu lösen und unsere Mitarbeiter individuell und bedarfsbezogen zu fördern. Um alle unsere Mitarbeiter stets auf dem Laufenden zu halten, werden alle aktuellen Themen im firmeneigenen Intranet veröffentlicht. So findet sich dort zum Beispiel alles von aktuellen Informationen und Nach-

richten, Lageplänen und Azubi-Einsatzplänen, Informationen über die einzelnen Bereiche von BAUR und neue Mitarbeiter bis hin zum wöchentlichen Speiseplan der Kantine. Für Mitarbeiter, die keinen Zugriff auf das Intranet haben, werden alle wichtigen Informationen durch Aushänge im gesamten Betrieb bekanntgegeben. Abgerundet wird dieses Angebot durch die alle vier Monate erscheinende Mitarbeiterzeitung »Auf Zack!«, die im gesamten Betrieb ausliegt und im Intranet einsehbar ist. Die regelmäßig stattfindende Veranstaltung »Bereiche stellen sich vor« ist für langjährige und neue Mitarbeiter zudem eine Gelegenheit, herauszufinden, welchen Aufgaben ihre Kollegen in den verschiedenen Abteilungen tagtäglich nachgehen.

### Gute Ideen zahlen sich aus!

Die wertvollste Ressource eines Unternehmens sind ohne Zweifel die Ideen in den Köpfen der Mitarbeiter. Deshalb hat BAUR 2004 ein Ideenmanagement eingeführt, das im Sommer 2010 mit dem Fokus auf den Bereich Kunde neu belebt wurde. Das Ideenmanagement ermöglicht jedem Mitarbeiter, Verbesserungsvorschläge für alle Bereiche des Unternehmens einzureichen, die nicht im täglichen Arbeitsumfeld liegen. Bei deren Umsetzung gibt es eine Beteiligung von 10% am ermittelten Nutzen. Über diese Prämie konnten sich inzwischen eine ganze Reihe unserer Mitarbeiter freuen.

**»Nichts ist so stark wie eine Idee, deren Zeit gekommen ist.«**

(Viktor Hugo, Schriftsteller)



Vinzenz Schmitt (m.) und Stefan Pornschlegel (r.) erhalten einen Einkaufsgutschein von Barbara Haubner, der Ansprechpartnerin für das Ideenmanagement.

Die beiden Mitarbeiter haben die Arbeit im Lager durch ihre Idee, eine kleine Treppe direkt in den Kommissionierwagen zu integrieren, erheblich vereinfacht. Obwohl dieser tolle Einfall ihr tägliches Arbeitsumfeld in der Schlosserei betrifft, erhielten die beiden einen Einkaufsgutschein.



## Mitarbeiter

### Für die Arbeitnehmer da: der Betriebsrat!

Der Betriebsrat für die BAUR-Gruppe besteht zurzeit aus 23 Mitgliedern, die sich um die Belange der Arbeitnehmer und um Maßnahmen, die im Sinne der Arbeitnehmer beantragt werden, kümmern. Er soll die Beschäftigung im Betrieb fördern und sichern. Außerdem wacht er darüber, dass die zugunsten der Arbeitnehmer geltenden Normen eingehalten werden, und fördert Maßnahmen des Arbeitsschutzes und des betrieblichen Umweltschutzes.

Insbesondere kümmert sich der Betriebsrat um benachteiligte Arbeitnehmer und fördert die Eingliederung schwerbehinderter, ausländischer und älterer Arbeitnehmer sowie die Gleichberechtigung der Geschlechter und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Der Betriebsrat hat generell den Anspruch, durch den Arbeitgeber über sämtliche An- gelegenheiten informiert zu werden, deren Kenntnis

für die Erfüllung seiner gesetzlichen Aufgaben zweckmäßig oder erforderlich ist. Insbesondere ist er über die Personalplanung insgesamt, technische und organisatorische Veränderungen sowie über personelle Einzelmaßnahmen - wie Einstellung, Umgruppierung, Versetzung und Kündigung - rechtzeitig und umfassend zu unterrichten. Maßnahmen werden erst durch die Zustimmung des Betriebsrats wirksam. Ein wichtiges Gremium innerhalb des Betriebsrats ist der Wirtschaftsausschuss, der sich mit den Betriebszahlen und Eckdaten und damit mit der Wirtschaftlichkeit des Unternehmens beschäftigt. Angegliedert sind dem Betriebsrat die JAV, die sich speziell mit den Belangen der Jugendlichen und Auszubildenden in der Unternehmensgruppe beschäftigt, sowie die Schwerbehinderten-Vertretung, die sich um die Integration von Schwerbehinderten oder Gleichgestellten bemüht.



Unsere freigestellten Betriebsräte (v.l.): Horst Bergmann (Vorsitzender), Lucia Herold, Rainer Hatzold, Angelika Schmidt-Kapser, Uwe Glätzer.



## Mitarbeiter

### Wichtig für einen guten Job: das Arbeitsumfeld!

So unterschiedlich wie die Menschen sind, so wichtig ist es, für eine Arbeitsumgebung zu sorgen, die von gegenseitigem Vertrauen und Respekt zeugt und in der sich alle für den Erfolg des Unternehmens verantwortlich fühlen. Unser Ziel ist es, die

Arbeitsplätze so zu gestalten, dass die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter gewährleistet ist. Es gehört zur Grundhaltung von BAUR, dass unsere Mitarbeiter auch an ihren Arbeitsplätzen die Voraussetzungen für eine gesunde Lebensweise vorfinden.

**»Ein unzuträgliches Arbeitsumfeld kann selbst Menschen mit den besten Fähigkeiten lähmen. Das passende Umfeld aber stimuliert zu Höchstleistung.«**

(Cummings & Oldham)

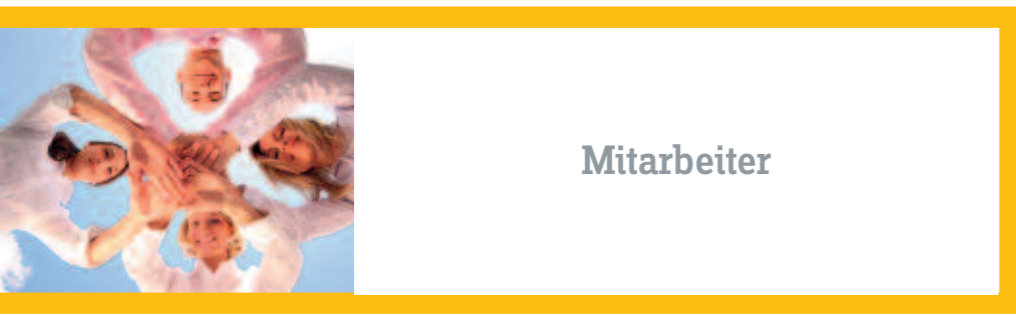
### Ein wichtiges Thema: der Arbeits- und Gesundheitsschutz!

Der Arbeitsschutz ist ein wichtiger Bestandteil unseres betrieblichen Gesundheitsschutzengagements. BAUR hat als Arbeitgeber die Pflicht, die mit der Arbeit verbundenen Gefährdungen für die Beschäftigten zu ermitteln. Unser Anspruch ist es, die Arbeitsplätze so zu gestalten, dass alle Mitarbeiter ihre Arbeit sicher ausüben können. Die Vermeidung arbeitsbedingter Gefahren für Leben und Gesundheit ist deshalb ein wichtiges Unternehmensziel. Seit 2004 verfügt BAUR über ein »Integriertes Umwelt-, Arbeitssicherheits- und Gesundheitsmanagement«, das jährlich durch einen externen Gutachter nach der Norm ISO 14001 zertifiziert wird. Unser Ziel ist dabei, wie auch im Umweltmanagement, durch klare Strategien, Maßnahmen und Überprüfungen in den Bereichen Arbeitssicherheit, Gesund-

heit und Erste Hilfe eine ständige Weiterentwicklung und einen ständigen Verbesserungsprozess zu realisieren.

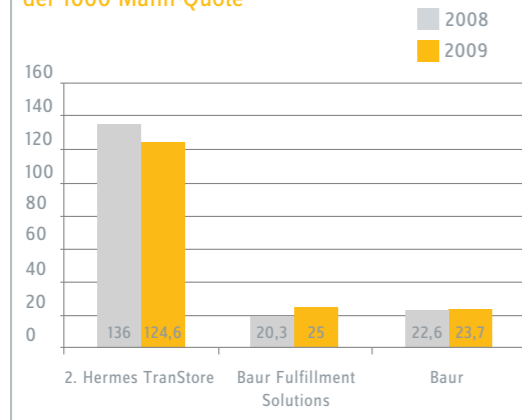
Dass es durch die Art bestimmter Tätigkeiten in unserem Unternehmen trotz aller Fürsorge zu gesundheitlichen Belastungen kommen kann, ist uns bewusst. Daher bieten wir unseren Mitarbeitern eine Palette von Leistungen an, die Gesundheit und Wohlbefinden fördern. Dabei legen wir besonderes Augenmerk auf ein gesundes Arbeitsumfeld wie beispielsweise die Ergonomie des Arbeitsplatzes und die Beratung und medizinische Hilfe durch unseren Betriebsarzt. Darüber hinaus sollen regelmäßige Kontrollen der Arbeitsstätten und Arbeitsabläufe sowie Unterweisungen unserer Mitarbeiter die Sicherheit im Bereich des Arbeits- und Gesundheits-





## Mitarbeiter

Anzahl meldepflichtiger Arbeitsunfälle nach der 1000-Mann-Quote

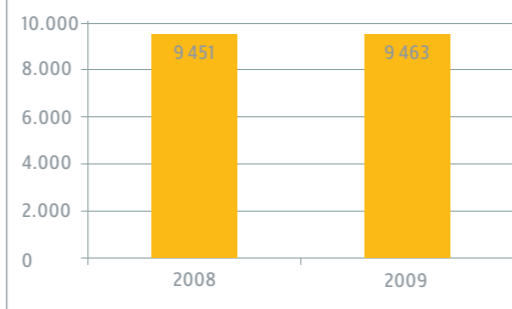


Bei allen Unfällen, die sich ereignen, betreiben wir eine genaue Ursachenerforschung, um Maßnahmen ergreifen zu können, die eine Wiederholung solcher Vorfälle ausschließen.

schutzes gewährleisten. Ein umfassendes Programm zum Thema Gesundheitsförderung, angefangen vom Entspannungskurs über Gesundheitschecks bis hin zur Rückenschule, rundet das Angebot ab. Sollte es trotz dieser verschiedenen Vorkehrungen einmal zu einem Notfall im Betrieb kommen, stehen 220 Ersthelfer und 15 Betriebsanitäter zur Verfügung, um zu gewährleisten, dass dem Verletzten fachlich geschulte Hilfe zur Seite steht. Für eine wirksame Erste Hilfe bei Arbeitsunfällen oder akuten Erkrankungen sind wir stets bemüht, die bestmögliche Versorgung der Betroffenen zu gewährleisten. Da diese oft vom neuesten Wissensstand abhängig ist, werden unsere Betriebsanitäter monatlich und unsere Ersthelfer alle 24 Monate fortgebildet. Durch die aktuell notwendigen Umstrukturierungen im Unternehmen, d.h. neu eingeführte Schichtmodelle, müssen wir die Zahl unserer Betriebsanitäter anpassen. Um in Notfallsituationen tatsächlich in jeder Schicht schnell auf geschultes Personal an allen Standorten zugreifen zu können, arbeiten wir

derzeit daran, neue Betriebsanitäter auszubilden, um bis zum Frühjahr 2011 wieder ein vollständiges Team am Start zu haben. Aufgrund der strukturellen Gegebenheiten haben wir erkannt, dass die Einführung eines geeigneten Alarmierungsweges der Notfallhelfer die Basis schneller Hilfe darstellt, und haben seit Anfang 2010 ein sogenanntes SMS-Alarmierungssystem zu Testzwecken in Betrieb genommen. Dieses System alarmiert nicht nur die medizinischen Helfer, sondern auch die benötigten Helfer aus anderen Bereichen. Bleibt zum Beispiel ein Fahrstuhl stecken, werden automatisch zusätzlich zu den Sanitätern auch Techniker alarmiert. Die positiven Erfahrungen mit diesem Testgerät haben uns überzeugt, eine auf BAUR zugeschnittene Version des Alarmierungssystems bis Ende 2010 bei uns in Betrieb zu nehmen. Gegenüber dem Jahr 2008 hat sich die Anzahl der meldepflichtigen Unfälle (Unfälle mit mehr als drei Ausfalltagen) 2009 um 10% erhöht. Damit einher geht ein leichter Anstieg der Ausfallzeit um 0,12% von 9 451 auf 9 463 Stunden. Der Schnitt der Berufsgenossenschaft lag 2009 bei 24,9 Unfällen pro 1000 Mitarbeiter.

Ausfallzeit gesamt in Stunden 2008/09



## Fit und gesund bleiben: BAUR bewegt!

Die Gesundheit ist das wertvollste Gut, das ein Mensch besitzt. BAUR will die Gesundheit seiner Mitarbeiter fördern und bietet ihnen daher an, das ganze Jahr über an verschiedenen Aktionstagen, Workshops und Vorsorgeuntersuchungen rund um gesundheitliche Themen, die für das Wohlbefinden und den Erhalt der Gesundheit wichtig sind, teilzunehmen. Im Jahr 2008 hatten unsere Mitarbeiter zum Beispiel die Möglichkeit, an einem kostenlosen Hautkrebscreening teilzunehmen. 2009 gab es unter anderem eine DKMS-Stammzellenregistrierungsaktion, einen Herz-Kreislauf-Check sowie einen Sehtest. Wir engagieren uns jedoch nicht nur im Bereich Prävention, denn eine plötzliche schwere Krankheit oder ein Unfall können das Leben eines jeden Einzelnen zu jedem Zeitpunkt auf einen Schlag verändern.



Um auch für solche Situationen gerüstet zu sein, gibt es bei BAUR das betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM), zu dessen Aufgaben es zählt, krankheitsbedingte Fehlzeiten von Mitarbeitern durch Prävention zu verhindern oder möglichst frühzeitig zu beenden. Das BEM versucht auch, Mitarbeitern, deren gesundheitliche



## Mitarbeiter



Joachim Püls, der Leiter des Bereichs Kundenservice, und Frank Schnabel von der AOK beim Back-Check. Dabei handelt es sich um eine Analyse zur Identifizierung muskulärer Defizite von Rücken und Oberkörper.

Verfassung sich durch eine Krankheit oder einen Unfall verändert oder verschlechtert hat, einen neuen Arbeitsplatz im Unternehmen zu vermitteln, der den Fähigkeiten des Mitarbeiters angepasst ist, oder den alten Arbeitsplatz des Mitarbeiters den neuen Bedingungen anzupassen. So sollen die Beschäftigungsfähigkeit und nicht zuletzt auch der Arbeitsplatz erhalten bleiben. Im Jahr 2009 konnte durch das BEM sechs Mitarbeitern mit gesundheitlichen Einschränkungen durch diese Maßnahmen geholfen werden, im Berufsleben zu bleiben. Außerdem haben sich durch Gespräche weitere Mitarbeiter herauskristallisiert, die über Jahre hinweg hohe Arbeitsunfähigkeitszeiten aufgewiesen haben. Auch für diese Mitarbeiter konnte eine individuelle Lösung gefunden werden.



## Mitarbeiter

### Sport, Spiel und Spaß: Betriebssport bei BAUR!

Die BAUR-Teilnehmer des Firmenlaufs Franken in Bamberg: Hier haben unsere Teilnehmer einen hervorragenden zweiten Platz im Joggen und vierten Platz im Nordic-Walking belegt.



Es ist allgemein bekannt, dass Sport nicht nur das gesellschaftliche Miteinander, sondern auch die Gesundheit fördert und einen Ausgleich zum Arbeitsalltag darstellen kann. Deshalb haben unsere Mitarbeiter die Mög-

lichkeit, verschiedene Sportarten wie z. B. Badminton, Yoga, Tennis und Fußball zu betreiben. Auch ein in der Nähe gelegenes Fitnessstudio lädt mit vergünstigten BAUR-Tarifen - einen Euro je Trainingstag - zum Sporttreiben nach der Arbeit ein. Veranstaltungen wie der jährliche BAUR-Triathlon, die Aktion „Mit dem Rad zur Arbeit“ und der zweimal im Jahr stattfindende BAUR-Firmenlauf, an dem auch die Öffentlichkeit teilnimmt, runden das Angebot für Mitarbeiter ab, ihre Fitness zu trainieren und ihr Wohlbefinden regelmäßig zu steigern.

### Alles in Balance: Familie und Beruf!

Die Balance zwischen Arbeits- und Privatleben ist eine wesentliche Voraussetzung, langfristig gesund und arbeitsfähig zu bleiben. Deshalb bieten wir unseren Mitarbeitern verschiedene Arbeitszeitmodelle wie die Teilzeitarbeit oder das Jobsharing an, bei dem sich mehrere Mitarbeiter einen Arbeitsplatz teilen und ihre Arbeitszeit individuell festlegen können. Flexible Arbeitszeitmodelle werden in Verbindung mit einer Mitarbeiter-Einsatzplanung besonders in den Bereichen genutzt, in denen die Kundennachfrage hohen Schwankungen unterliegt. In Teilen des kaufmännischen Bereichs wird das Vertrauensarbeitszeitmodell genutzt, denn es erlaubt dem einzelnen Mitarbeiter in einem festgelegten Rahmen, selbstständig zu entscheiden, wann er seinen Arbeitstag beginnen möchte.

Neben dem Teilzeitmodell unterstützen wir unsere Mitarbeiter besonders bei der Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Bei BAUR haben frisch gebackene Mütter und Väter die Möglichkeit, die gesetzlichen drei Jahre Elternzeit um zusätzliche 12 Monate zu verlängern. Während der Elternzeit gibt es Kontakthaltungsprogramme für diese Mitarbeiter, damit ihnen der Wiedereinstieg in den Job so leicht wie möglich fällt. Auch Fortbildungen können in dieser Zeit besucht werden. Entscheiden die Eltern, dass sie vor Ablauf der gesetzlichen drei Jahre Elternzeit vorzeitig an ihren Arbeitsplatz zurückkehren möchten, unterstützen wir sie bei der Suche nach einem geeigneten Betreuungsplatz für ihren Sprössling.



## Gesellschaft

### Menschen im Mittelpunkt: unser gesellschaftliches Engagement!

Gesellschaftliche Verantwortung ist ein Thema, das jeden Einzelnen in der heutigen Zeit betrifft. Auch BAUR sieht sich zunehmend als wirtschaftlicher Akteur, der sich als größter Arbeitgeber in der Region Oberfranken vor allem regional engagieren möchte.

#### Gesundheit für alle

Damit auch die Öffentlichkeit an den Aktionstagen für Mitarbeiter teilnehmen kann, finden in der Kaufwelt BAUR immer wieder Vorträge zu diversen Gesundheitsthemen wie z. B. Diabetes, Brustkrebs oder der Herzwoche mit Blutdruckmessungen statt. Im August jeden Jahres lädt die Kaufwelt außerdem zu einer Blutspende-Aktion ein. Diese Termine werden in der örtlichen Presse angekündigt.

#### Weihnachten soll für jeden etwas Besonderes sein

In der Vorweihnachtszeit findet jedes Jahr im in Burgkunstadt gelegenen »Regens-Wagner-Förderzentrum« für behinderte Menschen eine Weihnachtsbescherung durch die BAUR-Geschäftsführung statt, bei der jedes Kind ein Geschenkpaket erhält. Auch die Bewohner und Ordensschwwestern des von Kathi und Friedrich Baur gestifteten Altenheims erhalten jedes Jahr ein kleines Weihnachtsgeschenk, das während der von BAUR gesponsorten Weihnachtsfeier durch die Geschäftsführung überreicht wird.

#### »Partner der Feuerwehr 2010«

Die Zusammenarbeit mit den örtlichen Feuerwehren ist uns ohne Frage ein sehr wichtiges Anliegen, denn im Ernstfall ist das Wohlergehen aller Personen von

schnellen Arbeitsabläufen und der reibungslosen Zusammenarbeit mit der Feuerwehr abhängig. Im März 2010 ist BAUR zusammen mit fünf weiteren Firmen durch den Kreisfeuerwehrverband Lichtenfels e.V. zum »Partner der Feuerwehr 2010« ernannt worden. BAUR unterstützt die Feuerwehren bei notwendigen Anschaffungen und Instandhaltungsmaßnahmen und nimmt den Brandschutz im Unternehmen sehr ernst. So finden regelmäßig Begehungen der Gebäude und des Geländes durch Führungskräfte der Feuerwehr und Mitarbeiter des Bereichs Informationsmanagement/Bau und Technik bei BAUR statt. Zusätzlich finden in enger Zusammenarbeit zwischen BAUR und der Feuerwehr Einsatzübungen statt. Aktuelle Einsatzpläne für den Ernstfall liegen in allen relevanten Stützpunkten der Feuerwehren aus der Umgebung und stellen sicher, dass im Notfall für schnelle Hilfe gesorgt ist.

#### »Die rote Brille« - Brillen für Uganda

Hilfe haben die Mitarbeiter von BAUR auch den Menschen in Uganda zukommen lassen: Bis Ende Juli 2010 haben viele Mitarbeiter fleißig alte Brillen für das Hilfsprojekt »Die rote Brille« gespendet, um diese den Einwohnern Ugandas, einem der ärmsten Länder Afrikas, zukommen zu lassen. Dort werden die Brillen fachmännisch aufgearbeitet und an Menschen weitergegeben, die sich so eine Sehhilfe niemals leisten könnten und die dadurch die Möglichkeit erhalten, wieder aktiv am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen.



Übrigens: Wussten Sie schon, dass BAUR Mitglied im UmweltPakt Bayern ist? Dadurch wollen wir uns zur Eigenverantwortung im Umweltschutz bekennen, diese fördern und stetig weiter ausbauen. ([www.umweltpakt.bayern.de](http://www.umweltpakt.bayern.de))



## Ergebnisse, Ziele und Maßnahmen

### Auf einen Blick informiert: unsere Ergebnisse!

Ziel	Maßnahme	Termin	Stand
<b>Umwelt- und Klimaschutz</b>			
Reduzierung der CO <sub>2</sub> -Emissionen	Austausch von ca. 1000 Fenstern gegen neue wärmedämmende Fenster am Standort Altenkunstadt. CO <sub>2</sub> -Einsparung: ca. 90 Tonnen/Jahr	seit 2005	fortlaufend bei Sanierungen
	Einbau von Bewegungsmeldern sowie gedimmten Leuchten in Fluren und Lagern, um so die Beleuchtung zu regulieren. CO <sub>2</sub> -Einsparung: ca. 530 Tonnen/Jahr	2010	fortlaufend bei Umbauten
	Umrüstung von ca. 11 000 Leuchten von T8- auf sparsamere T5-Technik. CO <sub>2</sub> -Einsparung: wird derzeit ermittelt	2010	umgesetzt
	Einbau neuer energiesparender Förder-Sortertechnik im Zuge der Umsetzung des Projekts »Neue marktorientierte Lagerlogistik«. CO <sub>2</sub> -Einsparung: ca. 69 Tonnen/Jahr	2010	umgesetzt
	Bau einer Solaranlage zur Warmwasserbereitung auf der Sporthalle Burgkunstadt. CO <sub>2</sub> -Einsparung: ca. 1,8 Tonnen/Jahr	2005	umgesetzt
	Einbau einer neuen Druckluftzentrale in Altenkunstadt. CO <sub>2</sub> -Einsparung: ca. 100 Tonnen/Jahr	2010	umgesetzt
	Begrenzung des maximalen CO <sub>2</sub> -Ausstoßes von Dienstwagen auf 200g/km	2010	umgesetzt
Wassereinsparung	Einbau wasserloser Urinale und von WCs mit Zweimengenspülung im Zuge von Sanierungen	seit 2006	fortlaufend bei Umbauten
Papierverbrauch optimieren bzw. senken	Einsatz von Recyclingpapier in allen Büroräumen	seit 1999	umgesetzt
Lärmvermeidung	Bau einer Einhausung am Standort Altenkunstadt	2010	im Bau
<b>Sortiment und Kunde</b>			
Reduzierung der Umweltauswirkungen bei der Katalogproduktion	Erhöhung des Anteils der auf FSC-Papier gedruckten Katalogseiten und Mailings	seit 2008	fortlaufend
Reduzierung der Umweltauswirkungen bei Herstellung und Gebrauch von Produkten	Aufnahme von mit blauem Engel ausgezeichneten Schlafzimmermöbeln im Möbelsortiment	seit 2000	umgesetzt
Erhöhung des Angebots schadstoffgeprüfter Textilien nach dem Standard „Hautfreundlich, weil schadstoffgeprüft“	Im Geschäftsjahr 2009/2010 sind durchschnittlich 71% schadstoffgeprüfte Textilien im BAUR-Einkaufssortiment (Hauptkataloge) und über 90% schadstoffgeprüfte Textilien im gesamten Textilsortiment vorhanden	2010	umgesetzt

## Ergebnisse, Ziele und Maßnahmen

Ziel	Maßnahme	Termin	Stand
<b>Sortiment und Kunde</b>			
Umsetzung der neuen BAUR-Servicestrategie	Aufbau der Abteilung »Service und Kunde«	2010	umgesetzt
<b>Lieferanten</b>			
Erweiterung des Geltungsbereichs des Code of Conduct	Geltungsbereich des Code of Conduct auch auf Lieferanten von Nicht-Handelswaren erweitern	2009	umgesetzt
Geltungsbereich Sozialprogramm: Controlling/ Reporting ausbauen	Implementierung einer konzernweiten Datenbank gemeinsam mit Hermes Otto International, die die Abbildung der gesamten Lieferantenstruktur inkl. Unterauftragnehmern ermöglicht sowie dem weiteren Ausbau des systematischen Berichtswesens dient	2010	fortlaufend
Qualifizierungsmaßnahmen für Lieferanten	Fortsetzung der »Market Development Programme« bei den Lieferanten	2010/2011	fortlaufend
<b>Mitarbeiter</b>			
Praktische Umsetzung von Lerninhalten aus dem betrieblichen Internetunterricht für Auszubildende	Start des Azubi-Projektes »Möbelmusterverkauf« per Internet (b.sales)	2009	umgesetzt
Verbesserung der Arbeitsbedingungen im Frachtzentrum	Umsetzung des Projekts »Arbeitsplatzanalyse im Frachtzentrum«	2009	Maßnahmen sind in der Umsetzung
Gewährleistung der optimalen Erste-Hilfe-Versorgung	Inbetriebnahme eines SMS-Alarmierungssystems für Betriebsanitäter	Ende 2010	in Umsetzung
Gewährleistung sicherer Arbeitsbedingungen	Entwicklung einer Seilsicherungsanlage für Regalbediengeräte im Hochregallager	2007	umgesetzt
	Systematische Durchführung von Betriebsbegehungen und anschließender Erstellung von Maßnahmenplänen inkl. darauf folgendem Umsetzungskcheck	seit 2003	fortlaufend
<b>Gesellschaft</b>			
Förderung verschiedener regionaler Einrichtungen	BAUR engagiert sich seit vielen Jahren für verschiedene Einrichtungen wie z. B. die Regens-Wagner-Stiftung und die örtlichen Feuerwehren	-----	fortlaufend
Ausbau des gesellschaftlichen Engagements	Die Mitarbeiter der BFS sammelten im Dezember 2010 Spielzeug und Bücher für Kinder und Jugendliche, die der Burgkunstadter »Tafel« für Bedürftige gespendet wurden	2010	umgesetzt



## Ergebnisse, Ziele und Maßnahmen

### Auf einen Blick informiert: unsere Ziele!

Ziel	Maßnahme	Termin	Verantwortlichkeit
<b>Umwelt- und Klimaschutz</b>			
Zertifizierung des Umweltmanagements	Neu- bzw. Re-Zertifizierung des Umweltmanagements nach DIN ISO 14001 für BAUR, BFS, 2.HTS und UNITO	2011	jeweilige Geschäftsführung/ Fachbereich AS-IB-UA*
Reduzierung der CO <sub>2</sub> -Emissionen um 50% (auf Basis des Geschäftsjahres 2006/2007) bis 2020	Bau eines erdgasbetriebenen Blockheizkraftwerks am Standort Altenkunstadt. CO <sub>2</sub> -Einsparung: ca. 1500 Tonnen/Jahr	2011	Geschäftsführung/ Fachbereich AS-IB*
	Kontrolle der jährlichen CO <sub>2</sub> -Emissionen durch den Aufbau einer konzernweiten Datenbank zur Ermittlung standortbezogener CO <sub>2</sub> -Emissionen	2011	Otto Group/ Fachbereich AS-IB-TD*
<b>Sortiment und Kunde</b>			
Reduzierung der Umweltauswirkungen bei Herstellung und Gebrauch von Produkten	15% der Möbel im Holzsortiment sind FSC-zertifiziert	GJ 2012/13	Geschäftsführung Einkauf
	2% des Schuhsortiments sind als nachhaltig klassifizierbar	GJ 2012/13	Geschäftsführung Einkauf
Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Kunden auf 70% erhöhen	Umsetzung von Servicemaßnahmen im Bereich »Kunde und Service«, z. B. durch kurze Beantwortungszeiten bei Kundenanfragen, hohe Benutzerfreundlichkeit unseres Onlineshops	2011	Geschäftsführung/Abteilung »Service und Kunde«
<b>Lieferanten</b>			
Geltungsbereich des Sozialprogramms ausbauen	Einführung und Umsetzung des Sozialprogramms (»Pre-Scans«, Audits, Qualifizierungen) in den neu definierten Risikomärkten Ägypten, Brasilien, Bulgarien, Marokko und Rumänien	2011	Otto Group/ Geschäftsführung Einkauf
	Umsetzung des Sozialprogramms auch für Hartwarenlieferanten	2011	
<b>Mitarbeiter</b>			
Gewährleistung eines sicheren und gesunderhaltenden Arbeitsumfeldes	Einrichtung eines übergeordneten »Steuerkreises Gesundheit«	2011	Fachbereich Personal
	Durchführung von Gesundheitszirkeln	2011	Fachbereich Personal
Anzahl der Ausbildungsplätze erhöhen	Schaffung von sieben zusätzlichen Ausbildungsplätzen aufgrund des doppelten Abiturjahrgangs 2011	2011	Fachbereich Personal
Gewährleistung einer optimalen Erste-Hilfe-Versorgung	Ausbildung neuer Betriebsanitäter	bis Anfang 2011	Fachbereich AS-IB*
Gewährleistung sicherer Arbeitsbedingungen	Überarbeitung/Anpassung von Gefährdungsbeurteilungen aufgrund umfangreicher Logistikneustrukturierungen (»Neue marktorientierte Lagerlogistik«)	2010/2011	Geschäftsführung/Leitung Fachbereich Logistik
<b>Gesellschaft</b>			
Ausbau des gesellschaftlichen Engagements	Konkrete Ziele im Bereich »Gesellschaftliches Engagement« werden in nächster Zeit festgelegt	2011	Geschäftsführung

»Sammelst du Früchte, so gedenke auch derer,  
die den **Baum gepflanzt** haben.«

(Chinesisches Sprichwort zur Nachhaltigkeit)



# Zukunft möglich machen!

Nachhaltigkeitsreport 2010/2011

## Ihre Meinung ist uns wichtig!

Liebe Leserinnen und Leser,

wir hoffen, Sie hatten Spaß beim Lesen unseres Nachhaltigkeitsreports. Gerne können Sie uns mitteilen, wie Ihnen der Bericht gefallen hat. Sollten Sie die eine oder andere Information vermisst haben, rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns. Auch für Anregungen, wie wir den Bericht in Zukunft verbessern können, sind wir jederzeit offen. Ob Kritik, Lob, Wünsche oder Fragen, wir freuen uns auf Ihre Nachricht!

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Ihr BAUR-Team

**Rufen Sie uns an  
oder schreiben Sie uns!**

**Kontakt:**

**Thomas Höfner**  
Umweltkoordinator

Telefon: 0 95 72 - 91 29 68

E-Mail: [thomas.hoefner@baur.de](mailto:thomas.hoefner@baur.de)

**BAUR** 

*A member of the otto group*

## Impressum

### Herausgeber

BAUR Versand GmbH & Co. KG

### Marc Opelt

Vorsitzender der Geschäftsführung

Bahnhofstraße 10

96224 Burgkunstadt

Internet: [www.baur.de](http://www.baur.de)

### Redaktion

Thomas Höfner

Meike Jung

### Text

Meike Jung

Thomas Reitstetter

Dieter Rump

Dr. Bernd Wollner

### Konzept/Gestaltung

Lisa Volk

### Bildnachweis

S. 3 oben, S. 5 unten, S. 7 Mitte, S. 9 unten, S. 13-19 oben, S. 18 Mitte, S. 22 Mitte, S. 29 Mitte, S. 30 Mitte - BAUR-Archiv • S. 5 oben, S. 8 Mitte, S. 11 Mitte, S. 12 Mitte, unten - Vincent Wagner • S. 15 unten - Hermes Logistik Gruppe® • S. 16 unten - FSC International® • S. 17 unten, S. 19 Mitte, S. 24 unten - Romina Uhrlau • S. 20 Mitte - Otto Group • S. 25 unten, S. 26 unten - Judith Hojer

### ©Otto Group

Titel - Pakhnyushchyy • S. 2 - Luiz • S. 4 oben - Ludovic LAN • S. 6 - Irina Fischer • S. 7-12 oben - Alexander Maier • S. 13 Mitte - William Wang • S. 14 unten - Bo Valentino • S. 20 + 21 oben - Simon Caste • S. 22-30 oben - Blue-Fox • S. 31 oben - Michael Kempf • S. 32-34 oben - Eisenhaus • S. 35 - Jugulator

©[www.fotolia.de](http://www.fotolia.de)

### Haftungsausschluss:

Dieser Nachhaltigkeitsbericht enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen, die auf Annahmen und Schätzungen der Unternehmensleitung beruhen. Obwohl die Unternehmensleitung annimmt, dass die Erwartungen dieser vorausschauenden Aussagen realistisch sind, kann sie nicht dafür garantieren, dass die Erwartungen sich auch als richtig erweisen. Die Annahmen können Risiken und Unsicherheiten bergen, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von den vorausschauenden Aussagen abweichen. Falls der Nachhaltigkeitsbericht redaktionelle Fehler enthält oder aus einigen Gesichtspunkten unvollständig ist, übernimmt die BAUR (GmbH & Co KG) dafür keine Haftung oder Garantie. Eine Aktualisierung der vorausschauenden Aussagen oder eine Korrektur bzw. Ergänzung des Nachhaltigkeitsberichts ist weder geplant, noch übernimmt die BAUR (GmbH & Co KG) die Verpflichtung dafür. Die BAUR (GmbH & Co KG) behält sich jedoch vor, den Nachhaltigkeitsbericht jederzeit ohne besondere Ankündigung zu aktualisieren.

Recystar Polar - Recyclingpapier aus 100% Altpapier. Hergestellt ohne Zusatz optischer Aufheller und ohne Chlorbleiche. Zertifikat Umweltzeichen RAL UZ12 „Blauer Engel“ und FSC Recycling.

