



fielmann

NACHHALTIGKEITSBERICHT 2020

Die Rotbuche (*Fagus sylvatica*)

Auf den Fotos im Nachhaltigkeitsbericht 2020 zeigen wir die Rotbuche. Die Rotbuche ist der am häufigsten vorkommende Laubbaum in deutschen Wäldern. Er ist sehr langlebig, kann bis zu 300 Jahre alt werden. Mit Blick auf den Klimawandel gilt die Rotbuche als eine der wichtigsten forstlichen Baumarten. Sie ist an viele Waldstandorte gut angepasst und wird als stabiles Rückgrat einer naturnahen Waldwirtschaft angesehen.

2020 unterstützte die Fielmann AG eine Aufforstungsaktion in Meschede, Nordrhein-Westfalen mit 5.000 Rotbuchen.

Der Nachhaltigkeitsbericht der Fielmann AG und des Fielmann-Konzerns wird auf Deutsch und Englisch veröffentlicht. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir überwiegend die männliche Form. Männer, Frauen und Personen anderer geschlechtlicher Identitäten sind dabei grundsätzlich in gleicher Weise gemeint und angesprochen.

Inhalt:

2	Vorwort
<hr/>	
7	Nachhaltige Unternehmensführung
<hr/>	
7	Über Fielmann
<hr/>	
11	Organisation und Unternehmensführung
<hr/>	
13	Nachhaltigkeitsmanagement und -organisation
<hr/>	
17	Governance und Compliance
<hr/>	
20	Unser Beitrag zu den SDGs
<hr/>	
23	Verantwortung für unsere Kunden
<hr/>	
23	Der Kunde bist Du
<hr/>	
23	Kundenorientierter Datenschutz
<hr/>	
28	Kundengesundheit und -sicherheit
<hr/>	
35	Verantwortung für unsere Mitarbeiter
<hr/>	
35	Grundlage unseres Erfolgs
<hr/>	
36	Attraktiver Arbeitgeber
<hr/>	
41	Mitarbeitergesundheit und Hygiene
<hr/>	
47	Verantwortung für die Gesellschaft
<hr/>	
47	Verantwortung für das Gemeinwohl
<hr/>	
51	Soziale Standards in der Wertschöpfungskette
<hr/>	
55	Verantwortung für die Umwelt
<hr/>	
55	Energie sparen und Emissionen senken
<hr/>	
64	GRI-Inhaltsindex
<hr/>	
68	Über diesen Bericht
<hr/>	

Sehr geehrte Aktionäre und Freunde des Unternehmens,

im Jahr 2020 hatte das Coronavirus Deutschland und die Welt fest im Griff, die Auswirkungen der Pandemie trafen nicht nur Unternehmen, sondern jeden von uns. Unter anderem waren kurzfristige Änderungen im Arbeitsalltag erforderlich. In der Krise stand Fielmann vor der Herausforderung, als systemrelevanter Versorger den Geschäftsbetrieb aufrechtzuerhalten, gleichzeitig aber auch die Gesundheit seiner Kunden und Mitarbeiter zu schützen.

Die Coronavirus-Pandemie stellte eine große Herausforderung dar, sie hatte aber auch positive Auswirkungen. Man sagt: „In der Krise zeigt sich der Charakter.“ Unser Familienunternehmen hat im abgelaufenen Geschäftsjahr bewiesen, dass wir eine große Gemeinschaft sind, die zusammenhält und langfristig denkt.



Marc Fielmann, Vorstandsvorsitzender

Nachhaltiges Handeln ist seit Anbeginn fest in unserer Unternehmensphilosophie verankert, wir übernehmen Verantwortung für unsere Kunden, unsere Mitarbeiter und die Gesellschaft. Deshalb gehen wir gestärkt aus 2020 hervor. Um die Gesundheit unserer Kunden und Mitarbeiter zu schützen, erstellten wir bereits im Frühjahr gemeinsam mit Prof. Dr. Martin Exner, einem der führenden Infektiologen der Bundesrepublik, wissenschaftlich fundierte Hygienestandards. Unter strikter Einhaltung dieser Schutzmaßnahmen konnten wir unserem Auftrag als Gesundheitsversorger nachkommen. Unser Hygienekonzept war dabei nachweislich effektiv: Ein Gutachten vom Jahresende zeigt, dass die Infektionsquote in unseren Niederlassungen deutlich unter der allgemeinen Ansteckungsrate in Deutschland lag. Alle Informationen zu unseren Hygienemaßnahmen und dem Gutachten finden Sie unter fielmann.de/coronavirus.

Schon zu Beginn der Krise sprach Fielmann für alle Augenoptiker und Hörakustiker eine Arbeitsplatzgarantie aus, stockte das beantragte Kurzarbeitergeld auf 100 Prozent auf. Unsere Mitarbeiter haben in dieser Zeit Herausragendes geleistet, Infektionsschutz und Kundenorientierung verbunden.

Die Förderung unserer Mitarbeiter ist eine Investition in die Zukunft. Jahr für Jahr investieren wir zweistellige Millionenbeträge in die Aus- und Weiterbildung. Wir können unsere Position des Marktführers nur ausbauen, wenn jeder Mitarbeiter in seinem Bereich der Beste ist. Ein familienfreundliches Umfeld und flexible Arbeitszeiten schaffen den dafür notwendigen Rahmen. Bereits vor der Coronavirus-Pandemie haben wir damit begonnen, digitale Tools für die Kommunikation und Zusammenarbeit auszurollen, welche die Vernetzung mit den Mitarbeitern und den unternehmensweiten Wissensaustausch in der Krise deutlich erleichterten.

Fielmann hat im Krisenjahr 2020 nicht nur Verantwortung für seine Kunden und seine Mitarbeiter, sondern auch für die Gesellschaft übernommen: Im März 2020 begann Fielmann, Schutzbrillen für medizinisches Fachpersonal zu entwickeln und zu produzieren, um die Ausbreitung des Coronavirus zu verlangsamen. Die ersten 20.000 Exemplare spendete Fielmann unmittelbar nach Erteilung der entsprechenden Genehmigungen an mehr als 300 Krankenhäuser und andere medizinische Einrichtungen in Deutschland. Auch in anderen Ländern spendeten wir Schutzbrillen, so gingen zum Beispiel 5.000 Stück an das Italienische Rote Kreuz und weitere 1.000 Stück an Krankenhäuser und medizinische Einrichtungen im Land.

Sich für die Gesellschaft und Menschen einzusetzen, heißt für uns auch, Verantwortung für unsere Umwelt zu übernehmen. Jedes Jahr pflanzen wir für jeden Mitarbeiter einen Baum, seit 1984 sind das mehr als 1,6 Millionen Bäume und Sträucher. 2020

haben wir in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Italien trotz der Corona-Krise über 30.000 Bäume und Sträucher gepflanzt.

Seit 2020 setzt Fielmann deutschlandweit auf Ökostrom: Alle Niederlassungen, Produktionsstätten und die Zentrale beziehen heute zu 100 Prozent Strom aus regenerativen Quellen. Damit sind unsere durch Stromnutzung verursachten CO₂-Emissionen in Deutschland gleich null. In Zukunft wollen wir noch energieeffizienter wirtschaften und den Ausstoß klimaschädlicher Treibhausgase weiter reduzieren, auch in anderen Ländern. Zudem haben wir die Entwicklung einer nachhaltigen Brillenkollektion aufgenommen: Im Sinne der Kreislaufwirtschaft setzen wir auf recyceltes Acetat, das wir von einem spezialisierten, nach DIN 14040 zertifizierten Lieferanten beziehen. Hieraus fertigen wir Brillenfassungen in unserem eigenen Werk in Deutschland. Im Geschäftsjahr 2021 werden wir erstmals fünf Modelle dieser hochwertigen Kollektion anbieten.

Viele Maßnahmen haben im Einzelnen eine kleine Wirkung, aber in der Summe können sie einen großen Beitrag dazu leisten, ressourcenschonender und nachhaltiger zu wirtschaften. In diesem Sinne danke ich allen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihren Einsatz und ihr Verantwortungsbewusstsein – auch und vor allem in diesem außergewöhnlichen Jahr. Ihre Kompetenz, die Einsatzbereitschaft und der Zusammenhalt sind Grundpfeiler unseres Erfolgs.

Mein Dank geht auch an unsere Kunden, unsere Partner, Freunde und Aktionäre für ihre Treue zum Unternehmen. Ihr Vertrauen ist für uns Ansporn und Verpflichtung zugleich.

Marc Fielmann

GRI 102-14



Beim „Einheitsbuddeln“ 2020 pflanzte Marc Fielmann gemeinsam mit den Ministerpräsidenten mehrerer Bundesländer in Potsdam 16 Japanische Zierkirschen. Sie stehen stellvertretend für weitere 4.500 Bäume, mit denen Fielmann in Brandenburg einen aktiven Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz leistet.

Im Bild v. l. n. r.: **Burkard Exner**, Bürgermeister der Landeshauptstadt Potsdam, **Sandra Gerken**, Staatssekretärin und Bevollmächtigte des Landes Schleswig-Holstein beim Bund, **Dietmar Woidke**, Ministerpräsident des Landes Brandenburg, und **Marc Fielmann**.



Keimling der Rotbuche

Nachhaltige Unternehmensführung

Über Fielmann

Fielmann steht für Brillenmode zum fairen Preis, betreibt eigene Designstudios, Produktionsstätten und knapp 900 Niederlassungen in 15 europäischen Ländern. Mit seinem Omnichannel-Geschäftsmodell versorgt der Marktführer mehr als 27 Millionen Kunden mit Brillen, Sonnenbrillen, Kontaktlinsen und Hörsystemen. Unseren Erfolg verdanken wir unseren knapp 22.000 kompetenten und engagierten Mitarbeitern, die unsere kundenorientierte Philosophie leben. Mit unserer Vision 2025 tragen wir diese Philosophie in die Zukunft, gestalten die augenoptische Branche in Europa zum Vorteil für alle Kunden – ohne Kompromisse bei der Qualität zu machen.

Geschäftstätigkeit

Die Fielmann Aktiengesellschaft mit Sitz in Hamburg, Weidestraße 118a, ist die börsennotierte Muttergesellschaft des Konzerns. Die Geschäftstätigkeit der Fielmann AG besteht im Betrieb von und in der Beteiligung an Augenoptik-Unternehmen, Hörakustik-Unternehmen sowie der Herstellung und dem Handel mit Sehhilfen und anderen augenoptischen Produkten, insbesondere Brillen, Brillenfassungen, Brillengläsern, Sonnenbrillen, Kontaktlinsen, Zubehör und Accessoires, Handelswaren aller Art sowie Hörgeräten und deren Zubehör und seit 2020 auch Schutzbrillen. Fielmann expandiert, bietet seinen Kunden mit weiteren Niederlassungen noch mehr persönlichen Service, rollt sein Omnichannel-Geschäftsmodell europaweit aus. Zum 31.12.2020 betrieb Fielmann 870 (Vorjahr: 776) Niederlassungen. Die Anzahl der Niederlassungen beinhaltet auch unsere spanische Ländergesellschaft, die zum 31.12.2020 erstmals konsolidiert wurde, aber erst 2021 zum Ergebnis beiträgt.

Niederlassungen der Fielmann Aktiengesellschaft

Land	2020		2019	
	Anzahl Niederlassungen	Anteil am Gesamtumsatz	Anzahl Niederlassungen	Anteil am Gesamtumsatz
Deutschland	605	79,2 %	602	78,8 %
Schweiz	43	11,6 %	43	11,8 %
Österreich	38	5,3 %	38	5,8 %
Übrige ¹	184	3,9 %	93	3,6 %
Gesamt	870	100,0 %	776	100,0 %

GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 102-7 GRI 102-10

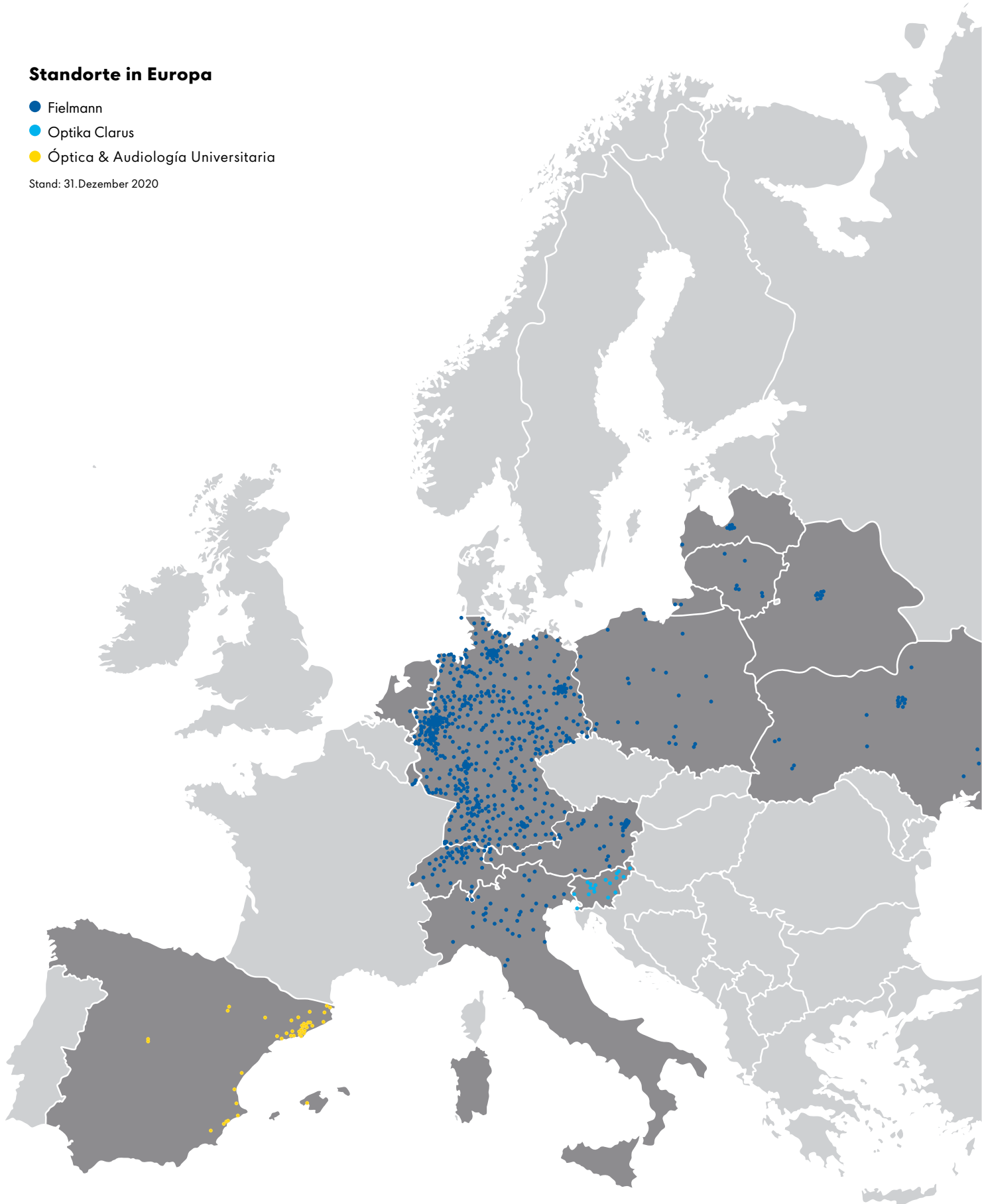
© Zoonar/Jürgen Vogt/Alamy Stockfoto

¹ In den EU-Ländern Polen, Niederlande, Luxemburg, Frankreich, Italien und Slowenien betreiben wir 104 Standorte, die wir unter Hinzurechnung unserer kleineren 50 Standorte in Weißrussland und der Ukraine im Segment „Übrige“ darstellen. Weitere Informationen sind im Geschäftsbericht aufgeführt.

Standorte in Europa

- Fielmann
- Optika Clarus
- Óptica & Audiología Universitaria

Stand: 31. Dezember 2020



Wesentliche Produkte der Fielmann Aktiengesellschaft

Produkt	Beschreibung
Brillenfassungen	Fielmann zeigt in seinen Niederlassungen die ganze Welt der Brillenmode: unsere eigene Fielmann-Kollektion, internationale Designer und Marken.
Brillengläser	Im brandenburgischen Rathenow steht unser Produktions- und Logistikzentrum (PULZ). Unter einem Dach fertigen wir auftragsbezogen Mineral- und Kunststoffgläser, fügen sie in der Randschleiferei mit der bestellten Fassung zur individuellen Brille zusammen, liefern sie im Nachsprung in unsere Niederlassungen. Auch Brillengläser anderer großer Marken und bekannter Hersteller finden Kunden bei Fielmann zum garantiert günstigen Preis.
Sonnenbrillen	Ganz gleich ob als modisches Accessoire oder mit individueller Korrekturstärke, Fielmann bietet eine große Auswahl an Sonnenbrillen: die Fielmann-Kollektion, andere große Marken und internationale Designer.
Kontaktlinsen	Fielmann führt Kontaktlinsen großer Marken und bekannter Hersteller zum garantiert günstigen Preis.
Hörsysteme	Fielmann präsentiert seinen Kunden in 280 Hörakustikstudios alle großen Marken und gängigen Hörsysteme zum garantiert günstigen Preis.

GRI 102-2

Nahezu alle Produkte von Fielmann bieten einen sozialen Mehrwert, da sie gutes Sehen und Hören ermöglichen, so Teilhabe gewährleisten und Risiken zum Beispiel im Berufsleben oder im Straßenverkehr deutlich reduzieren. Um Menschen zu helfen, ihren individuellen Bedarf zu erkennen, bietet Fielmann kostenlose Seh- und Hörtests in den Niederlassungen an. Die Kunden werden von geschulten Augenoptikern und Hörakustikern mithilfe präziser Messtechnologie dabei unterstützt, die individuell passende Seh- oder Hörhilfe zu finden. Auch auf der Website werden die Eigenschaften der Modelle erläutert, sodass Kunden zielgerichtet eine kostenlose Beratung vereinbaren können.

Mit dem Brillen-Chic zum Nulltarif hat Fielmann die Diskriminierung per Kassengestell abgeschafft und der Brille zu gesellschaftlicher Akzeptanz verholfen. Das ist die historische Leistung von Günther Fielmann. Auch nach Wegfall der Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen erhalten unsere Kunden Brillen ohne Zuzahlung: mit der Nulltarif-Versicherung von Fielmann und der HanseMercur. Wer die Nulltarif-Versicherung nicht benötigt, bekommt für bereits 17,50 € eine modische Brille mit hochwertigen Einstärkengläsern und drei Jahren Garantie. In unseren Richtlinien für verantwortungsvolles Marketing verpflichten wir uns dazu, die Vorteile unserer Produkte und Services fair und transparent zu kommunizieren.

Mit mobilen Sehtests leistet Fielmann einen signifikanten Beitrag zur Erhöhung der Sicherheit auf Deutschlands Straßen. Laut dem Bundesverband der Augenärzte sind jedes Jahr schätzungsweise 300.000 Verkehrsunfälle auf mangelnde Sehschärfe zurückzuführen. An Aktionstagen führt Fielmann mit seinen zwei Sehtestmobilen in Zusammenarbeit mit der Polizei, führenden Automobilclubs und Verbänden Augenprüfungen durch. Bei diesen Schnelltests wird bei durchschnittlich 50 Prozent der getesteten Teilnehmer ohne Brille eine Fehlsichtigkeit festgestellt.

2020 haben wir darüber hinaus einen Teil unserer Supply Chain für Kunststoffbrillen zugunsten von Schutzbrillen umgestellt, um zur Bewältigung der Coronavirus-Pandemie beizutragen. Schutzbrillen sind – neben Atemschutzmasken – zentraler Bestandteil der Schutzausrüstung für medizinisches Fachpersonal. Die Produktion der Brillen erfolgt gemäß den Anforderungen der EG-Baumusterprüfung nach DIN EN 166 und obliegt strengen Qualitätskontrollen in unserem Labor in Rathenow. In Zukunft werden wir auch Schutzbrillen in individueller Sehkraft fertigen, um systemrelevante Berufe noch zielgerichteter in ihrer Arbeit zu unterstützen.

Wesentliche Kennzahlen der Fielmann Aktiengesellschaft		2020	2019
Außenumsatz	inkl. MwSt., Mio. €	1.629,8	1.764,6
Konzernumsatz	exkl. MwSt., Mio. €	1.428,9	1.520,7
EBITDA	Mio. €	335,0	384,7
Eigenkapital	Mio. €	836,4	726,6
Fremdkapital	Mio. €	832,8	639,9
Anzahl Niederlassungen	zum 31.12.	870	776
Mitarbeiter	zum 31.12.	21.853	20.397

In der folgenden Tabelle sind die Länder mit mehr als 5 Prozent des Gesamtumsatzes beziehungsweise der Gesamtkosten ausgewiesen:

		2020			2019		
		Deutschland	Schweiz	Österreich	Deutschland	Schweiz	Österreich
Umsatz	Mio. €	1.132,1	166,3	74,9	1.198,1	179,2	87,9
Ergebnis vor Steuern	Mio. €	162,7	20,1	13,1	215,1	29,3	17,0
Beschäftigte		17.363	1.424	852	16.987	1.436	809

GRI 102-7

Mitgliedschaften

Die deutschen Augenoptiker sind als Handwerker über Innungen organisiert. Mehr als die Hälfte der inhabergeführten Betriebe hat sich Einkaufs- oder Werbegemeinschaften angeschlossen. Auch Fielmann ist Innungsmitglied. Darüber hinaus engagieren wir uns im Zentralverband der Augenoptiker und Optometristen (ZVA) und im Dachverband Augenoptik Nordrhein-Westfalen (AOV NRW) sowie in der Bundesinnung der Hörakustiker (biha).

In der Schweiz ist Fielmann Mitglied im Augenoptikerverband Schweiz (AOVS), in der Optikergruppierung im Kanton Waadt (GVO), im Verband der Schweizer Werbeauftraggeber (SWA) sowie in der Hörsystemakustik Schweiz (HS). Zusätzlich engagiert sich Fielmann in der Handelskammer Deutschland-Schweiz. In Österreich pflegt Fielmann Mitgliedschaften im Handelsverband Österreich und der Wirtschaftskammer Österreich (WKO). In Italien engagiert sich Fielmann im Verband der Werbegemeinschaften der Innenstädte, pflegt die Kontakte zum Handels- und Wirtschaftsverband der Einzelhändler und ist Mitglied im Dienstleistungsverband.

GRI 102-12

GRI 102-13

Organisation und Unternehmensführung

Fielmann ist ein Familienunternehmen, denkt in Generationen. Die Fielmann Aktiengesellschaft ist die börsennotierte Muttergesellschaft des Konzerns.

Aufsichtsrat

Der Aufsichtsrat der Fielmann AG überwacht die Arbeit des Vorstands und steht ihm beratend zur Seite. Die paritätische Mitbestimmung ist im Mitbestimmungsgesetz (MitbestG) geregelt und stellt eine zahlenmäßig ausgewogene Form der Besetzung des Aufsichtsrats dar. Arbeitnehmer nehmen dabei gleichberechtigt mit Vertretern der Anteilseigner an den Willensbildungs- und Entscheidungsprozessen des Aufsichtsrats teil. Der Aufsichtsrat der Fielmann AG besteht derzeit aus 16 Mitgliedern. Acht Mitglieder des Aufsichtsrats werden nach den Bestimmungen des deutschen Aktiengesetzes (AktG) von den Aktionären, weitere acht Mitglieder gemäß dem Mitbestimmungsgesetz (MitbestG) von den Arbeitnehmern gewählt. 2020 fanden die Wahlen der Anteilseigner im Rahmen der Hauptversammlung am 9. Juli 2020 sowie die Wahl der Aufsichtsratsmitglieder der Arbeitnehmer in der Delegiertenversammlung am 29. Juni 2020 statt. Unter den Aufsichtsratsmitgliedern der Arbeitnehmer befinden sich zwei Vertreter von Gewerkschaften.

Der Aufsichtsrat verfügt über einen Personalausschuss, einen Vermittlungsausschuss sowie einen Nominierungsausschuss. Weitere Ausschüsse bestehen nicht. Auf die Bildung eines Prüfungsausschusses wurde bewusst verzichtet. Vor den jährlich stattfindenden Bilanzsitzungen informieren sich alle Aufsichtsratsmitglieder über Prüfungsinhalte und -ergebnisse in einem Diskussionsforum in Gegenwart des Finanzvorstands und des Abschlussprüfers. In diesem Rahmen stellt der Aufsichtsrat Fragen und gibt Anregungen.

GRI 102-18

Vorstand

Fielmann versteht sich als börsennotiertes Familienunternehmen. 1972 von Günther Fielmann gegründet und seit 1994 an der Börse notiert, wird es inzwischen in zweiter Generation geführt: Der Gründer Günther Fielmann übergab in einem langfristig angelegten Nachfolgeprozess von 2016 bis 2019 sukzessive Verantwortung an seinen Sohn Marc Fielmann, vollendete die Nachfolge im November 2019. Heute ist Marc Fielmann der Vorstandsvorsitzende der Fielmann AG.

Die operative Geschäftsführung der Fielmann Aktiengesellschaft obliegt dem Gesamtvorstand. Dieser bestand im Berichtsjahr aus vier Personen. Vertreten wird die Gesellschaft durch zwei Vorstandsmitglieder gemeinsam oder durch ein Vorstandsmitglied mit einem Prokuristen. Grundsätzliche oder ressortübergreifende Fragestellungen werden in regelmäßig stattfindenden Vorstandssitzungen erörtert und entschieden.

Corporate Governance

Corporate Governance steht bei Fielmann für eine verantwortungsbewusste und auf langfristige Wertschöpfung ausgerichtete Unternehmensführung. Eine transparente Führung stärkt das Vertrauen der Kunden, Mitarbeiter sowie der Investoren in die Arbeit des Unternehmens und seiner Gremien. Effiziente Zusammenarbeit zwischen Vorstand und Aufsichtsrat, Achtung der Aktionärsinteressen sowie eine offene Unternehmenskommunikation sind Maxime unseres Handelns.

Vorstand und Aufsichtsrat sehen sich in der Verpflichtung, durch eine verantwortungsbewusste und langfristig ausgerichtete Unternehmensführung für den Bestand des Unternehmens und eine nachhaltige Wertschöpfung zu sorgen.

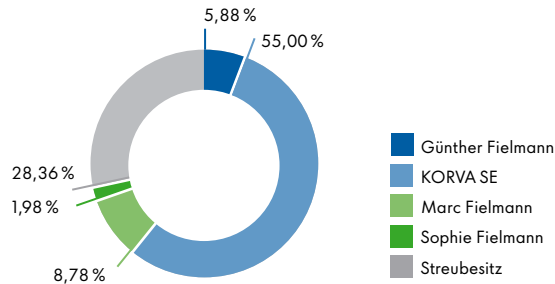
Der Vorstand beachtet bei seiner Arbeit die gesetzlichen Bestimmungen, die Satzung und die Geschäftsordnung. Die Ressortzuständigkeit der einzelnen Vorstände legt Fielmann dar unter: corporate.fielmann.com/de/investor-relations/unternehmen/vorstand/.

Eigentümerstruktur

Fielmann hat die Rechtsform einer Aktiengesellschaft, versteht sich als Familienunternehmen. Dies zeigt sich auch in der persönlichen Verantwortung der Gründerfamilie für das Wohlergehen der Kunden, der Mitarbeiter sowie des Unternehmens.

Die Verbundenheit der Familie mit dem Unternehmen spiegelt sich auch in der Eigentümerstruktur der Fielmann Aktiengesellschaft: Die Familie Fielmann kontrolliert über die Familienholding KORVA SE, die Fielmann Familienstiftung und über direkte Anteile 71,64 Prozent der Aktien der Fielmann Aktiengesellschaft. Weitere 28,36 Prozent der Anteile befinden sich in Streubesitz. In der KORVA SE werden 55,00 Prozent des Aktienbesitzes der Familie Fielmann an der Fielmann Aktiengesellschaft zusammengefasst. Mit 92,50 Prozent der Stimmen hat die Fielmann Familienstiftung mittelbar den bestimmenden Einfluss auf die KORVA SE und damit die Mehrheitsrechte an der Fielmann Aktiengesellschaft. Diese Mehrheitsrechte sind dauerhaft gesichert. Die verbleibenden 7,50 Prozent der Stimmen an der KORVA SE werden von Mitgliedern der Familie Fielmann direkt gehalten. Alleinvertretung der KORVA SE und der Fielmann Familienstiftung ist Marc Fielmann. Günther Fielmann stehen weiterhin satzungsmäßige Sonderrechte bezüglich der Besetzung des Vorstands und des Aufsichtsrats der Fielmann Familienstiftung zu.

Eigentümerstruktur der Fielmann Aktiengesellschaft



Nachhaltigkeitsmanagement und -organisation

Nachhaltiges, ehrliches Handeln ist Teil des Selbstverständnisses von Fielmann. Und es ist wesentlicher Bestandteil unserer Unternehmensphilosophie. Fielmann legt Wert auf den verantwortungsvollen Umgang mit Mitarbeitern und Kunden, den Schutz der natürlichen Ressourcen und der Natur. Die hierzu formulierten Verhaltensgrundregeln sind allen Mitarbeitern zugänglich.

GRI 102-16

Für das nachhaltige Handeln der Fielmann Aktiengesellschaft zeichnen gesamthaft der Vorstand und die Geschäftsführungen der Konzerngesellschaften verantwortlich. Die zahlreichen, in diesem Bericht ausführlich dargelegten Aktivitäten obliegen dabei den jeweiligen Vorständen entlang ihrer Ressortverantwortlichkeiten.

Die Aktivitäten der Fielmann Aktiengesellschaft im Umweltschutz, im Denkmalschutz und im Breitensport werden vom Bereich Kommunikation und Public Relations koordiniert. Im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements kommt diesem Bereich eine Schlüsselrolle zu. Er dokumentiert die Arbeit aller Vorstandsbereiche und steht im stetigen Austausch mit dem Gesamtvorstand.

Über die Führungskräfte, das Risikomanagementsystem (RMS) und die Konzernrevision schafft der Vorstand Transparenz und ergreift, soweit notwendig, Maßnahmen. Die Gesamtverantwortung für das Nachhaltigkeitsmanagement und dessen Weiterentwicklung verbleibt beim Vorstand.

In Form der vorliegenden nichtfinanziellen Erklärung (Nachhaltigkeitsbericht) berichtet Fielmann jährlich über die Nachhaltigkeit im Unternehmen.

Wesentlichkeitsanalyse und wesentliche Themen

Fielmann hat seine Berichterstattung zur Nachhaltigkeit gemäß den Anforderungen der §§ 289b ff., 315b ff. HGB im Geschäftsjahr 2017 erweitert und legt seitdem seine vielfältigen Aktivitäten in Anlehnung an die Grundsätze der Global Reporting Initiative (GRI) dar. Im Geschäftsjahr 2017 hat der Vorstand der Fielmann Aktiengesellschaft erstmals eine umfassende Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Diese wurde durch eine ausführliche Vorbereitung mit internen und externen Stakeholdern begleitet. Die wesentlichen Themen wurden auf Basis des GRI-Standards und unter Berücksichtigung der Wesentlichkeitsdefinition der §§ 289c Abs. 3, 315c HGB in einem systematischen Prozess ermittelt. Anschließend wurden die Themen aufgrund ihrer Wesentlichkeit für die Stakeholder sowie für das Unternehmen ausgewählt und in der zweidimensionalen Wesentlichkeitsmatrix hinsichtlich ihrer Bedeutung bewertet. Der Vorstand überprüft, validiert und priorisiert die definierten Themen regelmäßig.

Wir entwickeln unsere Nachhaltigkeitsziele kontinuierlich weiter und optimieren sie. 2020 haben wir unser Nachhaltigkeitsmanagement weiter ausgebaut, um unseren eigenen Anforderungen und denen unserer Stakeholder angemessen zu entsprechen. So gehen wir in der Benennung der Themen über den GRI-Standard hinaus und haben mit „Mitarbeitergesundheit und Hygiene“ ein neues wesentliches Thema in die Be-

trachtung aufgenommen. Statt die Themen in einer Wesentlichkeitsmatrix darzustellen, ordnen wir sie den jeweiligen Fokusfeldern zu. Die Bewertung der Themen erfolgte entlang folgender Aspekte:

- Unternehmensumfeld: Chancen und Risiken des politischen, rechtlichen, wirtschaftlichen, ökologischen, technologischen und gesellschaftlichen Umfeldes
 - Interne Unternehmensanalyse: Stärken und Schwächen bezüglich der Kompetenzen und Ressourcen, des Geschäftsmodells, des Produktportfolios und der Wertschöpfungskette
 - Stakeholder-Erwartungen: Ableitungen und Annahmen hinsichtlich der Erwartungen von Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Verbrauchern und Umweltorganisationen, Branchenverbänden, Aktionären und Medien
- Die als wesentlich ermittelten Themen wurden – über die Vorgaben der GRI-Standards hinaus – auch hinsichtlich ihrer doppelten Wesentlichkeit im Sinne der §§ 289c, 315c HGB überprüft.

GRI 102-46

Wesentliche Themen

Unternehmensführung	Kunden	Mitarbeiter	Gesellschaft	Umwelt
Governance und Compliance	Kundenorientierter Datenschutz Kundengesundheit und -sicherheit	Attraktiver Arbeitgeber Mitarbeitergesundheit und Hygiene	Verantwortung für das Gemeinwohl Soziale Standards in der Lieferkette	Energie und Emissionen

GRI 102-44 GRI 102-47

Risikomanagement und wesentliche Risiken gemäß §§ 289c, 315c HGB

Fielmann hat ein umfassendes Risikomanagementsystem etabliert, kann Chancen frühzeitig erkennen und nutzen, ohne mögliche Risiken außer Acht zu lassen. Alle wesentlichen Planungs- und Steuerungselemente münden in einem detaillierten Berichtswesen. Anhand definierter Schwellenwerte bewertet Fielmann regelmäßig, ob und welche Risikopositionen in der Unternehmensgruppe bestehen. Diese systematische Überwachung ist in unsere täglichen Arbeitsabläufe integriert. Im Rahmen einer monatlichen sowie jährlichen Berichterstattung identifizieren wir mögliche Risiken und bewerten sie hinsichtlich ihrer Bedeutung für die wirtschaftliche Lage von Fielmann.

Seit dem Berichtsjahr 2018 beziehen wir gemäß §§ 289c, 315c HGB auch wesentliche Risiken in unsere Bewertung mit ein, soweit diese schwerwiegende, negative Auswirkungen auf Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelange, Achtung der Menschenrechte sowie Korruptionsbekämpfung haben oder haben könnten. Dies betrifft die maßgeblichen Risiken, die mit der eigenen Geschäftstätigkeit von Fielmann verbunden sind (§ 289c Abs. 3 Nr. 3 HGB), sowie die wesentlichen Risiken, die mit unseren Geschäftsbeziehungen, Produkten und Dienstleistungen verbunden sind (§ 289c Abs. 3 Nr. 4 HGB). Das Risikoma-

nagementsystem berücksichtigt die Eintrittswahrscheinlichkeit der Risiken und deren Auswirkungen sowie grundsätzliche Maßnahmen, um den aufgezeigten Risiken zu begegnen. Wir bewerten die Risikoindikatoren über Erfassungsblätter. Anhand eines Ampelsystems dokumentieren wir die Risikoausprägung für unsere Themenfelder. Dabei unterscheiden wir folgende Risikoklassifizierungen:

- grün: guter Zustand (erwarteter Schaden hat ein Ausmaß von weniger als 1 Prozent des erwarteten Gewinns vor Steuern)
- grün-gelb: leichte negative Abweichung vom guten Zustand (erwarteter Schaden hat ein Ausmaß von 1–3 Prozent des erwarteten Gewinns vor Steuern)
- gelb: Gefahr des Eintritts des kritischen Zustands (erwarteter Schaden hat ein Ausmaß von 3–5 Prozent des erwarteten Gewinns vor Steuern)
- gelb-rot: kritischer Zustand (erwarteter Schaden hat ein Ausmaß von 5–10 Prozent des erwarteten Gewinns vor Steuern)
- rot: sehr kritischer Zustand (erwarteter Schaden hat ein Ausmaß von mehr als 10 Prozent des erwarteten Gewinns vor Steuern)

Die Risikoerfassung, -bewertung und -beurteilung erfolgen dezentral durch die einzelnen Bereiche der Fielmann Aktiengesellschaft. Der Bereich Controlling koordiniert und verantwortet den Prozess, leitet die Risikoberichte der einzelnen Bereiche an den Gesamtvorstand weiter. Die Wirksamkeit des Informationssystems wird regelmäßig durch die interne Revision überwacht und im Rahmen der Prüfung beurteilt.

GRI 102-11

Fielmann hat alle in diesem Bericht dargelegten wesentlichen Themen gemäß §§ 289c, 315c HGB auf wesentliche Risiken geprüft. Es wurden keine wesentlichen Risiken aus der Geschäftstätigkeit, den Geschäftsbeziehungen sowie den Produkten und Dienstleistungen festgestellt, die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die in §§ 289c, 315c HGB genannten Aspekte haben oder haben werden. Die Risiken werden somit auf niedrigem Niveau eingestuft (grün). Für weitere Informationen zu unserem Risikomanagementsystem sowie zu finanziellen Risiken und Chancen verweisen wir auf die Ausführungen im Konzernlagebericht.

Stakeholder-Dialog

Die wesentlichen Stakeholder hat Fielmann ebenfalls in einem systematischen Prozess ermittelt. Sie werden in regelmäßigen Abständen oder bei Bedarf konsultiert. Wir greifen ihre Anregungen und Ideen auf, berichten darüber unter anderem im vorliegenden Bericht. Zu den wesentlichen Stakeholdern von Fielmann gehören Kunden, Mitarbeiter und Führungskräfte, Aufsichtsrat, Aktionäre und Investoren, Banken, Betriebsrat, Lieferanten, Verbände, Behörden und Medien.

Externe Stakeholder haben die Möglichkeit, Fielmann Fragen und Anregungen zu Nachhaltigkeitsthemen über das Postfach nachhaltigkeit@fielmann.com zukommen zu lassen. Eingehende E-Mails werden vom Bereich Kommunikation und Public Relations gesichtet und in Abstimmung mit den zuständigen Vorstandsbereichen bearbeitet.

Stakeholder	Interaktion
Kunden	Regelmäßige Zufriedenheitsbefragung
Mitarbeiter und Führungskräfte	Transparenter und kontinuierlicher Dialogprozess unterstützt durch digitale Kommunikationstools
	Regelmäßig stattfindende Strategie- und Arbeitsmeetings
Aufsichtsrat	Transparenter und kontinuierlicher Dialogprozess durch regelmäßige Berichterstattung
	Jährlich vier Gremiensitzungen, Einzelabstimmungen und Ausschusssitzungen
Aktionäre und Investoren	Transparenter und kontinuierlicher Dialogprozess durch regelmäßige Berichterstattung, ergänzt durch Ad-hoc-Publizität
Banken	Regelmäßige Investor-Relations-Termine
Betriebsrat	Transparenter und kontinuierlicher Dialogprozess
	Transparenter und kontinuierlicher Dialogprozess
Lieferanten	Regelmäßige Abstimmungen zwischen Betriebsrat und Arbeitsdirektor sowie den Vorständen
Verbände	Bei Bedarf
Behörden	Bei Bedarf
Medien	Bei Bedarf

GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-53

Ziele, Maßnahmen, Ergebnisse und Leistungsindikatoren

Gemäß § 289c Abs. 3 HGB hat Fielmann zu jedem wesentlichen Thema ausführliche Ziele, Konzepte und Maßnahmen (§ 289c Abs. 3 Nr. 1 HGB) erarbeitet und Ergebnisse (§ 289c Abs. 3 Nr. 2 HGB) dokumentiert. Ergänzt wird die Darstellung durch wesentliche nichtfinanzielle Leistungsindikatoren (§ 289c Abs. 3 Nr. 5 HGB). Die Themen werden dabei in den folgenden Kapiteln beschrieben:

- Nachhaltige Unternehmensführung:
 - Governance und Compliance
 - Wirtschaftliche Leistung (GRI 201)
 - Korruptionsbekämpfung (GRI 205)
- Verantwortung für unsere Kunden:
 - Kundengesundheit und -sicherheit (GRI 416)
 - Kundenorientierter Datenschutz
 - Schutz der Kundendaten (GRI 418)
- Verantwortung für unsere Mitarbeiter:
 - Attraktiver Arbeitgeber
 - Beschäftigung (GRI 401)
 - Aus- und Weiterbildung (GRI 404)

- Mitarbeitergesundheit und Hygiene
Arbeitsicherheit und Gesundheitsschutz (GRI 403)
- Verantwortung für die Gesellschaft:
 - Verantwortung für das Gemeinwohl
Indirekte ökonomische Auswirkungen (GRI 203)
 - Soziale Standards in der Lieferkette
Soziale Bewertung der Lieferanten (GRI 414)
- Verantwortung für die Umwelt:
 - Energie und Emissionen
Energie (GRI 302)
Emissionen (GRI 305)

Die oben aufgeführten wesentlichen Themen decken die erforderlichen fünf Aspekte (Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelange, Achtung der Menschenrechte sowie Bekämpfung von Korruption und Bestechung) der §§ 289c Abs. 2., 315c HGB vollständig ab (siehe „Über diesen Bericht“, S. 68–69). Sie werden nachfolgend im Einzelnen dargestellt.

Governance und Compliance

Umfeld und Anforderungen

Fielmann betreibt zum 31. Dezember 2020 Niederlassungen in 15 Ländern. Die gesetzlichen Regelungen sind vielfältig und komplex.

Ziele

Überprüfung der Betriebsstätten auf Korruptionsrisiken. Fielmann kontrolliert alle Geschäftsstandorte im Hinblick auf Korruptionsrisiken. Die entsprechenden Revisionsprüfungen erfolgen in unregelmäßigen Abständen. Hinweisen auf Korruption gehen wir gezielt nach.

Finanzielle Unterstützung durch die öffentliche Hand. Fielmann setzt sich zum Ziel, für den Betrieb seiner Unternehmungen keine finanzielle Unterstützung vonseiten der Regierung in Anspruch zu nehmen.

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Fielmann verfügt über ein umfassendes Compliance-System. Es wirkt auf ein rechtskonformes und ethisches Verhalten der Mitarbeiter sowie der Geschäftspartner hin, setzt sich aus einem Code of Conduct für Lieferanten, einer Compliance-Richtlinie, Einzelvorgaben für Risikobereiche und einem Risikomanagementsystem zusammen. Dabei berücksichtigt Fielmann überstaatliches ebenso wie lokales Recht.

Der vertrauensvolle und verantwortungsbewusste Umgang aller Mitarbeiter miteinander, der Schutz der natürlichen Ressourcen und der Natur sowie unser Verhalten im Geschäftsleben prägen unser Unternehmen und unseren Erfolg. Fehlverhalten und Gesetzesverstöße können große Imageschäden verursachen und damit immense wirtschaftliche Verluste zur Folge haben.

Die fortwährende Weiterentwicklung des Compliance-Systems obliegt dem Gesamtvorstand. Neuerungen werden zeitnah an alle Mitarbeiter kommuniziert. Bei möglichen Compliance-Vorfällen sind die Mitarbeiter angehalten, sich an ihre Führungskraft, an die Hauptabteilung Revision oder direkt an den Vorstand zu wenden. Die Revision überprüft die Umsetzung und Anwendung der geltenden Richtlinien konzernweit durch regelmäßige Kontrollen.

Um den Mitarbeitern klare Rahmenbedingungen an die Hand zu geben, hat der Vorstand der Fielmann Aktiengesellschaft eine Compliance-Richtlinie verabschiedet. Diese ist allen Mitarbeitern zugänglich, kann jederzeit abgerufen werden. Berücksichtigt sind konkret das Verbot von Korruption und Bestechung, der Umgang mit Einladungen und Geschenken, die Einhaltung von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit, Umweltschutz und Energieeffizienz sowie die gesetzliche Verpflichtung zur Geldwäscheprävention.

Der Vorstand aktualisiert die Compliance-Richtlinie fortwährend, identifiziert und überprüft regelmäßig die wesentlichen Risikobereiche, erarbeitet konkrete Vorgaben und Leitlinien, die ergänzend zu den gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten sind. Die Compliance-Richtlinie und die ergänzenden Leitlinien geben eine konkrete Orientierung für die Mitarbeiter und sichern eine gesetzeskonforme und korrekte Bearbeitung ihrer Aufgaben. Über etwaige Ergänzungen oder Neuerungen werden die Mitarbeiter unverzüglich informiert.

Neben der Einhaltung von Recht und Gesetz sind bei Fielmann ethische Grundsätze zu beachten. Jeder Mitarbeiter verpflichtet sich den kundenorientierten Grundregeln von Fielmann. Führungskräfte verpflichten sich außerdem den unternehmensweiten Führungsleitlinien. Und Fielmann verpflichtet sich seinen Kunden, seinen Mitarbeitern und der Gesellschaft gegenüber, engagiert sich vielfältig. Dieses Engagement ist uns wichtig.

Die gewöhnliche Geschäftstätigkeit von Fielmann umfasst den augenoptischen Einzelhandel sowie die Hörakustik, überwiegend innerhalb der Europäischen Union. Dies berücksichtigend bewertet Fielmann das Risiko der Korruption (§ 289c Abs. 3 Nr. 3 HGB) innerhalb des Unternehmens und in seinem Umfeld als gering. Auch bei den Geschäftsbeziehungen sowie den Produkten und Dienstleistungen ist sich Fielmann derzeit keiner wesentlichen Risiken bewusst (§ 289c Abs. 3 Nr. 4 HGB). Nichtsdestotrotz behandelt Fielmann das Thema Korruption in seiner Compliance-Richtlinie und in einer gesonderten Leitlinie zur Annahme und Vergabe von Zuwendungen. Weiterhin verpflichtet Fielmann alle Lieferanten der wesentlichen Produkte auf seinen Code of Conduct, der sich ausdrücklich gegen jede Form von Korruption ausspricht. Der Code of Conduct ist auf unserer Website öffentlich einsehbar (corporate.fielmann.com/coc).

GRI 102-11 GRI 102-16 GRI 103

Ergebnisse im Berichtsjahr

Überprüfung der Betriebsstätten auf Korruptionsrisiken. 2020 haben wir 90 Niederlassungen auf Korruptionsrisiken überprüft (Vorjahr: 94).

Revisionsprüfungen	2020	2019
Anzahl Niederlassungen	790	776
Überprüfte Niederlassungen	90	94
Anteil der überprüften Niederlassungen	11 %	12 %

GRI 205-1

Finanzielle Unterstützung durch die öffentliche Hand. Fielmann ist eine Beteiligung einer Regierung als Aktionär nicht bekannt. Fielmann erhält einzelne, öffentlich geregelte Förderprogramme in der Aus- und Weiterbildung.

Das im Rahmen der Coronavirus-Pandemie beantragte Kurzarbeitergeld wurde auf 100 Prozent aufgestockt, sodass alle Mitarbeiter weiterhin den gleichen Nettolohn erhielten. Im Geschäftsjahr sind durch Leistungen wie das Kurzarbeitergeld und vergleichbare Maßnahmen im Ausland Erstattungen von insgesamt 30,0 Millionen € mit dem Personalaufwand verrechnet worden.

GRI 201-4

Verantwortung in Zeiten von COVID-19

Die Corona-Pandemie hat weltweit massive Einschränkungen in Alltag und Geschäftsleben zur Folge. Fielmann, in 15 europäischen Ländern vertreten, befolgt die Anweisungen der jeweiligen staatlichen Behörden. In Deutschland halten wir uns an die Vorgaben des Robert Koch-Instituts, setzen aber auch weitergehende Maßnahmen um. Alles mit drei übergeordneten Zielen: Die Gesundheit unserer Kunden und Mitarbeiter zu schützen, den Fortbestand unseres Unternehmens zu sichern und einen gesellschaftlichen Beitrag zu Bewältigung der Pandemie zu leisten.

Welche Maßnahmen wir im Detail ergriffen haben, um diese Ziele zu erreichen, fassen wir unter den Kapiteln „Kunden“, „Mitarbeiter“ und „Gesellschaft“ jeweils gesondert zusammen.

¹ Da die Übernahme der spanischen Optikerkette Óptica & Audiología Universitaria erst am 31.12.2020 erfolgte, sind die Niederlassungen in Spanien in der Berechnung des Anteils überprüfter Niederlassungen noch nicht berücksichtigt.

Unser Beitrag zu den UN Sustainable Development Goals (SDG)

Als Marktführer und international tätiges Familienunternehmen denken wir langfristig und global, leisten unseren Beitrag für eine lebenswerte Zukunft. Deshalb unterstützen wir die Umsetzung der nachhaltigen Entwicklungsziele der Vereinten Nationen (UN Sustainable Development Goals, kurz „SDG“). Sie rufen dazu auf, die Welt nachhaltiger und fairer zu gestalten und reichen von der Stärkung nachhaltiger Produktion bis hin zu Maßnahmen für den Klimaschutz. Von den insgesamt 17 SDG haben fünf Themenbereiche besondere Bedeutung für Fielmann.



Gesundheit und Wohlergehen

Als Augenoptiker und Hörakustiker sind wir Teil der Gesundheitsversorgung. Fast alle von Fielmann vertriebenen Produkte – wie Brillengläser und -fassungen, Kontaktlinsen und Hörgeräte – sind Medizinprodukte, die strenge Auflagen erfüllen müssen. Unsere eigene Fertigung im brandenburgischen Rathenow sichert uns Qualität und Know-how.

Die Produkte anderer Hersteller vertreiben wir nur, wenn sie unsere strengen Qualitätsstandards erfüllen. Dies sichern unsere Lieferanten uns durch entsprechende Zertifizierungen zu. Unser Anspruch ist es, sichere Arbeitsbedingungen und Gesundheitsschutz auch in unserer Lieferkette gewährleisten zu können.

Als Arbeitgeber ist es uns wichtig, unseren Mitarbeitern ein gesundes, vertrauensvolles Arbeitsumfeld zu bieten, in dem sie sich wohlfühlen.



Hochwertige Bildung

Unsere Mitarbeiter sind der Grundpfeiler unseres Erfolgs. Wir bieten jungen Menschen klare Ziele und überzeugende Werte. Unsere Auszubildenden sind die Besten der Branche, das belegen bundesweite Auszeichnungen. Im Schnitt der vergangenen zehn Jahre stellte Fielmann beim Leistungswettbewerb des deutschen Handwerks 80 Prozent der Landessieger und 97 Prozent der Bundessieger. Allein in der Fielmann Akademie Schloss Plön schulen wir jährlich 7.000 Mitarbeiter, investieren jedes Jahr zweistellige Millionenbeträge in die Aus- und Weiterbildung. Führungspositionen besetzen wir nach Möglichkeit aus den eigenen Reihen.



Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum

Unsere mehr als 22.000 Mitarbeiter, die unsere kundenfreundliche Philosophie leben, sind die Grundlage für unseren Erfolg. Als Familienunternehmen bieten wir ihnen ein sicheres, zufriedenstellendes und motivierendes Arbeitsumfeld. Darum begleiten wir unsere Mitarbeiter über gezielte Förderprogramme in allen beruflichen Phasen und unterstützen sie bei ihrer individuellen Karriereplanung. Wir fördern Diversität und Gleichberechtigung, bieten unseren Mitarbeitern die Möglichkeit, sich über Aktien am Unternehmen zu beteiligen. Von unseren Lieferanten und Dienstleistern erwarten wir, dass sie die Sozialstandards einhalten, die unsere Kunden von uns erwarten: Unser Code of Conduct enthält all jene Grundwerte, die in unserer Lieferkette nachhaltiges und ethisches Verhalten sichern.



Nachhaltige/r Konsum und Produktion

Nachhaltiges Handeln ist Teil unserer Unternehmensphilosophie. Wir erachten es als unsere unternehmerische Pflicht, nachhaltige Grundsätze einzuhalten und fortwährend weiterzuentwickeln – sowohl in unseren Niederlassungen, an unseren Verwaltungsstandorten als auch in unserer Produktion. So haben wir erste Fassungen aus biobasiertem Acetat entwickelt und kreieren in Kooperation mit einem Start-up eine nachhaltige Kollektion mit Brillenfassungen aus recyceltem Material. Nachhaltiges Verhalten ist uns auch in der Lieferkette wichtig: Wir vertreiben ausschließlich die Produkte von Lieferanten, die unsere Maßstäbe hinsichtlich Umweltschutz und Nachhaltigkeit im Rahmen des Code of Conduct einhalten.



Maßnahmen zum Klimaschutz

Der verantwortungsvolle Umgang mit unserer Natur ist die Grundlage unseres nachhaltigen Handelns. Deshalb sind die Themen Energieeffizienz und Umweltschutz bei Fielmann strategisch fest verankert und organisatorisch klar zugeordnet. Unser Anspruch ist es, bei der Entwicklung und Herstellung unserer Produkte möglichst sparsam mit Ressourcen umzugehen und unseren Energieverbrauch zu senken. Auch bei der Bewirtschaftung unserer Niederlassungen, der Fielmann Akademie Schloss Plön oder der Verwaltungsstandorte achten wir auf den Energieverbrauch und die Reduzierung klimaschädlicher Emissionen.





Junge Buche im Frühling

Verantwortung für unsere Kunden

Der Kunde bist Du

„Der Kunde bist Du“ ist Leitsatz unserer Unternehmensphilosophie. Wir beraten unsere Kunden so, wie wir selbst beraten werden möchten: fair, freundlich, kompetent und vor allem unabhängig vom Preis. Immer wieder hat Fielmann kundenorientierte Leistungen im Markt eingeführt, die es vorher in der Branche nicht gegeben hatte. Wir gestalten die augenoptische Branche zum Vorteil für den Kunden – ohne Kompromisse bei der Qualität zu machen.

Informationssicherheit und Datenschutz treiben wir im Gleichschritt zum innovationsgetriebenen Fortschritt voran. Dabei begreifen wir digitale Innovation und kundenorientierten Datenschutz als Symbiose, nicht als Widerspruch. Fielmann hat interne Datenschutzstandards formuliert, um die relevanten gesetzlichen Rahmenbedingungen, insbesondere die EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO), zu erfüllen. Unser Anspruch ist eine stets transparente, ehrliche und sichere Datenverarbeitung. Wir behandeln alle personenbezogenen Daten vertraulich. Dazu gehören alle Informationen, die sich auf eine identifizierbare Person beziehen lassen. Dem gesetzlichen Schutz unterliegen diese Daten unabhängig davon, ob sie digital oder in Papierform vorliegen. Über klare Verantwortlichkeiten, unser Datenschutzmanagementsystem sowie technische und organisatorische Maßnahmen stellen wir die kundenorientierte und gleichzeitig rechtskonforme Verarbeitung der uns anvertrauten Daten sicher.

Die Qualität unserer Produkte hat seit jeher einen besonders hohen Stellenwert für uns. Unsere Qualitätskontrollen sind deutlich anspruchsvoller als die gesetzlichen Vorgaben es verlangen. Das gilt sowohl für Brillengläser als auch für Fassungen. Wir beteiligen uns an der Entwicklung weltweit gültiger Prüfmethoden, unterstützen die Weiterentwicklung der ISO-Normen.

Kundenorientierter Datenschutz

Wir stehen für den Schutz der personenbezogenen Daten unserer Kunden gerade, garantieren, dass alle personenbezogenen Daten stets vertraulich und gewissenhaft behandelt werden.

Alle Kundendaten werden gemäß der DSGVO verarbeitet. Sie dürfen nur für jene Zwecke verwendet werden, für die sie uns ausdrücklich anvertraut wurden und für die eine rechtliche Grundlage vorliegt. Ersuchen nach Auskunft, Löschung oder Aktualisierung kommen wir, unter Wahrung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen, unverzüglich nach.

Umfeld und Anforderungen

Der Gesetzgeber trägt Kundenwünschen nach Datenschutz, Privatsphäre und transparenter Verarbeitung personenbezogener Daten mit der seit dem 25. Mai 2018 geltenden DSGVO und der damit einhergehenden Neufassung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) Rechnung. Wir haben eigene Datenschutzstandards definiert, die die rechtlich formulierten Anforderungen der neuen DSGVO umfassend erfüllen.

GRI 103

Ziele

Fielmann verbindet innovative Serviceangebote mit kundenorientiertem Datenschutz, begreift Kunden als mündige Bürger. Unsere Kunden haben jederzeit ein Recht zu erfahren, wie und zu welchen Zwecken ihre Daten verarbeitet werden. Personenbezogene Daten erheben, verarbeiten und nutzen wir im Rahmen der Geschäftstätigkeit in allen Konzerngesellschaften nur, wenn die erforderliche Rechtsgrundlage vorliegt. Sollten wir Anfragen oder Beschwerden bezüglich des Datenschutzes erhalten, reagieren wir umgehend. Vorrangiges Augenmerk gilt dem Schutz personenbezogener Daten unserer Kunden. Aber auch die Daten unserer Mitarbeiter, Geschäftspartner und Aktionäre verarbeiten wir vertraulich und im Einklang mit den Datenschutzbestimmungen. Unser Ziel ist es, unsere Organisation, Prozesse und Systeme fortwährend so weiterzuentwickeln, dass Daten stets rechtskonform verarbeitet und aufbewahrt werden. Wir arbeiten vollumfänglich mit den Aufsichtsbehörden zusammen, dokumentieren unser Datenschutzsystem in angemessener Weise, um sicherzustellen, dass das System im Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben steht. Notwendige Anpassungen und Verbesserungen setzen wir zeitnah um.

Anteil binnen 20 Werktagen beantworteter Anfragen. Unser Anspruch ist es, Ersuchen nach Auskunft, Löschung oder Aktualisierung, unter Wahrung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen, binnen 20 Werktagen nachzukommen (Zielwert: 95 Prozent). Wir orientieren uns damit an dem von der DSGVO vorgegebenen Bearbeitungszeitraum von einem Monat.

Schulungsstand projektverantwortlicher Mitarbeiter. Datenschutz ist nicht nur ein technisches Thema. Durch regelmäßige Schulungen stellen wir sicher, dass alle projektverantwortlichen Mitarbeiter über rechtliche Anforderungen und die darüber hinausgehenden Datenschutzstandards von Fielmann informiert sind. Außerdem erhalten alle Mitarbeiter in unseren Niederlassungen und der Hamburger Zentrale Informationen über unser Meldekonzept zum Umgang mit etwaigen Datenschutzverletzungen. Jeder projektverantwortliche Mitarbeiter ist im Umgang mit den technischen und organisatorischen Maßnahmen vertraut und angehalten, diese einzuhalten (Zielwert: 100 Prozent).

GRI 103

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Datenschutz ist seit jeher von großer Bedeutung für uns. Fielmann-Kunden können sich darauf verlassen, dass ihre Daten nicht nur rechtskonform, sondern auch sicher und kundenorientiert verarbeitet werden. Dieses Versprechen besichern wir mit strengen Datenschutzstandards, einem Datenschutzsystem und weitreichenden technischen und organisatorischen Maßnahmen.

Die Datenschutzstandards von Fielmann. Um den gesetzlichen Anforderungen der DSGVO vollumfänglich zu entsprechen, hat Fielmann in seiner Leitlinie zum Datenschutz Standards formuliert. Die Leitlinie stellt datenschutzrechtliche Grundsätze

und deren Umsetzung in der Fielmann Aktiengesellschaft sowie ihren in- und ausländischen Tochterunternehmen dar. Sie dokumentiert und legt fest, welche Anforderungen des Datenschutzes bei der Verarbeitung personenbezogener Daten einzuhalten und umzusetzen sind. Fielmann hat sich folgenden Datenschutzgrundsätzen verschrieben:

- Rechtmäßigkeit und Fairness der Datenverarbeitung
- Zweckbindung der Datenverarbeitung
- Transparenz bei der Datenverarbeitung
- Datenvermeidung und Datensparsamkeit
- Data Protection by Design and Default
- Datenlöschung und Speicherbegrenzung
- Sachliche Richtigkeit und Datenaktualität
- Vertraulichkeit und Datensicherheit
- Wahrung der Betroffenenrechte

Das Datenschutzsystem von Fielmann. Wir sichern die Umsetzung der Datenschutzstandards durch ein zentrales Datenschutzsystem. Es verankert die Leitlinie zum Datenschutz in allen Bereichen des Unternehmens. Im Rahmen des Datenschutzsystems arbeiten die Datenschutzbeauftragten, die Rechtsabteilung, der Governance-Bereich und eine speziell für Datenschutz mandatierte Anwaltskanzlei zusammen.

Die Unternehmen der Fielmann-Gruppe haben, soweit dies nach dem jeweiligen nationalen Recht vorgesehen ist, einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten bestellt. Der jeweilige Datenschutzbeauftragte übernimmt die in Artikel 39 DSGVO festgelegten Informations-, Kooperations- und Überwachungspflichten. Unsere Datenschutzbeauftragten sind mit ausreichenden personellen und finanziellen Mitteln ausgestattet.

Vor Verabschiedung von Richtlinien, Schulungsunterlagen und Grundsatzentscheidungen werden die betrieblichen Datenschutzbeauftragten hinzugezogen. Sie prüfen und begleiten alle relevanten Vorhaben und wirken fortlaufend auf den gesetzeskonformen Umgang mit personenbezogenen Daten hin.

Bei datenschutzrechtlichen Entscheidungen konsultiert der Vorstand die Rechtsabteilung, bezieht sie in datenschutzrelevante Projekte eng ein. Sie ist berufen, die Datenschutzstandards von Fielmann regelmäßig im Hinblick auf gesetzliche Vorgaben und technologische Veränderungen zu prüfen und weiterzuentwickeln. Dabei arbeiten unsere hausinternen Rechtsexperten mit einer auf Datenschutz spezialisierten, internationalen Anwaltskanzlei zusammen.

Der Bereich „Governance“ wacht neben der IT-Architektur und den Geschäftsprozessen über die Informationssicherheit und den Datenschutz. Diese Abteilung entwickelt die technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz weiter, begleitet alle datenschutzrelevanten Projekte und leistet konkrete Unterstützung bei der Umsetzung interner Richtlinien und gesetzlich geregelter Vorgaben. Seit 2018 verfügt Fielmann über ein erweitertes Datenschutz-Team, das die Implementierung und Weiterentwicklung der Datenschutzstandards verantwortet. Im Kundenservice beantwortet ein gesondertes

Team fachkompetent Anfragen und Ersuche rund um „Betroffenenrechte“. Gegenüber dem Vorstand ist die Governance verantwortlich für die Dokumentation, Bewertung und Besicherung von sensiblen Daten. In dieser Funktion hat die Governance das Datenschutzsystem im Berichtsjahr 2020 kontinuierlich weiterentwickelt.

Technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherung. Der Governance-Bereich greift Vorgaben vom Vorstand, den Datenschutzbeauftragten und der Rechtsabteilung auf, übersetzt diese in technische und organisatorische Maßnahmen, die von den verantwortlichen Mitarbeitern bei der Verarbeitung personenbezogener Daten zu ergreifen sind.

Wir legen die technischen und organisatorischen Maßnahmen unter Berücksichtigung des vorliegenden Risikos, des Stands der Technik, der Implementierungskosten sowie der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung gemäß Artikel 25 DSGVO fest. Um ein Schutzniveau zu gewährleisten, das dem Risiko angemessenen ist, schließen diese Maßnahmen unter anderem Folgendes ein:

- die Pseudonymisierung und Verschlüsselung personenbezogener Daten
- die Fähigkeit, die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherzustellen
- die Fähigkeit, die Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederherzustellen
- ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit von technischen und organisatorischen Maßnahmen, die sicherstellen, dass die Daten sicher verarbeitet werden

Standardprozesse für Anfragen. Alle Anfragen mit datenschutzrechtlichem Bezug können jederzeit unter der kostenlosen Rufnummer +49 (0)800 34 35 626 oder per E-Mail an datenschutz@fielmann.com gerichtet werden. Jede von Betroffenen oder Aufsichtsbehörden an uns gerichtete Anfrage mit Datenschutzbezug wird dokumentiert, geprüft und bearbeitet. Wir weisen seit Mai 2018 alle Kunden in Informationsbroschüren sowie in den Datenschutzhinweisen unserer Online-Dienste auf diese Möglichkeit hin.

Sofern Kunden sich für neue digitale Services von Fielmann interessieren, werden sie umfassend darüber informiert, welche Daten zweckgebunden seitens des Unternehmens erhoben werden. Die Kunden erteilen hierfür explizit ihre Zustimmung in schriftlicher Form. Ein Widerspruch ist jederzeit möglich.

Schulung und Weiterbildung. Datenschutz ist nicht nur ein technisches Thema. Alle Mitarbeiter müssen die gesetzlichen und darüber hinausgehende interne Vorgaben kennen. Auch Informationen zu den technischen und organisatorisch erforderlichen Maßnahmen sind den Mitarbeitern zugänglich. Nur wenn der Datenschutz in der täglichen Arbeit aller Mitarbeiter verankert ist, gelingt es, das Datenschutzniveau nachhaltig zu steigern. Fielmann schult zudem alle projektverantwortlichen Mitarbeiter regelmäßig und hat folgende Maßnahmen ergriffen:

- Verpflichtung jedes Mitarbeiters auf den Datenschutz (bei der Einstellung)
- Verteilung der Leitlinie zum Datenschutz
- Regelmäßige Datenschutzzschulungen
- Verteilung eines Flyers an Mitarbeiter mit Basisinformationen zum Datenschutz
- Verteilung eines Flyers an Kunden zum Datenschutz

Der Datenschutz ist bei Fielmann organisatorisch, technisch und personell verankert. Die ordnungsgemäße Verarbeitung personenbezogener Daten wird durch strenge Datenschutzstandards geregelt, die fortwährend geprüft und weiterentwickelt werden. Das Datenschutzsystem wirkt durch klare Verantwortlichkeiten, technische und organisatorische Maßnahmen sowie regelmäßige Schulungen auf eine kontinuierliche Verbesserung des Datenschutzes hin.

GRI 103

Ergebnisse im Berichtsjahr

Im Berichtszeitraum wurden keine relevanten Verstöße in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder auf den Verlust von Kundendaten festgestellt, die voraussichtlich zu einem tatsächlichen Risiko für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen führen könnten. Auch entsprechend unberechtigte Zugriffe auf Daten sowie weitergehende Verstöße gegen rechtliche Vorschriften oder die interne Leitlinie zum Datenschutz sind uns nicht bekannt. Wir standen im Berichtsjahr mit der zuständigen Datenschutzbehörde Hamburg im konstruktiven Austausch. Im Berichtszeitraum 2020 haben wir unser Datenschutzsystem und das Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) erheblich weiterentwickelt. Das ISMS wurde im Kontext der Tätigkeit als Versicherungsvermittler für die Nulltarif-Versicherung durch ein externes Audit überprüft.

Die Datenschutzbeauftragten sind und werden weiterhin ihrer gesetzlich geregelten Aufsichtspflicht nachkommen. Die Rechtsabteilung entwickelt die Leitlinie zum Datenschutz, der Bereich Governance das Datenschutzsystem national wie international kontinuierlich weiter. Hierzu gehört auch die stetige Weiterentwicklung der Leitlinien und Konzepte, wie etwa des Meldekonzepts für Datenschutzverletzungen und Mitarbeiterleitfäden zur Vermeidung solcher.

Anteil binnen 20 Werktagen beantworteter Anfragen. Im Geschäftsjahr 2020 wurden insgesamt 7.425 Anfragen mit datenschutzrechtlichem Bezug an uns gerichtet, das entspricht 0,028 Prozent der Gesamtkundenzahl. Bei über 5.400 der Anfragen (0,020 Prozent) handelte es sich um Werbewidersprüche, der Rest (0,007 Prozent) verteilt sich unter anderem auf Auskunft, Löschung, Anonymisierung und Berichtigung. Auch 2020 konnten alle Vorgänge abgeschlossen werden. In 72 Prozent der Fälle konnten wir den Anliegen binnen fünf Werktagen gerecht werden. Für weitere elf Prozent der Anfragen benötigten wir bis zu zehn Werktagen zur abschließenden Beantwortung. Weitere fünf Prozent konnten wir innerhalb von 20 Tagen lösen, sodass wir insgesamt auf eine Zielerreichung von 88 Prozent kommen. Vor dem Hintergrund, dass

das Anfragevolumen im Zuge der Coronavirus-Pandemie in unserem Kundenservice um 150 Prozent anstieg, sind wir mit dem Ergebnis zufrieden. 2021 werden wir unseren selbstgesteckten Zielwert von 95 Prozent voraussichtlich erreichen.

Schulungsstand projektverantwortlicher Mitarbeiter. Über verschiedene Informationsmaßnahmen und Schulungen konnten 2020 alle projektverantwortlichen Mitarbeiter sowohl über die rechtlichen Anforderungen als auch die Datenschutzstandards von Fielmann informiert werden (Erreichungsgrad: 100 Prozent). Die Schulung der projektverantwortlichen Mitarbeiter im Umgang mit den technischen und organisatorischen Maßnahmen bleibt ein fortwährender Prozess.

GRI 418-1

Kundengesundheit und -sicherheit

Fielmann ist Preis- und Qualitätsführer. Qualität bedeutet für uns auch, die Gesundheit und Sicherheit unserer Kunden zu wahren. Bevor wir dem Kunden unsere Produkte zur Verfügung stellen, durchlaufen sie umfangreiche Tests. Unser Qualitätsmanagement überwacht nicht nur die gesetzliche Konformität, sondern sichert auch unsere gewährten Garantien für die Qualität unserer Produkte. So bieten wir zum Beispiel drei Jahre Garantie auf alle Brillen. Unsere Kunden kaufen zudem ohne Risiko: Wir erkennen jede Reklamation an. Falls ein Kunde mit seiner Brille nicht zufrieden ist, tauschen wir sie um oder nehmen sie zurück und erstatten den Kaufpreis.

Umfeld und Anforderungen

Fast alle von Fielmann vertriebenen Produkte – Brillengläser, Brillenfassungen, Fertiglensebrillen, Kontaktlinsen, Kontaktlinsen-Pflegemittel und Hörsysteme – sind Medizinprodukte. Sie unterliegen der europäischen Richtlinie 93/42 EWG. Die Umsetzung der Richtlinie erfolgt in Deutschland durch das Medizinproduktegesetz (MPG). Das CE-Kennzeichen attestiert die Verkehrsfähigkeit eines Medizinprodukts innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes.

Am 25. Mai 2017 wurde die neue amtliche Fassung der Europäischen Medizinprodukte-Verordnung (Medical Device Regulation – kurz MDR) veröffentlicht. Bedingt durch die Coronavirus-Pandemie wurde der Geltungsbeginn um ein Jahr auf den 26. Mai 2021 verschoben. Die Verordnung ersetzt die Europäische Richtlinie 93/42 EWG und erfordert die Anpassung der nationalen Gesetzgebung. In Deutschland wurden die notwendigen Änderungen mit dem Medizinprodukte-EU-Anpassungsgesetz (MPEUAnpG) vom 28. April 2020 beschlossen. Die MDR stellt Unternehmen vor besondere Herausforderungen, da viele der Vorschriften nicht hinreichend konkret formuliert sind und somit voraussichtlich erhebliche Anpassungen notwendig sein könnten. Im Bereich der Software für Medizinprodukte ändern sich die Klassifizierungsregeln für Medizinprodukte, sodass mit Wirksamwerden der MDR zukünftig Medizinprodukte mit Software durch eine sogenannte „Benannte Stelle“ zertifiziert werden müssen.

Neben Brillen mit Korrektionswirkung, die durch die MDR reguliert werden, vertreibt Fielmann Sonnenbrillen ohne Korrektionswirkung, die unter die Verordnung (EU) 2016/425 über persönliche Schutzausrüstungen fallen. Demnach soll der Gesundheitsschutz und die Arbeitssicherheit nun durch klares und einheitliches EU-Recht gewährleistet sein, ohne dass es dessen Umsetzung in das Recht der einzelnen EU-Mitgliedstaaten bedarf. In unseren Niederlassungen nehmen ausschließlich ausgebildete Augenoptiker die Anpassung und Abgabe von Korrektionsbrillen einschließlich der Augenglasbestimmung vor. Abrechnungen mit gesetzlichen Krankenkassen geht eine sogenannte Präqualifizierung voraus. Es wird geprüft, ob die Voraussetzungen für eine ausreichende, zweckmäßige und funktionsgerechte Herstellung, Abgabe und Anpassung der Hilfsmittel erfüllt werden. Hierzu zählen die fachliche Qualifikation, allgemeine und organisatorische Anforderungen sowie räumliche und sachliche Anforderungen. Sind alle Voraussetzungen erfüllt, erhält die Betriebsstätte ein entsprechendes Zertifikat, ist zur Abrechnung mit der Krankenkasse berechtigt. Diese Vorschriften und Maßnahmen sind im Sinne der Kundengesundheit unerlässlich. Fehlerhaft angepasste Brillengläser rufen prismatische Nebenwirkungen hervor, die wiederum zu Unwohlsein, Kopfschmerzen und Übelkeit führen können. Fielmann erhält und verbessert die Qualität der angebotenen Produkte kontinuierlich entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Wir gestalten die augenoptische Branche in Europa zum Vorteil für die Kunden – ohne Kompromisse bei der Qualität zu machen.

GRI 103

Ziele

Wir verstehen unser Qualitätsmanagement als wesentlichen Wettbewerbsvorteil. Es reicht uns nicht, den gesetzlichen Anforderungen an die Produktqualität zu genügen. Wir verschreiben uns strengeren Qualitätsstandards, die wir in unserem eigenen Labor in Rathenow prüfen und fortwährend weiterentwickeln.

Anteil geprüfter Lieferanten. Wir setzen uns als Händler das Ziel, ausschließlich Brillenfassungen, Brillengläser, Sonnenbrillen, Schutzbrillen, Kontaktlinsen und Hörsysteme von gelisteten Lieferanten zu vertreiben, die uns im Rahmen von CE-Konformitätserklärungen die Güte ihrer Produkte zusichern (Zielwert: 100 Prozent).

Anteil geprüfter Brillenmodelle der Fielmann-Kollektion. Wir verschreiben uns als Händler dem Ziel, dass ausnahmslos alle Brillenmodelle der Fielmann-eigenen Kollektion die Qualitätstests in Rathenow erfolgreich durchlaufen (Zielwert: 100 Prozent).

Anteil zertifizierter Schutzbrillen. Alle Fielmann-eigenen Schutzbrillen müssen als persönliche Schutzausrüstung der Klasse 2 durch externe Stellen zertifiziert werden (Zielwert: 100 Prozent).

GRI 103

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Wir haben bereits vor Einführung der 3-Jahres-Garantie im Jahr 1977 vielfältige Maßnahmen ergriffen, um die Qualität der angebotenen Produkte zu sichern. So wurde bei-

spielsweise vor Jahrzehnten ein Fielmann-eigenes Labor in Rathenow aufgebaut. Hier wird die Qualität der Produkte eingehend geprüft, bevor sie in die Kollektion aufgenommen werden. Bei der Auswahl und Verwendung von Materialien für Brillen und Gläser hält sich Fielmann an die Vorgaben, die für Medizinprodukte gelten.

Ein eigens etabliertes Qualitätsmanagement verantwortet alle qualitätssichernden Maßnahmen im Unternehmen. Die Stabsstelle ist tief in der gesamten Wertschöpfungskette von Fielmann verankert, berichtet seit 2006 direkt an den Vorstandsvorsitzenden. 2020 wurde im Qualitätsmanagement zudem die Funktion Regulatory Affairs geschaffen, welche die Fachabteilungen dabei unterstützt, die regulatorischen Anforderungen unserer Produkte zu erfüllen, die unter die Medizinprodukte-Verordnung oder die Verordnung über persönliche Schutzausrüstungen fallen. Neben der organisatorischen und prozessualen Integration des Qualitätsmanagements ergreifen wir folgende Maßnahmen, um die Qualität unserer Produkte sicherzustellen:

- Prozesskontrolle durch eigene Fertigung
- Zentrale Qualitätskontrolle in Rathenow
- Automatisierte Kontrollsysteme
- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Prüfkriterien

Prozesskontrolle und Know-how durch eigene Fertigung. In unserer eigenen Produktion im brandenburgischen Rathenow sichert die Warenflusskontrolle alle Prozessschritte, von der Prüfung der Rohmaterialien bis hin zum Montieren der fertigen Brille. Ein auf Grundlagen der DIN ISO 9001 eingerichtetes Qualitätsmanagementsystem sorgt für eine standardisierte Organisation mit hochautomatisierten Herstellungs- und Prüfverfahren bei gleichbleibend hoher Qualität.

Auch in der Produktion von Brillengläsern ist die Qualitätssicherung fester Bestandteil des gesamten Fertigungsprozesses: Bevor ein Brillenglas die Fertigung verlässt, wird es knapp zehnmals geprüft. Jedes einzelne Glas wird auf Material- und Oberflächenfehler sowie optische und geometrische Parameter geprüft. Für den unwahrscheinlichen Fall von Betriebsstörungen oder längeren Produktionsausfällen haben wir ein umfassendes Risikomanagement mit entsprechenden Vorsorgemaßnahmen aufgesetzt und sind gegen nicht auszuschließende Schadensfälle versichert.

Zentrale Qualitätskontrolle in Rathenow. Wir liefern jährlich mehr als 8 Millionen Brillenfassungen aus. Alle Brillenmodelle der Fielmann-Kollektion haben in unserem Qualitätslabor in Rathenow die Gebrauchsprüfung nach EN ISO 12870 erfolgreich durchlaufen, sind lichtecht, korrosions sicher und geben deutlich weniger Nickel ab, als vom Gesetzgeber vorgeschrieben wird. Dies gilt ausnahmslos für alle Preislagen.

In aufwändigen Tests simulieren wir eine dreijährige Tragezeit. Die Brillenfassungen müssen höchsten Belastungsanforderungen genügen – ebenso alle Scharniere. Eingesprüht mit einer speziellen Lösung prüfen wir die Reaktionen auf Schweiß, Make-up und Witterung, kontrollieren die Farbechtheit und Stabilität des Lacks. Erst nach bestandenem Test erhält ein Fassungsmodell drei Jahre Garantie und wird in die Fielmann-Kollektion aufgenommen.

Sonnenbrillen durchlaufen das gleiche Verfahren, müssen jedoch zusätzlich strengen Anforderungen an den UV-Schutz der Gläser entsprechen. So bieten wir viele Sonnenbrillen mit sogenanntem „UV-400“-Schutz, der über die von der EU geforderten Normen hinausgeht und auf der Sonnenbrille in Form eines Aufklebers oder Aufdrucks ausgewiesen wird.

Mit Beginn der Coronavirus-Pandemie stieg der Bedarf an Schutzbrillen stark an, da sie zentraler Bestandteil der Schutzausrüstung für medizinisches Fachpersonal sind. Im März 2020 begann Fielmann mit der Entwicklung eigener Schutzbrillen-Modelle, die durch das Prüfinstitut DIN CERTCO zertifiziert wurden. Zukünftig werden wir auch Schutzbrillen mit Korrektionswirkung herstellen und zusätzlich zu der Schutzausrüstung bekannter Marken zu attraktiven Preisen anbieten.

Wir beteiligen uns an der Weiterentwicklung international anerkannter ISO-Normen für Brillenfassungen und Brillengläser, entwickeln zusätzlich weitreichendere interne Richtlinien und Vorgaben. Bei vielen Prüfmethode, zum Beispiel bei der Nickellässigkeit von Metallfassungen, legt Fielmann noch strengere Kriterien an als von der Norm gefordert. Wir prüfen unsere Testverfahren regelmäßig und entwickeln sie weiter.

Auch Markenartikel werden nur dann von uns vertrieben, wenn die Produkte unseren strengen Qualitätsstandards genügen. Wir arbeiten ausschließlich mit Markenherstellern, die uns im Rahmen von CE-Konformitätserklärungen über entsprechende Zertifizierungen und Qualitätsnachweise die Güte ihrer Produkte zusichern. Wir prüfen außerdem regelmäßig ausgewählte Chargen aller Lieferungen, um eine konstant hohe Produktqualität zu gewährleisten.

Automatisierte Kontrollsysteme. Bei Reklamationen kontrollieren erfahrene Augenoptiker die retournierte Ware und dokumentieren Erkenntnisse zu Haltbarkeit, Materialfehlern oder ähnlichen Mängeln. Werden einzelne Produkte häufig reklamiert, ergreift das Qualitätsmanagement kurzfristig korrigierende Maßnahmen. Kundenanfragen und Testergebnisse, die unter eine Meldepflicht gegenüber dem Gesetzgeber fallen können, werden vom Qualitätsmanagement dokumentiert, bewertet und – soweit erforderlich – gemeldet. Unsere IT-gestützte Wareneingangskontrolle reduziert mögliche Risiken und stellt unsere Qualitätsansprüche dauerhaft sicher. Stichprobenumfänge, Prüfergebnisse und nachzubessernde Produktmerkmale werden in einem System dokumentiert und zeitnah an die Produktion kommuniziert. Lieferanten informieren wir im gesamten Bezugszeitraum über die Ergebnisse der laufenden Wareneingangskontrollen und über mögliche Veränderungen der Produktqualität. Bei auftretenden Qualitätsschwankungen sind wir in der Lage, innerhalb kurzer Zeit zu reagieren.

MDR-Compliance. Durch die Verordnung (EU) 2017/745 über Medizinprodukte haben sich die Anforderungen an Hersteller und Händler von Medizinprodukten geändert. Fielmann ging daher 2018 eine Kooperation mit einem deutschen Weltmarktführer der Medizinproduktbranche ein. In einem Expertenteam werden gemeinsame Interpretationen und Ableitungen von Leitlinien, Maßnahmen und Dokumentations-

pflichten mit einer in dem Feld spezialisierten Anwaltskanzlei erarbeitet und dokumentiert. In einem konstruktiven Dialog mit den zuständigen Behörden entwickeln wir Standards, die uns, aber auch anderen Unternehmen, Rechtssicherheit geben.

Parallel dazu gründeten wir – analog zu unserem Vorgehen bei der Datenschutzgrundverordnung – Anfang 2019 ein Projektteam aus Mitarbeitern des Rechtsbereichs, der Governance, des Qualitätsmanagements, weiterer Fachbereiche sowie unseres Tochterunternehmens Fielmann Ventures. Das Team erarbeitet eine Leitlinie, Vorgaben, Maßnahmen und ein Projektportfolio, um eine weitreichende und vor allem dauerhafte Compliance mit der MDR zu gewährleisten.

Wir sind zuversichtlich, dass wir die Anforderungen vollständig erfüllen können, die sich aus der MDR zum 26. Mai 2021 ergeben. Für eventuelle Änderungen, die sich aus abweichenden Auslegungen der Rechtslage ergeben können, haben wir ausreichend Budget und Projektressourcen eingeplant, die Verfügbarkeit externer Partner (Rechtsanwaltskanzleien, Prüflabore und Zertifizierungspartner) vertraglich besichert.

GRI 103

Ergebnisse im Berichtsjahr

Fielmann hat mit der eigenen Fertigung, der zentralen Qualitätskontrolle in Rathenow und den automatisierten Kontrollsystemen umfassende Maßnahmen ergriffen, um den gesetzlichen Vorgaben zu entsprechen. Mehr noch: Unsere eigenen Qualitätsanforderungen sind deutlich strenger als vom Gesetzgeber gefordert.

Im Geschäftsjahr 2020 gab es kein kritisches oder meldepflichtiges Vorkommnis, über das wir die zuständigen Behörden gemäß Medizinproduktegesetz informieren hätten sollen.

Anteil geprüfter Lieferanten. Wir haben im Berichtsjahr 2020 ausschließlich von gelisteten Lieferanten Brillenfassungen, Brillengläser, Sonnenbrillen, Schutzbrillen, Kontaktlinsen und Hörsysteme vertrieben (Erreichungsgrad: 100 Prozent, Vorjahr: 100 Prozent).

Anteil geprüfter Brillenmodelle der Fielmann-Kollektion. Im Jahr 2020 haben alle in der Fielmann-Kollektion angebotenen Brillenmodelle die strengen Qualitätstests in Rathenow erfolgreich durchlaufen (Erreichungsgrad: 100 Prozent, Vorjahr: 100 Prozent). Dies entspricht einer Gesamtprüfmenge von 9.747 Labortests (Vorjahr: 9.482).

Anteil zertifizierter Schutzbrillen. Im Jahr 2020 hat Fielmann erstmals selbst Schutzbrillen hergestellt und vertrieben. Für alle Fielmann-eigenen Schutzbrillen-Modelle liegen gültige EU-Baumusterprüfbescheinigungen vor (Erreichungsgrad: 100 Prozent).

GRI 416-1

Verantwortung für unsere Kunden während COVID-19

Seit jeher steht für uns die Verantwortung für den Kunden im Mittelpunkt – das gilt auch und gerade in Krisenzeiten. Mit der zunehmenden Ausbreitung des Coronavirus im März ließ Fielmann den Regelbetrieb in allen Niederlassungen für etwa drei Wochen ruhen und stellte auf Notbetrieb für die sogenannten systemrelevanten Berufsgruppen um.

Kurz darauf definierten wir gemeinsam mit Prof. Dr. Martin Exner, einem der führenden Infektiologen der Bundesrepublik, Hygienestandards für den augenoptischen Einzelhandel und die Hörakustik. Diese wissenschaftlich fundierten Standards, eine ausreichende Versorgung mit Hygieneartikeln und die Online-Terminvereinbarung ermöglichten es Fielmann im April, den Betrieb in allen Niederlassungen wiederaufzunehmen, zunächst zu eingeschränkten und später zu regulären Öffnungszeiten.

Während des zweiten bundesweiten Lockdowns im Dezember blieb Fielmann als systemrelevanter Gesundheitsversorger weiter geöffnet. Dank der strengen Abstands- und Hygienemaßnahmen konnten wir unsere Kunden nach vorheriger Terminvereinbarung in den Bereichen Brillenoptik und Hörakustik wie gewohnt beraten. Um unnötige Kontakte zu vermeiden, versendeten wir fertige Brillen auf Wunsch direkt nach Hause.





Fruchtstand der Rotbuche

Verantwortung für unsere Mitarbeiter

Grundlage unseres Erfolgs

Unsere Mitarbeiter sind der Grundpfeiler unseres Erfolgs. Gemäß unserer Unternehmensphilosophie „Der Kunde bist Du“ beraten sie unsere Kunden so, wie sie selbst beraten werden möchten: fair, freundlich, kompetent und vor allem unabhängig vom Preis. Wir bieten jungen Menschen klare Ziele und überzeugende Werte. Daher investieren wir jedes Jahr zweistellige Millionenbeträge in die Aus- und Weiterbildung. Wir begleiten unsere Mitarbeiter in allen beruflichen Phasen und unterstützen ihre individuelle Karriereplanung.

Die Sicherheit, hohe Qualität und Fachkompetenz, die wir unseren Kunden als Marktführer in Deutschland bieten, übertragen wir ins europäische Ausland. In unseren Wachstumsmärkten Italien und Polen treiben wir die Expansion zügig voran. Im Dezember 2020 übernahmen wir 80 Prozent der Anteile der spanischen Optikerkette Óptica & Audiología Universitaria, erschlossen damit unseren 15. europäischen Markt. Zum 31. Dezember 2020 beschäftigte Fielmann 21.853 Mitarbeiter (Vorjahr: 20.397).

Mitarbeiter zum Stichtag	2020	2019
Mitarbeiter (ohne Auszubildende)	17.337	16.129
Mitarbeiter Deutschland	13.232	13.102
Mitarbeiter Schweiz	1.229	1.239
Mitarbeiter Österreich	678	638
Mitarbeiter Übrige	2.199	1.150
Auszubildende	4.516	4.268
Mitarbeiter gesamt	21.853	20.397

In unseren Kernmärkten Deutschland, Schweiz, Österreich und Luxemburg arbeiteten zum Stichtag 19.685 Personen (90,0 Prozent). Weitere 2.168 Mitarbeiter sind im europäischen Ausland für Fielmann tätig.

Übersicht Beschäftigungsverhältnisse ¹	2020	2019
Mitarbeiter gesamt	19.685	19.282
Männlich	29,1 %	28,3 %
Weiblich	70,9 %	71,7 %
Mitarbeiter mit Vollzeitverträgen	13.812	13.457
Männlich	37,3 %	36,4 %
Weiblich	62,7 %	63,6 %
Mitarbeiter mit Teilzeitverträgen	5.873	5.825
Männlich	9,9 %	9,6 %
Weiblich	90,1 %	90,4 %

GRI 102-8

¹ Für 2020 sind keine Meldungen anderer geschlechtlicher Identitäten im Unternehmen bekannt.

Attraktiver Arbeitgeber

Fielmann ist ein Familienunternehmen. Als mitarbeiterorientierter Arbeitgeber legen wir Wert auf eine leistungsgerechte Vergütung, die Vereinbarkeit von Familie und Freizeit mit den beruflichen Anforderungen, gesundheitsfördernde Arbeitsbedingungen, Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Karrierechancen sowie gute Führung. In einer Branche mit nahezu Vollbeschäftigung ist Fielmanns Positionierung als attraktiver Arbeitgeber ein wesentlicher Wettbewerbsvorteil. In unseren Kernmärkten sind wir der größte Arbeitgeber und Ausbilder der Branche.

Arbeiten bei Fielmann

Vergütung. Unsere wichtigste Mess- und Steuergröße ist die Kundenzufriedenheit. Ein wesentlicher Teil der Tantieme unserer Niederlassungsleiter sowie des Vorstands ist von ihr abhängig. Wir bieten unseren Mitarbeitern die Möglichkeit, sich am Unternehmen zu beteiligen. Mehr als 85 Prozent halten Fielmann-Aktien, beziehen neben ihren Gehältern zusätzliche Dividenden. Beim Mindestentgelt liegen wir stets oberhalb der Empfehlung des Zentralverbands der Augenoptiker (ZVA). Ab 2021 gibt es eine Erfolgsbeteiligung für die Niederlassungsteams. Auch dieser Teambonus basiert zu einem wesentlichen Teil auf der Entwicklung der Kundenzufriedenheit. So honoriert Fielmann die Einsatzbereitschaft, die Kompetenz und das Verantwortungsgefühl der Mitarbeiter, ohne die der Erfolg unseres Unternehmens nicht möglich wäre.

GRI 102-41

Vielfalt in der Belegschaft. Wir legen großen Wert auf Diversität, erachten Vielfalt in der Belegschaft als Erfolgsfaktor. Die Anforderungen des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) sind für uns selbstverständlich. Bei uns wird kein Mitarbeiter oder Kunde aufgrund der Herkunft, der Hautfarbe, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Orientierung diskriminiert. Bei Verstößen gegen das AGG oder in anderen Konfliktsituation können sich die Mitarbeiter vertraulich an die zentrale Beschwerdestelle wenden. Wir fördern Vielfalt und Gleichberechtigung. Bei Fielmann sind mehr als 30 Prozent der Führungskräfte in den ersten drei Ebenen unterhalb des Vorstands weiblich. In einem langfristig geplanten Nachfolgeprozess berief der Aufsichtsrat zudem zum 1. März 2021 eine Frau in den Vorstand. 2019 haben wir ein Angebot in drei Regionalgebieten getestet, das wir seit dem 1. Januar 2020 all unseren Mitarbeitern zugänglich machen: In Zusammenarbeit mit einem spezialisierten Dienstleister bieten wir Unterstützung bei herausfordernden oder schwierigen persönlichen Situationen. Der anonyme und kostenfreie Service umfasst individuelle Beratung bei Elternzeit und Vermittlung von Kinderbetreuung, Unterstützung bei Fragen zu Krankheit und Pflegebedürftigkeit sowie bei persönlichen Herausforderungen oder Krisen.

Work-Life-Balance und Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Unsere Mitarbeiter sollen Beruf und Freizeit miteinander in Einklang bringen können. Daher bieten wir eine Vielzahl an Teilzeit-Arbeitsmodellen. 30 Prozent unserer Mitarbeiter nutzen diese

Angebote. In der Zentrale haben wir die Möglichkeit des mobilen Arbeitens eingeführt, was den Mitarbeitern Arbeitswege erspart und zur Flexibilisierung der Arbeit beiträgt. Zudem hilft der Dienstleister PME Familienservice unseren Mitarbeitern, eine passende Kinderbetreuung zu finden. Gemäß dem individuellen Bedarf werden Kinderbetreuungszuschüsse gezahlt.

New Work. Die Digitalisierung, die Internationalisierung, die Konnektivität und letztlich auch die Pandemie haben zu einem Wandel der Arbeitswelt geführt – hin zu einer flexibleren, selbstbestimmten Form der Arbeit. Auch Fielmann etabliert im Unternehmen neue Arbeitsmethoden und moderne Formen der Zusammenarbeit. Durch den Roll-out unserer digitalen Mitarbeitertools zum Jahreswechsel war der Großteil unserer Mitarbeiter bereits vor Beginn der Coronaviruspandemie in der Lage, zeit-, orts- und geräteunabhängig zu arbeiten. Mit der Einführung cloudbasierter Tools stärken wir die unternehmensweite Vernetzung und den Wissensaustausch über alle Standorte hinweg. Transparente Kommunikation und Videobotschaften im unternehmensinternen sozialen Netzwerk fördern die Identifikation unserer Mitarbeiter mit dem Unternehmen.

In einem Pilotprojekt haben wir außerdem in der Zentrale auf 1.000 m² moderne Arbeitsplätze mit verschiedenen Möglichkeiten der Kollaboration und Kommunikation geschaffen. Auf Grundlage der Erfahrungen, die unsere Mitarbeiter dort machen, werden wir ein Konzept zur Umgestaltung der gesamten Zentrale erarbeiten.

Zufriedenheit unserer Mitarbeiter. Die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter ist für uns zentral, weshalb wir sie in einer Befragung regelmäßig erheben. Die Ergebnisse zahlen direkt in die Personalstrategie ein. Aus der Umfrage und Austrittsinterviews haben wir zahlreiche Maßnahmen in den Bereichen Führung, Work-Life-Balance, Aus- und Weiterbildung sowie Vergütung abgeleitet. Für 2021 ist zusätzlich geplant, 360-Grad-Feedback einzuführen.

Ausbildung bei Fielmann. Die Karrieremöglichkeiten bei Fielmann sind vielfältig. Ob in einer der knapp 900 Niederlassungen europaweit, in der Fielmann Akademie Schloss Plön, in den Designstudios, der Produktion oder der Zentrale – eine Ausbildung bei Fielmann öffnet viele Türen.

Unsere Auszubildenden sind die besten der Branche. Das belegen bundesweite Auszeichnungen. Im Schnitt der letzten zehn Jahre stellte Fielmann beim Leistungswettbewerb des deutschen Handwerks 80 Prozent der Landessieger und 97 Prozent der Bundessieger. Pro Jahr bewerben sich etwa 17.000 junge Menschen um eine Lehre bei Fielmann. Mehr als 1.750 erhalten einen Ausbildungsplatz.

Mitarbeiterführung. Wir besetzen Führungspositionen nach Möglichkeit aus den eigenen Reihen. Dies gilt für unsere Niederlassungen, aber auch für unsere Zentrale in Hamburg sowie für unser Produktions- und Logistikzentrum in Rathenow. An unsere Führungskräfte stellen wir hohe Ansprüche. Diese spiegeln sich in unseren Führungsleitlinien wider. Unsere Führungskräfte werden im Rahmen eigens aufgesetzter Führungsschulungen und -trainings begleitet. Dabei liegt der Fokus auf einer zukunftsgerichteten Führungshaltung und einem reflektierten Umgang mit herausfordernden Situationen. Damit wird auch präventiv die Gesundheit der Mitarbeiter unterstützt.

Unsere Führungskräfte tragen große Verantwortung. Fielmann-Niederlassungen erwirtschaften den fünf- bis zehnfachen Umsatz eines Durchschnittsoptikers, unsere Supercenter in den Metropolen stehen für einen Jahresumsatz von 4 bis 20 Millionen €. Für Niederlassungen dieser Größenordnungen müssen wir unsere Führungskräfte selbst qualifizieren. In der Fielmann Akademie Schloss Plön bilden wir den Führungsnachwuchs für Europa aus, jährlich sind es mehr als 7.000 Schulungsteilnehmer. Im Rahmen der Meisterausbildung und der Kolloquien steht die Fielmann Akademie auch externen Augenoptikern zur Verfügung.

Umfeld und Anforderungen

Aufgrund unseres schnellen Wachstums suchen wir verstärkt qualifizierten Nachwuchs. Die Rahmenbedingungen sind herausfordernd: In den Branchen Augenoptik und Hörakustik herrscht nahezu Vollbeschäftigung. Durch den demografischen Wandel sinkt die Zahl der Schulabgänger, immer weniger junge Menschen entscheiden sich für eine handwerkliche Ausbildung. Mit den Azubi-Kampagnen [optiker-werden.de](https://www.optiker-werden.de) und [akustiker-werden.de](https://www.akustiker-werden.de) begeistert Fielmann die besten Bewerber für das Unternehmen. Das Berufsbild des Augenoptikers ist vielfältig. Wenn er die Sehstärke bestimmt, übernimmt er eine Aufgabe, die man in Deutschland überwiegend noch dem Augenarzt zuschreibt. Wählt er mit dem Kunden Fassung und Glas aus, ist er Berater für Brillenmode und gutes Sehen. In der Werkstatt arbeitet er als Handwerker. Gemäß den gesetzlichen Vorschriften dürfen nur ausgebildete Augenoptiker die Refraktion durchführen und Korrektionsbrillen anpassen und abgeben.

Auch der Beruf des Hörakustikers ist vielseitig. Mit seiner Arbeit steigert er die Lebensqualität seiner Kunden. Als Experte und einfühlsamer Berater für gutes Hören findet er eine individuelle Lösung für den Kunden. Als Digitalhandwerker programmiert er moderne Hörsysteme, passt sie dem individuellen Hörbedarf an und stellt in Handarbeit passgenaue Ohrstücke her.

Wir unterstützen die Fortbildung zum Augenoptikermeister und Hörakustikmeister mit vielfältigen Weiterbildungsangeboten und finanzieller Förderung. Dies beinhaltet unter anderem einen Zuschuss zum Erwerb von Lernmitteln und eine Teilübernahme von Gebühren, bis hin zur Vollförderung und dem „Meister zum Nulltarif“.

GRI 103

Ziele

Fielmann ist nicht nur Preisführer, sondern auch führend in Qualität, Service, Know-how und Ausbildung. Besonders die Ausbildung unserer Mitarbeiter wird fortwährend verbessert und weiterentwickelt. Wir qualifizieren und zertifizieren unsere Mitarbeiter stetig, sichern so die Fachkompetenz, die wir unseren Kunden in der Niederlassung garantieren.

Alle unsere Niederlassungen im In- und Ausland werden von Augenoptikermeistern beziehungsweise Optometristen geführt. Ihnen stehen freundliche und kompetente Mitarbeiter, überwiegend Augenoptikergesellen, zur Seite. Optiker sind ihrem

Selbstverständnis nach Handwerker und Gesundheitsversorger. In Deutschland dürfen Augenoptiker die Sehschärfe bestimmen und Kontaktlinsen anpassen. Sie beraten ihre Kunden bei der Auswahl von Gläsern und Fassungen, fügen diese in der Werkstatt zu individuellen Brillen zusammen. Sofern die Niederlassungen über angebundene Hörakustikstudios verfügen, werden auch diese von ausgebildeten Hörakustikmeistern geleitet.

Jährlich neu geschaffene Arbeitsplätze. Fielmann expandiert, setzt sich als Ziel, jedes Jahr zusätzliche Arbeitsplätze zu schaffen¹.

Aus- und Weiterbildung. Wir bilden bedarfsgerecht aus und weiter, bieten unseren Mitarbeitern durchschnittlich mindestens eine Arbeitswoche pro Jahr für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen. Für die Funktionen und Einsatzbereiche der Niederlassungen gibt es definierte Mindestanforderungen an die Qualifizierung. Die Zertifizierung der Mitarbeiter sichert die Qualität unserer Arbeit in besonderen Bereichen wie der Augenglasbestimmung, der Kontaktlinsenanpassung oder der Brillenanpassung. Die Hörakustik wird jährlich externen Überprüfungen (Audits) unterzogen. Unser Angebot für Aus- und Weiterbildung wollen wir auch in den kommenden Jahren in einer ähnlichen Größenordnung weiterführen. Die Kolloquien in der Fielmann Akademie Schloss Plön werden weiterhin Themen und Raum für den Austausch zwischen Wissenschaft und Praxis bieten.

GRI 103

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Nur wenn jeder Mitarbeiter in seinem Bereich der Beste ist, können wir unsere Position des Marktführers weiter ausbauen. Zufriedene Kunden sind die Voraussetzung für unseren Erfolg und die Basis für die Arbeitsplatzsicherheit, die wir unseren Mitarbeitern bieten. Deshalb investieren wir Jahr für Jahr zweistellige Millionenbeträge in die Aus- und Weiterbildung. Im Berichtsjahr 2020 waren es 20 Millionen €.

Investition in die Zukunft. Unsere Auszubildenden erlernen das augenoptische Handwerk in drei Jahren von der Pike auf. Die Berufsschule vermittelt die theoretischen Kenntnisse, der Augenoptikermeister in der Niederlassung die handwerklichen Fähigkeiten. Hinzu kommen Schulungen in der Fielmann Akademie Schloss Plön, in unseren zentralen Lehrwerkstätten und in unserem Aus- und Weiterbildungszentrum in Offenbach. Wer bei Fielmann lernt, ist auf allen Ebenen der Augenoptik zu Hause: im Handwerk und in der Industrie. Wir sind der einzige Ausbilder der Branche, der seine Auszubildenden nicht nur in das Augenoptikerhandwerk einführt, sondern auch die eigenen Designstudios, die Fassungsproduktion und die eigene Oberflächenschleiferei in den internen Lehrplan einbeziehen kann. Unsere Kunden profitieren von dem Fachwissen unserer Mitarbeiter über Brillendesign, der ästhetischen Idee einer Brille, der Herstellung von Fassungen und Gläsern sowie der individuellen Fertigung der gewünschten Brille.

Mit der Hörakustik erfüllen wir Kundenwünsche über das Sehen hinaus. Und wir expandieren, werden weitere Hörakustikstudios eröffnen. In Deutschland und der Schweiz

¹ Für das wesentliche Thema „Beschäftigung“ berichtet Fielmann eine eigene, steuerungsrelevante Kennzahl und orientiert sich daher an dieser Stelle nicht am GRI-Standard.

bilden wir daher auch Hörakustiker aus und weiter. Jedes Jahr beginnen mehr als 150 Hörakustiklehrlinge ihre Karriere als Hörakustiker bei uns. Wir begleiten die Auszubildenden aktiv in der Karriereplanung, bieten auch in diesem Berufszweig die Möglichkeit, die Meisterschule zu besuchen. Unseren Führungsnachwuchs qualifizieren wir zudem mit Trainee-Programmen.

Auch im Produktions- und Logistikzentrum Rathenow bieten wir Ausbildungsberufe: Speditionskaufleute, Fachkräfte in der Lagerlogistik, Informatikkaufleute und Verfahrensmechaniker für Brillenoptik. In der Hamburger Zentrale ermöglichen wir in verschiedenen Ausbildungsberufen und dualen Studiengängen attraktive Perspektiven.

Neben den Anforderungen der Kunden verändern sich auch technische Möglichkeiten und modische Trends laufend weiter. Aus diesem Grund werden unsere Mitarbeiter stetig geschult und können sich vielseitig fort- und weiterbilden. Unsere Entwicklungsmaßnahmen stehen allen gleichermaßen offen. Durch regelmäßige Potenzialeseminare schaffen wir konkrete Angebote für die weitere berufliche und persönliche Entwicklung.

Wir sehen große Potenziale in der Regionalisierung und Digitalisierung der Lehrangebote. Hier haben wir unser Angebot 2020 vervielfacht und in allen Bereichen der Aus- und Weiterbildung Online-Trainings und Webinare angeboten. Dies gilt sowohl für unsere beiden Weiterbildungsstätten als auch für unsere acht Lehrwerkstätten. Präsenzveranstaltungen werden auch in den kommenden Jahren wichtig bleiben. Digitale Lernangebote werden den Lernprozess vor und nach Präsenzveranstaltungen unterstützen, außerdem orts- und zeitunabhängiges Lernen ermöglichen. So erreichen wir zum einen mehr Mitarbeiter in kürzerer Zeit und fördern die Vereinbarkeit von Beruf und Freizeit. Zum anderen ermöglichen wir es unseren Mitarbeitern, die Weiterbildung besser in ihren Arbeitsalltag zu integrieren.

Wir bieten in unserem Lehrprogramm eine Vielzahl an maßgeschneiderten Trainings. Fachliche Fähigkeiten, Kommunikations- und Führungskompetenzen entwickeln wir gezielt weiter. Kehren Mitarbeiter nach einiger Zeit zurück zu Fielmann (zum Beispiel aus der Elternzeit), fördern wir den schrittweisen Wiedereinstieg in den Arbeitsalltag.

Karriere bei Fielmann. An unsere Führungskräfte stellen wir hohe Ansprüche, entwickeln sie in der Regel aus den eigenen Reihen. Junge Menschen fördern wir schon früh auf dem Weg zur Führungskraft: In Potenzialeseminaren können sie ihre Motivation und Fähigkeit zu einer Entwicklung als Führungskraft erproben. In einem Junior-Trainee-Programm haben sie dann die Möglichkeit, in einem geschützten Rahmen und unter Anleitung erste Führungserfahrung zu sammeln. Viele entschließen sich danach für eine berufsbegleitende Meisterausbildung oder einen Vollzeitkurs. Auf Schloss Plön bieten wir unter anderem Meisterkurse in Vollzeit oder berufsbegleitend an. Modernste Technik und innovative Lehrmethoden unterstützen den hohen Standard der Aus- und Weiterbildung. Die Fielmann Akademie Schloss Plön wurde als Bildungsstätte der Augenoptik gegründet. Auf Schloss Plön vermitteln mehr als 100 Lehrkräfte, Ausbilder und Trainer sowie Dutzende weiterer Kollegen in der Aus- und Weiterbildung unsere Firmenphilosophie und Fachwissen in den Bereichen Handwerk, Beratung, Sehstärkenbestimmung und Biomedizin.

Mit dem Trainee-Programm bereitet Fielmann künftige Führungskräfte auf die anspruchsvolle Aufgabe der Niederlassungsleitung vor. Gezielte Ausbildungseinheiten und erfahrene Trainee-Ausbilder in der Niederlassung unterstützen die weitere Entwicklung.

GRI 103

Ergebnisse im Berichtsjahr

Wir treiben die Expansion voran, suchen verstärkt qualifizierten Nachwuchs. Mit 5 Prozent aller augenoptischen Fachgeschäfte bilden wir mehr als 40 Prozent des augenoptischen Nachwuchses in Deutschland aus. Nach erfolgreichem Abschluss der Ausbildung übernehmen wir rund 80 Prozent der Junggesellen, in den letzten 5 Jahren mehr als 4.000. Zum 31. Dezember 2020 lernten insgesamt 4.561 Auszubildende (Vorjahr 4.268) beim Marktführer.

Im Berichtszeitraum konnten wir unsere Personalmaßnahmen aufgrund der Coronavirus-Pandemie nur in Teilen erfolgreich umsetzen und damit unsere selbst gesteckten Ziele nicht im gewünschten Rahmen erfüllen.

Jährlich neu geschaffene Arbeitsplätze. 2020 haben wir 456 zusätzliche Arbeitsplätze (Vorjahr: 898) geschaffen.

Aus- und Weiterbildungstage. Im Berichtsjahr 2020 haben wir 20 Millionen € in die Aus- und Weiterbildung investiert. Durchschnittlich besuchten unsere Mitarbeiter in Deutschland 2020 für 3,8 Tage eine Fort- oder Weiterbildung (Vorjahr: 6,4 Tage). Hinzu kam eine Vielzahl an Online-Veranstaltungen, die über Lernplattformen bereitgestellt wurden. Der durchschnittliche Wert sank zudem im Vergleich zum Vorjahr aufgrund von Kurzarbeit und des Corona-bedingten Ausfalls von Veranstaltungen.

	2020			2019		
	Anzahl Angestellte	Arbeitstage für Aus- und Weiterbildung	Durchschnittliche Studientage	Anzahl Angestellte	Arbeitstage für Aus- und Weiterbildung	Durchschnittliche Studientage
Gesamtbelegschaft	17.363	65.519	3,8	16.987	108.757	6,4
Männlich	5.241	22.012	4,2	4.808	35.228	7,3
Weiblich	12.122	43.507	3,6	12.179	73.529	6,0

GRI 404-1

Mitarbeitergesundheit und Hygiene

Umfeld und Anforderungen

Unsere Mitarbeiter sollen gesund, motiviert und produktiv arbeiten können. Das kommt nicht nur jedem einzelnen Mitarbeiter zugute, sondern auch dem Unternehmen: Die Gesundheit und das Wohlergehen sind wichtige Faktoren, um Mitarbeiter zu gewinnen und an unser Unternehmen zu binden.

GRI 103

Ziele

Die Gesundheit unserer Mitarbeiter zu schützen und höchste Hygienestandards im Arbeitsumfeld sicherzustellen, sind zentrale Bestandteile unserer Personalstrategie. Wir fördern die Gesundheit und das Wohlergehen, reduzieren Infektionsrisiken und in der Folge Fehlzeiten.

Arbeitsunfähigkeitsquote unter 5 Prozent. Wir setzen uns zum Ziel, die Arbeitsunfähigkeitsquote kontinuierlich unter 5 Prozent zu halten.

Einführung weiterer Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit der Mitarbeiter.

Wir schützen die Gesundheit unserer Mitarbeiter, analysieren den Status Quo, identifizieren spezifische Bedarfe, leiten passende Maßnahmen ab und bringen diese kurzfristig in die Umsetzung.

GRI 103

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Um die Gesundheit unserer Mitarbeiter zu schützen, identifizieren wir tätigkeitspezifische Risiken und leiten daraus präventive Maßnahmen ab. 2019 haben wir in Zusammenarbeit mit den versichernden Krankenkassen die Häufigkeit und Dauer von Erkrankungen unserer Mitarbeiter in den Niederlassungen im Vergleich zu anderen Unternehmen (Handel mit Verkaufsraum) ermittelt. Hier fiel insbesondere die erhöhte Zahl an Infektionskrankheiten auf, die in der erforderlichen körperlichen Nähe bei der Anpassung von Brillen und Hörgeräten begründet liegt. Bereits Ende 2019 haben wir daher die vermehrte Desinfektion im Verkaufsraum in den Niederlassungen pilotiert. Heute arbeiten wir nach einem wissenschaftlich fundierten Hygienekonzept, das wir gemeinsam mit Prof. Dr. Martin Exner, einem der führenden Infektiologen der Bundesrepublik, erstellt haben. Wir wenden diese Standards in den Niederlassungen konsequent an, gewährleisten mit Atemschutzmasken, Desinfektionsmitteln und Schutzbrillen einen sicheren Betrieb für Kunden und Mitarbeiter in Zeiten der Coronavirus-Pandemie.

Darüber hinaus arbeiten wir mit verschiedenen Dienstleistern zusammen, um die Mitarbeitergesundheit zu fördern. So bieten wir unseren Mitarbeitern in Zusammenarbeit mit dem PME Familienservice kostenlose und anonyme Unterstützung in herausfordernden Lebenslagen, etwa in psychischen Krisen, bei Partnerschaftsproblemen oder im Hinblick auf pflegebedürftige Angehörige. Diese Hilfe können sie rund um die Uhr in Anspruch nehmen. Bei Bedarf werden zeitnah Therapieplätze organisiert oder andere weiterführende Angebote vermittelt. Zudem gibt es für unsere Mitarbeiter im Produktions- und Logistikzentrum in Rathenow Unterstützung in Form einer psychosozialen Sprechstunde. Seit Januar 2020 gibt es in Rathenow mit Qualitrain vergünstigten Zugang zu einem bundesweiten Netzwerk aus Tausenden Sport-, Fitness- und Wellness-einrichtungen. In Rathenow und der Hamburger Zentrale bieten wir den Mitarbeitern darüber hinaus jährliche Gripeschutzimpfungen an. Weitere gesundheitsfördernde Maßnahmen und Sportangebote prüfen wir fortlaufend.

Auch die Führungskräfte spielen für die Mitarbeitergesundheit eine wichtige Rolle, da sie großen Einfluss auf das psychische Wohlbefinden und die Motivation ihrer Teams haben – und damit letztlich auch auf deren Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit. Unsere Führungsleitlinien definieren klare Erwartungen, Training und Coaching unterstützen unsere Führungskräfte in herausfordernden Situationen und bei der Weiterentwicklung ihrer Führungskompetenz.

Steuerung, Monitoring und Management der Maßnahmen sind im Personalbereich angesiedelt. Hierzu gehört auch die Kontrolle der Kennzahlen, insbesondere der Arbeitsunfähigkeitsquote und der Auswertungen der Krankenkassen, aus denen wir weitere Maßnahmen zur Gesundheitsförderung ableiten. Führungskräfteentwicklung, Vereinbarkeit von Freizeit und Beruf sowie Gesundheitsmanagement sind wichtige Bausteine unserer Personalstrategie.

GRI 103

Ergebnisse im Berichtsjahr

Seit jeher stehen die Sicherheit und Gesundheit von Kunden und Mitarbeitern für uns an erster Stelle. Bei der Ausbreitung der Coronavirus-Pandemie 2020 hat Fielmann früh und konsequent gehandelt. Gemeinsam mit Prof. Dr. Martin Exner, Präsident der Deutschen Gesellschaft für Krankenhaushygiene, haben wir Hygienestandards definiert, um als Augenoptiker und Hörakustiker der systemrelevanten Gesundheitsversorgung nachzukommen, gleichzeitig aber auch die Gesundheit seiner Kunden und Mitarbeiter zu schützen. Unsere Niederlassungen wurden mit umfangreichen Kontingenten an Atemschutzmasken, Einmalhandschuhen und Desinfektionsmitteln ausgestattet. Unser Hygienekonzept schützt zuverlässig vor einer Ansteckung: Ein Gutachten, das das gleiche wissenschaftliche Expertenteam unter Führung von Prof. Exner zum Jahresende angefertigt hat, zeigt, dass die Infektionsquote in unseren deutschen Niederlassungen deutlich unter der allgemeinen Ansteckungsrate in Deutschland lag.

Arbeitsunfähigkeitsquote unter 5 Prozent. 2020 lag die Arbeitsunfähigkeitsquote bei 4,7 Prozent (Vorjahr: 5,1 Prozent). Damit haben wir unser Ziel erreicht, den Anteil unter 5 Prozent zu halten.

Einführung weiterer Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit der Mitarbeiter. 2020 haben wir in unserer Unternehmenszentrale in Hamburg die „Bewegte Pause“ eingeführt, um die Gesundheit unserer Mitarbeiter zu fördern, die viel sitzend tätig sind. Dieses Sportangebot fand zunächst in Präsenz statt und wurde dann auf ein digitales Angebot umgestellt, um den verschärften Hygienemaßnahmen während der Coronavirus-Krise Rechnung zu tragen. Zudem haben wir das Pilotprojekt Desinfektion ausgeweitet und in ein umfangreiches Hygienekonzept zum Umgang mit COVID-19 überführt – sowohl in den Niederlassungen als auch in der Zentrale und in unserem Werk in Rathenow.

Bereits Anfang 2019 führten wir in der Zentrale eine Umfrage zur Zufriedenheit mit der aktuellen Arbeitsumgebung durch, an der sich knapp 60 Prozent der Mitarbei-

ter beteiligten. Im Berichtsjahr haben wir daraus abgeleitete Maßnahmen weiter vorangetrieben: Im Projekt „Arbeitsplatz 2025“ haben wir eine 1.000 m² große Testfläche mit modernen Arbeitsplätzen realisiert. Sie erfüllt die Wünsche der Mitarbeiter im Hinblick auf Geräuschkulisse und Beleuchtung, aber auch Anforderungen an transparente Kommunikation und bereichsübergreifende Kollaboration. Auf dieser Testfläche werden wir Erfahrungen sammeln, die in die weitere Gestaltung der Arbeitsplätze der Hamburger Zentrale einfließen.

Gegenstand der Erhebung im Jahr 2019 war auch, wie sich die Arbeitsanforderungen, die Arbeitsorganisation und das soziale Miteinander im Betrieb auf die Mitarbeitergesundheit auswirken. Die Ergebnisse bescheinigen der Fielmann-Zentrale ein positives soziales Klima. Dem Wunsch nach zusätzlichen Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten wurde mit der Einführung des internen sozialen Netzwerks und regelmäßigen Informationen durch die Unternehmensleitung im Jahr 2020 Rechnung getragen.

Arbeitsunfälle in Deutschland	2020		
	Anzahl	Daraus resultierende Fehltage	Fehltage pro 1.000 Mitarbeiter
Arbeitsunfälle	190	1.852	11,17
Wegeunfälle	81	1.376	4,76
Todesfälle	0	0	0
Gesamt	271	3.228	15,93

GRI 403-9

Verantwortung für unsere Mitarbeiter während COVID-19

Als verantwortungsbewusstes Familienunternehmen haben wir früh und umfassend auf die Ausbreitung der Coronavirus-Pandemie reagiert und umfassende Maßnahmen ergriffen, um die Gesundheit unserer Kunden und Mitarbeiter zu schützen. In regelmäßigen Videobotschaften wandte sich Marc Fielmann direkt an alle Mitarbeiter des Unternehmens, um über die Auswirkungen des Virus auf das Unternehmen und die von Fielmann getroffenen Maßnahmen zu berichten.

Zudem rief die Fielmann AG die Stabsstelle Coronavirus ins Leben. Sie fokussierte sich darin auf die Maßnahmen, die in den Niederlassungen und Zentralen der verschiedenen Länder sowie in unserem Werk in Rathenow gegen die Ausbreitung des Virus getroffen wurden. Gleichzeitig beriet und unterstützte sie Mitarbeiter bei Fragen rund um das Coronavirus. In dezidierten Analysen gab das Gremium Führungskräften konkrete Handlungsempfehlungen an die Hand.

Um schnell und transparent mit den Mitarbeitern zu kommunizieren, nutzte die Stabsstelle cloudbasierte, digitale Tools, die wir Anfang des Jahres für alle Mitarbeiter der Zentrale eingeführt hatten.

Am 20. März schloss Fielmann nach den Niederlassungen in Italien, Österreich, Slowenien und teilweise Polen proaktiv die Niederlassungen in Deutschland und der Schweiz und stellte auf Notbetrieb für die sogenannten systemrelevanten Berufsgruppen um, um größtmögliche Sicherheit für die Mitarbeiter zu gewähren. Gleichzeitig sprachen wir für alle Augenoptiker und Hörakustiker eine Arbeitsplatzgarantie aus und stockten das beantragte Kurzarbeitergeld auf 100 Prozent auf, sodass alle Mitarbeiter weiterhin den gleichen Nettolohn erhielten.

Bei der Wiedereröffnung der Niederlassungen im April gewährleistete unser fundiertes Hygienekonzept, das wir gemeinsam mit dem Infektiologen Prof. Dr. Martin Exner erarbeitet haben, die Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeiter. Im Sommer regelte Fielmann in einer Betriebsvereinbarung die Möglichkeit des mobilen Arbeitens für alle Mitarbeiter der Hamburger Zentrale. Möglich wurde dies durch die erwähnte Einführung cloudbasierter Tools für die digitale Zusammenarbeit. Für die Mitarbeiter der Zentrale wurde darüber hinaus der Arbeitszeitrahmen flexibilisiert.





Rotbuchen im Herbst

Verantwortung für die Gesellschaft

Verantwortung für das Gemeinwohl

Als Familienunternehmen übernehmen wir Verantwortung für unsere Kunden, unsere Mitarbeiter und die Gesellschaft. Wir denken langfristig, Investitionen in die Gemeinschaft sind für uns Investitionen in die Zukunft. Der vertrauensvolle und verantwortungsbewusste Umgang miteinander, der Schutz der natürlichen Ressourcen sowie unser Verhalten im Geschäftsleben prägen unser Unternehmen.

Als Marktführer setzen wir uns für Land und Menschen ein. Wir engagieren uns gesellschaftlich, denn wir sind überzeugt, dass ein Unternehmen nur in einem intakten und sozial ausgewogenen Umfeld dauerhaft erfolgreich sein kann. Und wir möchten etwas von dem zurückgeben, was wir durch die Gemeinschaft empfangen. Diese Haltung ist die Basis unseres nachhaltigen und gesellschaftlichen Engagements.

Wir respektieren Recht und Gesetz, unabhängig davon, ob es sich um überstaatliches oder lokales Recht handelt. Gleiches verlangen wir von unseren Mitarbeitern sowie von unseren Geschäftspartnern. Fehlverhalten eines Einzelnen kann großen wirtschaftlichen Schaden anrichten. Noch schwerer wiegt jedoch der Vertrauensverlust, der mit Gesetzesverstößen einhergehen kann. Von unseren Geschäftspartnern erwarten wir, dass sie die ökologischen und sozialen Standards anerkennen, an denen wir uns selbst messen. Im Rahmen unseres Code of Conduct verpflichten wir unsere Lieferanten zur Einhaltung dieser Standards. Der Code of Conduct ist auf unserer Website öffentlich einsehbar.

GRI 102-16

Umfeld und Anforderungen

Wir übernehmen dort Verantwortung, wo unser Unternehmen wirtschaftlich tätig ist und wo Hilfe benötigt wird. Wir engagieren uns besonders für Natur- und Umweltschutz, für Bildung und Forschung sowie für Denkmalpflege und Kultur. Wir fördern Investitionen in Infrastruktur und Dienstleistungen. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf langfristigen Partnerschaften mit gemeinnützigen, regionalen Organisationen.

GRI 103

Ziele

Wir pflanzen jedes Jahr für jeden Mitarbeiter einen Baum, initiieren und fördern langfristig angelegte Projekte im Natur- und im Umweltschutz, unterstützen Kindergärten und Schulen und fördern den Breitensport.

Baumpflanzungen. Der Baum ist Symbol des Lebens, Naturschutz eine Investition in die Zukunft. Bereits 1986 setzten wir uns in unserem Umweltgelöbnis zum Ziel, jedes Jahr für jeden Mitarbeiter einen Baum zu pflanzen. Dieser Selbstverpflichtung kommen wir bis heute nach.

Investitionen in die Nachwuchsarbeit von Vereinen. Wir stiften Trikots und Spielgeräte, stellen Preise und Pokale, unterstützen Turniere und Wettkämpfe. Mehr als 40.000 Kinder und Jugendliche spielen heute in Fielmann-Trikots. Unser Engagement wollen wir auch in den kommenden Jahren auf gleichem Niveau fortführen und etwa 400 Mannschaften im Jahr unterstützen.

Förderung der Museen und Archive. Wir unterstützen Stadt- und Heimatmuseen, Kreis- und Stadtarchive, Geschichts- und Fördervereine, wenden für etwa 50 Schenkungen pro Jahr einen deutlichen sechsstelligen Betrag auf. Auch in Zukunft wollen wir uns in ähnlicher Größenordnung engagieren.

GRI 103

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Die gesellschaftlichen Aktivitäten der Fielmann Aktiengesellschaft koordiniert seit Jahrzehnten der Bereich Kommunikation und Public Relations. Dieser Bereich berichtet direkt an den Vorstandsvorsitzenden Marc Fielmann, dokumentiert und publiziert das Engagement. Der Vorstandsvorsitzende entscheidet unter Beachtung der Bestimmungen des Aktiengesetzes, der Satzung und der Geschäftsordnung für den Vorstand über die Höhe, Art und Weise der Engagements.

Umwelt- und Naturschutz. Fielmann ist seit vielen Jahrzehnten im Natur- und Umweltschutz aktiv. Wir schaffen gemeinsam mit Kindergärten und Schulen grüne Klassenzimmer, Schulhöfe und Spielplätze, legen mit Städten und Gemeinden Biotope und Streuobstwiesen an, unterstützen Aufforstungsprojekte und Renaturierungsvorhaben. Immer wieder unterstützen wir auch größere Aktivitäten, die der Gemeinschaft zugutekommen. Gemeinsam mit der Landesregierung Schleswig-Holstein und den Landesforsten haben wir 2019 die Initiative „Einheitsbuddeln“ begründet. Dabei werden symbolisch 16 „Bäume der Einheit“ gepflanzt, was möglichst viele Menschen in ganz Deutschland dazu ermuntern soll, sich durch das Pflanzen von Bäumen für mehr Lebensqualität, mehr Grün in den Orten und Klimaschutz zu engagieren. 2020 pflanzte Marc Fielmann gemeinsam mit dem Präsidenten des Bundesrats sowie drei weiteren Ministerpräsidenten in Potsdam 16 japanische Zierkirschen. Sie stehen stellvertretend für weitere 4.500 Bäume, mit denen Fielmann in Brandenburg einen aktiven Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz leistet.

Engagement für den Breitensport. Fielmann greift den Mannschaftsgedanken und die Idee der Nachwuchsförderung in seinem Engagement für den Breitensport auf, fördert die Nachwuchsarbeit von Vereinen, stiftet Trikots und Spielgeräte, stellt Preise und Pokale, unterstützt Turniere und Wettkämpfe. Insbesondere die Jugendarbeit der regionalen Sportvereine erachten wir als einen wichtigen sozialen Beitrag für unsere Gesellschaft.

Fielmann Akademie Schloss Plön. Im Januar 2002 erwarb die Fielmann Akademie vom Land Schleswig-Holstein Schloss Plön. Dieses Baudenkmal erhält Fielmann für die Gesellschaft. Die Fielmann Akademie Schloss Plön bietet regelmäßig den

Rahmen für Begegnungen aus Politik und Wirtschaft, Kunst und Kultur. Seit der Wiedereröffnung 2006 haben mehr als 160.000 Besucher die Möglichkeit genutzt, das Schloss mit seinen historischen Räumen zu besichtigen.

Die Fielmann Akademie Schloss Plön veranstaltet in regelmäßigen Abständen Kolloquien zu augenoptischen und ophthalmologischen Themen. Ziel der Veranstaltungen ist es, den Austausch und die Fortbildung von Augenoptikern, Fachärzten, Studenten und Wissenschaftlern zu fördern. Erstmals fanden die Kolloquien 2007 statt. Seitdem haben sie sich als feste Einrichtung für Wissenschaft und Praxis etabliert. Mehr als 6.000 Teilnehmer besuchten die insgesamt 49 Veranstaltungen, um sich über aktuelle Entwicklungen in der Augenoptik zu informieren. Bedingt durch die Corona-Pandemie fanden die Kolloquien 2020 digital statt.

Auch in Polen engagieren wir uns seit vielen Jahren sehr für die Unterstützung optischer Schulen und Universitäten, die Optiker ausbilden.

Unterstützung von Museen. Wir unterstützen zudem seit Jahren Stadt- und Heimatmuseen, Kreis- und Stadtarchive, Geschichts- und Fördervereine regionaler Sammlungen sowie Kulturinstitutionen unterschiedlichster Art und vielfältigster Ausrichtungen. Wir stiften dabei ausgewählte Exponate, unterstützen und ermöglichen Restaurierungen, beraten kleine, ehrenamtlich geführte Heimatmuseen in Zusammenarbeit mit dem Museumsverband.

GRI 103

Ergebnisse im Berichtsjahr

Im Bereich der Infrastrukturinvestitionen und geförderten Dienstleistungen haben wir nicht alle selbst gesteckten Ziele 2020 in dem Umfang erfüllen können, wie wir uns dies gewünscht hätten. Grund hierfür waren die Einschränkungen durch die Corona-Pandemie. 2021 wollen wir wieder eine Größenordnung wie in den vergangenen Jahren erreichen.

Baumpflanzungen. In Deutschland, der Schweiz, Österreich und Italien haben wir im Jahr 2020 insgesamt 26.159 Bäume (Vorjahr: 41.414) und 4.051 Sträucher (Vorjahr: 11.077) gepflanzt. Damit leisten wir einen wichtigen Klimabeitrag in der Region.

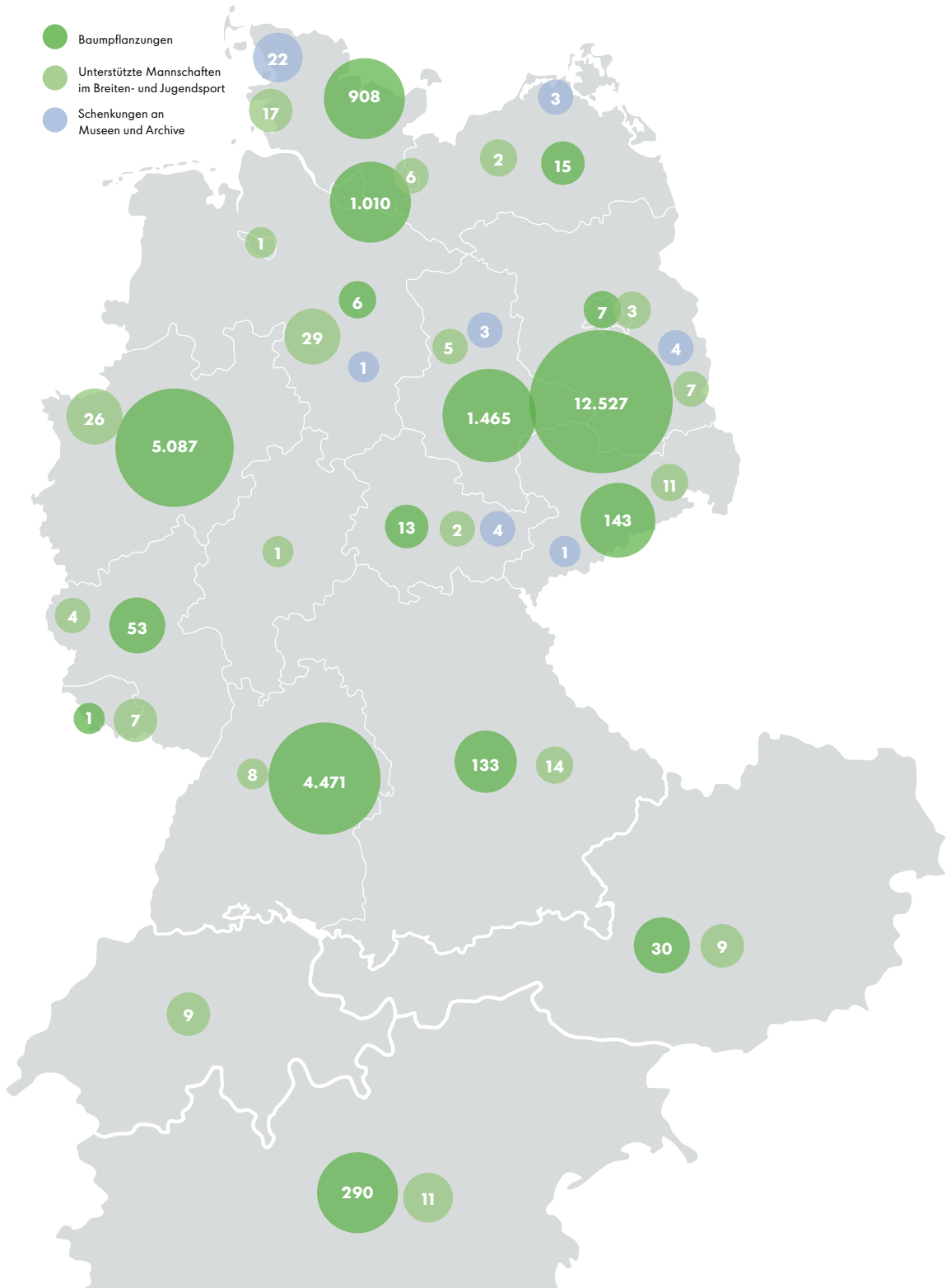
Investitionen in die Nachwuchsarbeit von Vereinen. 2020 haben wir 172 Mannschaften (Vorjahr: 453) im Bereich des Breiten- und Jugendsports gefördert.

Förderung der Museen und Archive. Auch 2020 engagierten wir uns mit 38 Schenkungen (Vorjahr: 62) in der Kulturförderung.

Gesellschaftliches Engagement 2020

GRI 203-1

- Baumpflanzungen
- Unterstützte Mannschaften im Breiten- und Jugendsport
- Schenkungen an Museen und Archive



Soziale Standards in der Wertschöpfungskette

Es ist unser Anspruch, Qualität, Einhaltung von Recht und Gesetz sowie ökologische und soziale Standards entlang der gesamten Wertschöpfungskette von Lieferanten und Partnern dauerhaft sicherzustellen. Wir erachten nachhaltige Grundsätze im Umgang mit Mitarbeitern sowie der Gemeinschaft und Umwelt als unternehmerische Pflicht. Gleiches verlangen wir auch von unseren Geschäftspartnern.

Wir haben für unsere Lieferanten einen Code of Conduct als verbindliche Richtlinie erarbeitet. Er beruht auf den anerkannten Prinzipien des UN Global Compact und enthält einen Katalog von Grundwerten, die von der gesamten Lieferkette der Fielmann Aktiengesellschaft anzuerkennen und umzusetzen sind. Diese Grundwerte gelten für jede Konzerngesellschaft der Fielmann Aktiengesellschaft gleichermaßen.

Berücksichtigt sind konkret das Verbot von Korruption und Bestechung, der Umgang mit Einladungen und Geschenken, die Einhaltung von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit, Umweltschutz und Energieeffizienz sowie die gesetzliche Verpflichtung zur Geldwäscheprävention.

Ein besonderer Fokus liegt für uns auf der Achtung der Menschenrechte. So sind die Chancengleichheit und Gleichbehandlung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu fördern, ohne Ansehen der Rasse oder der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität. Die persönliche Würde, Privatsphäre und Persönlichkeitsrechte jedes Einzelnen sind zu respektieren. Zwangsarbeit ist ebenso wenig zu dulden wie die inakzeptable Behandlung von Arbeitskräften, psychische Härte, sexuelle und persönliche Belästigung oder Diskriminierung.

GRI 103 | GRI 102-16

Umfeld und Anforderungen

Fielmann hat die augenoptische Branche geprägt, deckt die gesamte Wertschöpfungskette ab. Im brandenburgischen Rathenow, der Wiege der deutschen Brillenproduktion, steht unser Produktions- und Logistikzentrum. Hier haben wir unsere Kompetenz in Eigenfertigung und Logistik gebündelt. Unter einem Dach fertigen wir auftragsbezogen Mineral- und Kunststoffgläser, fügen sie in der Randschleiferei mit der bestellten Fassung zur Brille zusammen, liefern sie im Nachsprung an unsere Niederlassungen. 2020 lieferten wir 4,44 Millionen Gläser (Vorjahr: 4,8 Millionen) aller Veredelungsstufen und mehr als 6,42 Millionen Brillenfassungen (Vorjahr: 8,28 Millionen) aus.

Wir fertigen in Rathenow mit modernster Technologie, achten auf umwelt- und gesundheitsverträgliche Produktionsschritte sowie einwandfreie Arbeitsbedingungen. Ein nach DIN ISO 9001 eingerichtetes Qualitätsmanagementsystem sorgt für eine standardisierte Organisation mit hochautomatisierten Herstellungs- und Prüfverfahren. Sie gewährleisten eine gleichbleibend hohe Qualität.

Auch Markenartikel werden nur dann von uns vertrieben, wenn die Hersteller die Einhaltung der strengen Qualitätsstandards von Fielmann zusichern. Die hohen Maß-

stäbe, die wir in unserer eigenen Produktion umsetzen, gelten auch für die Zulieferer, Partner und Hersteller, mit denen wir zusammenarbeiten.

GRI 102-9 GRI 103

Ziele

Der Code of Conduct enthält einen Katalog von Grundwerten, die nachhaltiges und ethisches Verhalten in der gesamten Lieferkette von Fielmann sichern. Jeglicher Verstoß gegen die Grundsätze und Anforderungen des Code of Conduct wird von uns als wesentliche Beeinträchtigung des Vertragsverhältnisses betrachtet.

Bei Verdacht der Nichteinhaltung der beschriebenen Grundsätze und Anforderungen des Code of Conduct behält die Fielmann Aktiengesellschaft sich vor, Auskunft über den entsprechenden Sachverhalt zu verlangen. Bei einem Verstoß steht der Fielmann Aktiengesellschaft das Recht zu, einzelne oder sämtliche Vertragsbeziehungen mit Lieferanten, die den Code of Conduct nachweislich nicht erfüllen oder dagegen verstoßen, außerordentlich fristlos zu kündigen.

Überprüfung der Lieferanten. Wir setzen uns das Ziel, Brillenfassungen, Brillengläser, Sonnenbrillen, Kontaktlinsen und Hörsysteme ausschließlich von Lieferanten zu vertreiben, die im Rahmen des Code of Conduct die Fielmann-Maßstäbe hinsichtlich Sozialverträglichkeit, Arbeitsbedingungen sowie Umweltschutz einhalten (Zielwert: 100 Prozent).

GRI 103 GRI 102-16

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Überall dort, wo wir wesentliche Produkte von Dritten beziehen, übertragen wir die Maßstäbe unserer Verantwortung gegenüber Gesellschaft, Umwelt sowie Mitarbeitern auch auf unsere Lieferanten. Es ist uns wichtig, dass unsere Partner dieselben ökologischen und sozialen Standards erfüllen, an denen wir uns messen lassen. Wir wollen unseren Kunden nur solche Produkte anbieten, die qualitativ einwandfrei sind sowie unter Einhaltung sozialer und ökologischer Standards hergestellt werden. Wir arbeiten deshalb grundsätzlich nur mit renommierten, verlässlichen Partnern zusammen, setzen auf langjährige und vertrauensvolle Geschäftsbeziehungen. Die ethischen Grundsätze potenzieller Geschäftspartner sowie die Einhaltung dieser sind für uns ein zentrales Entscheidungskriterium bei der Auswahl neuer Lieferanten. Lieferanten von Fielmann verpflichten sich mit Aufnahme der Geschäftsbeziehung, unseren Code of Conduct nicht nur in ihren Betrieben einzuhalten, sondern auch bei ihren Unterauftragnehmern sicherzustellen. Der jeweilige unterzeichnete Code of Conduct ermöglicht es Fielmann, jederzeit die Einhaltung der Standards bei unseren Handels- und Geschäftspartnern zu prüfen. Durch zusätzliche Besuche der Lieferanten und Produktionsstätten verschaffen wir uns zudem einen eigenen Eindruck von den Rahmenbedingungen.

GRI 103 GRI 102-16

Ergebnisse im Berichtsjahr

Die Zusammenarbeit mit langjährigen und verlässlichen Partnern in vertrauensvollen Geschäftsbeziehungen hat sich auch im Berichtszeitraum erneut bewährt.

Überprüfung der Lieferanten. Alle bestehenden Lieferanten für Brillenfassungen, Brillengläser, Sonnenbrillen, Kontaktlinsen und Hörsysteme haben sich im Berichtszeitraum auf den Code of Conduct verpflichtet (Erreichungsgrad: 100 Prozent). Es wurden keine wesentlichen Änderungen bei den Lieferantenbeziehungen vorgenommen. Entsprechend wurden keine neuen Lieferanten hinsichtlich sozialer Standards überprüft. Sofern es im laufenden Geschäftsjahr neue Lieferanten für Brillenfassungen, Brillengläser, Sonnenbrillen, Kontaktlinsen und Hörsysteme gibt, verpflichten wir diese ebenfalls unserem Code of Conduct.

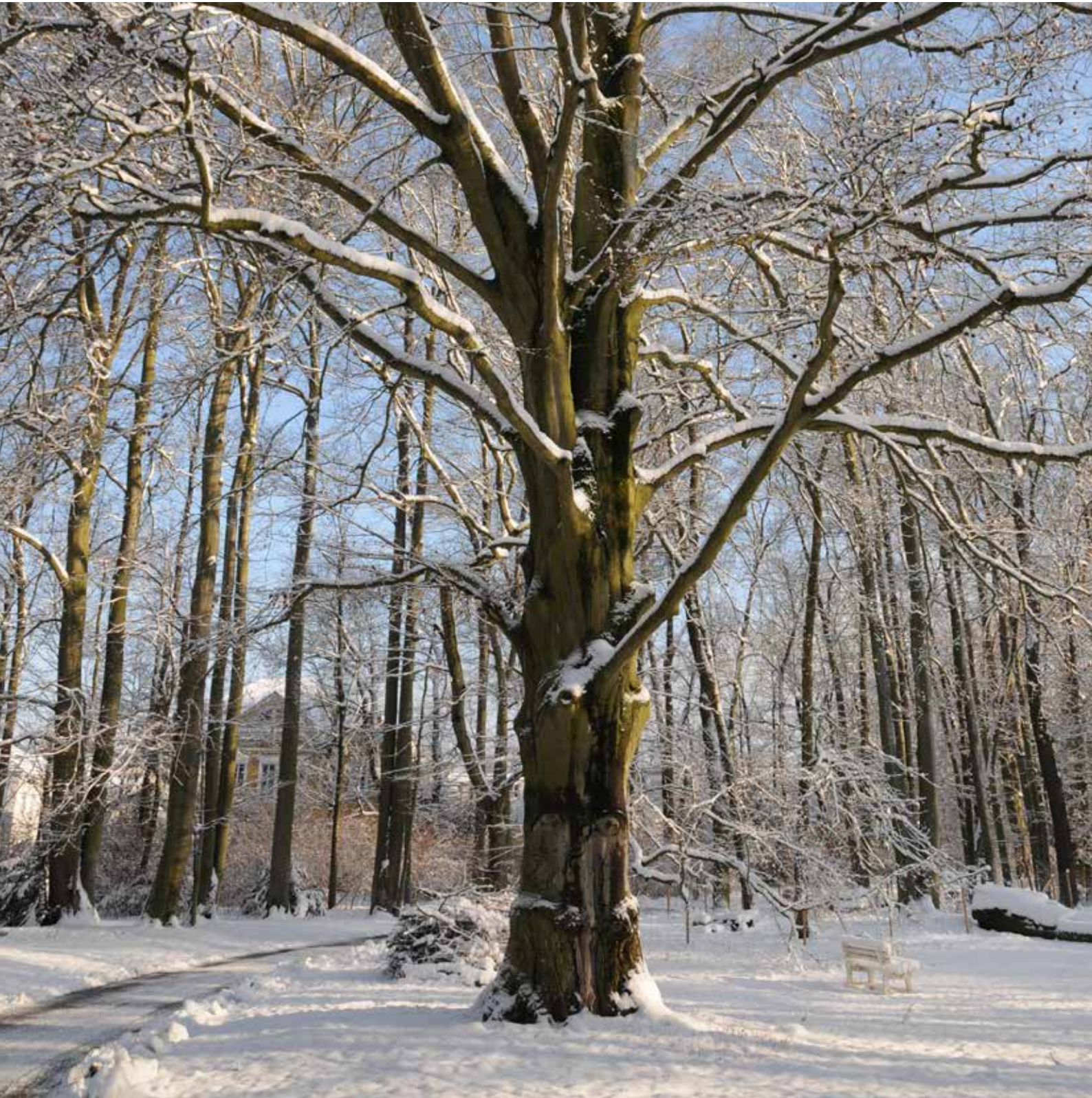
GRI 414-1

Verantwortung für die Gesellschaft während COVID-19

Neben dem Notbetrieb für die sogenannten systemrelevanten Berufsgruppen auch während des Lockdowns im Frühjahr unterstützte Fielmann die Gesellschaft insbesondere durch eine schnelle Umwidmung von Teilen der Lieferkette.

Im März nahm Fielmann die Entwicklung und Produktion von Schutzbrillen auf, um die Bekämpfung der Coronavirus-Pandemie zu unterstützen. Die Schutzbrillen werden gemäß den Anforderungen nach DIN EN 166 produziert und unterziehen sich wie gewohnt den strengen Qualitätskontrollen in unserem Labor in Rathenow. Die ersten 20.000 Schutzbrillen spendete Fielmann unmittelbar nach Erteilung der entsprechenden Genehmigungen an mehr als 300 Krankenhäuser und andere medizinische Einrichtungen in ganz Deutschland. Mit dieser Spende bedankte sich Fielmann bei allen Ärzten, Pflegern und deren Kollegen für ihre außergewöhnliche Leistung und hoffte, einen Beitrag zu leisten, um sie bei ihrer lebensnotwendigen Arbeit zu unterstützen.

Die mit Prof. Dr. Martin Exner erarbeiteten Hygienestandards sowie unsere Erfahrungen aus dem Arbeitsalltag teilten wir mit anderen Unternehmen. So leistete Fielmann einen Beitrag zum Infektionsschutz und half dabei, die systemrelevante Versorgung aufrechtzuerhalten. Um einen sicheren und hygienischen Verkauf im gesamten Einzelhandel zu gewährleisten, hat die Fielmann AG gemeinsam mit dem Deutschen Handelsverband die Definition allgemeingültiger Hygieneregeln für den deutschen Einzelhandel weiterentwickelt. Diese bieten eine fundierte Orientierungshilfe sowie Praxistipps für die Frage, wie man Einzelhandelsgeschäfte betreiben und gleichzeitig das Risiko einer Coronavirus-Infektion minimieren kann. Die Fielmann AG stellt Gesundheitsleistungen bereit, ist Arbeitgeber und Steuerzahler. Die Anteilseigner sehen als ihre Aufgaben, die Liquidität und das wirtschaftliche Überleben des Unternehmens zu sichern. Der Aufsichtsrat und der Vorstand verzichteten zeitweise auf einen Teil ihrer Bezüge. Zudem stimmte die Hauptversammlung zu, auf die Ausschüttung einer Dividende zu verzichten. Damit ist Liquidität in Höhe von 163,8 Millionen € im Unternehmen verblieben.



Rotbuche im Schnee

Verantwortung für die Umwelt

Ressourcen schonen durch Recycling

Im Sinne des Umweltschutzes legt Fielmann großen Wert darauf, Ressourcen zu schonen und die Produktion nachhaltiger zu gestalten. Dabei testen wir fortwährend neue Wege: 2020 haben wir damit begonnen, eine nachhaltige Brillenkollektion zu entwickeln. Dabei setzen wir auf recyceltes Acetat, das wir von einem spezialisierten, nach DIN 14040 zertifizierten Lieferanten beziehen. Hieraus fertigen wir Brillenfassungen in unserem eigenen Werk in Deutschland. Im Geschäftsjahr 2021 werden wir erstmals fünf Modelle dieser hochwertigen Kollektion anbieten.

Zudem haben wir Brillenfassungen aus biobasiertem Acetat für den italienischen Markt entwickelt. Diese bieten wir als Teil der Kollektion collezioneMILANO+ exklusiv in unseren Mailänder Niederlassungen an.

Darüber hinaus prüfen wir den Einsatz von recyceltem Kunststoff in der Fertigung unserer Brillenetuis und Brillenputztücher.

Energie sparen und Emissionen senken

Als international tätiges Unternehmen haben wir eine Verantwortung für das Klima. Unser Anspruch ist es, ressourcenschonend zu agieren. Wir bewerten den Energieverbrauch und achten auf die Reduzierung klimaschädlicher Emissionen, ganz gleich, ob es um die Bewirtschaftung der Niederlassungen, unseres Produktions- und Logistikzentrums Rathenow, der Fielmann Akademie Schloss Plön oder der Verwaltungsstandorte geht. Das Thema Energieeffizienz und Umweltschutz ist bei Fielmann strategisch fest verankert und organisatorisch klar zugeordnet. Der Vorstand hat qualitative Ziele zu Energieeffizienz und Emissionsreduzierung festgelegt, die quantitativen Ziele werden im jährlichen Planungsprozess aktualisiert.

Umfeld und Anforderungen

Eine hochwertige Beleuchtung und ausreichende Klimatisierung sind für unsere Kunden und Mitarbeiter in unseren Niederlassungen wichtig. Gleichzeitig wirken sich diese beiden Faktoren jedoch erheblich auf unseren Energieverbrauch und die CO₂-Emissionen aus. Für die Bewirtschaftung der Fielmann Akademie Schloss Plön, des Produktions- und Logistikzentrums in Rathenow und der Verwaltungsstandorte wenden wir signifikant Energie auf. Darüber hinaus trägt der Unternehmensfuhrpark zu den CO₂-Emissionen bei.

Für einen Teil der angemieteten Verkaufsflächen, beispielsweise in Einkaufszentren, erfolgt die Wärmeversorgung über den Vermieter. In diesen Fällen können wir den Energieträgermix kaum beeinflussen. Die Zahl der Zentren und Gebäude, in denen eine Zertifizierung die Einhaltung besonderer Umweltstandards regelt, steigt jedoch kontinuierlich. So befindet sich eine unserer Luxemburger Niederlassungen im ersten Einkaufszentrum des Landes, das mit dem Nachhaltigkeitszertifikat „BREEAM Excellent“ ausgezeichnet wurde. In vielen anderen Gebäuden liegen in der Regel

vor allem für die Beheizung der Flächen nur unvollständige Informationen vor. Daher beziehen sich die nachfolgenden Angaben im Wesentlichen auf die Standorte von Fielmann mit eigenen Strom- und Gasverträgen. Im Geschäftsjahr 2020 waren dies in Deutschland bei Strom 607 Standorte (Vorjahr: 592) und bei Gas 157 (Vorjahr: 151). Für diese Standorte können wir Kenngrößen ermitteln und Maßnahmen realisieren. Für die übrigen haben wir Systeme geschaffen, die erste Datensätze erfassen. Mit über 900 Einträgen zu erhaltenen Nebenkostenabrechnungen können wir Abrechnungen standortübergreifend vergleichen und Vermieter auf Optimierungspotenziale aufmerksam machen. Einzelabgleiche und Plausibilitätsprüfungen von Abrechnungen hinsichtlich der Verbräuche sind bereits Standard.

GRI 103

Ziele

Es ist unser Anspruch, den Energieverbrauch und die Emissionen pro Quadratmeter auf unseren Niederlassungs-, Verwaltungs- und Produktionsflächen nachhaltig zu verringern. Dabei setzen wir vor allem auf erprobte und verlässliche Angebote sowie technische Innovationen. Nachdem der Vorstand 2017 qualitative Ziele zur Senkung des Energieverbrauchs und der klimaschädlichen Emissionen festgelegt hatte, haben wir ab 2018 konkrete quantitative Ziele evaluiert, verabschiedet und in den Folgejahren im jährlichen Planungsprozess aktualisiert.

Energieverbrauch pro Quadratmeter. Unser Ziel ist es, den Energieverbrauch pro Quadratmeter stetig zu verringern. Für 2019 hatten wir uns für den Energieverbrauch in den Niederlassungen eine Reduktion von 3 Prozent als Ziel gesetzt, haben dieses im Jahr 2020 auf eine Reduktion bis zu 5 Prozent erhöht. Aufgrund der Coronavirus-Pandemie und den damit verbundenen Beschränkungen insbesondere limitierten Öffnungszeiten sind die Energieverbräuche 2020 nur begrenzt aussagekräftig. Die Daten eignen sich daher nicht als Basis für eine Zielsetzung 2021. Da das Jahr 2021 ebenfalls noch stark beeinflusst sein und Schwankungen unterliegen wird, ist weder eine Prognose noch Zielsetzung für die Energieverbräuche verlässlich möglich. Gleichwohl werden wir 2021 nutzen, Kennzahlen zum Energieverbrauch in die Planung von neuen Flächen zu integrieren. Damit lassen sich in den Folgejahren dann konkrete Ziele benennen.

Reduktion der CO₂-Emissionen pro Quadratmeter. Wir setzen uns das Ziel, den – durch die Geschäftstätigkeit bedingten – Ausstoß klimaschädlicher CO₂-Emissionen zu reduzieren. Für 2020 streben wir an, in Deutschland zu 100 Prozent auf den Bezug von Ökostrom umzusteigen und für die anderen Märkte zu prüfen, inwiefern ein Umstieg möglich ist. Bis zum 1. Januar 2023 sollen alle Länder, für die es entsprechende Tarifangebote gibt, auf erneuerbare Energien umgestellt werden. Für neue Gesellschaften in der Gruppe wird es eine Übergangsfrist geben.

Wir verfolgen weiterhin das Ziel, das Portfolio der eingesetzten Kältemittel zu einem neuen und damit emissionsärmeren Kältemittelmix zu entwickeln. Auch hier gilt zunächst, die Datenbasis für eine detaillierte und nach Prioritäten gestaffelte Umsetzung zu schaffen.

GRI 103

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Im Sinne des Umwelt- und Klimaschutzes ist es uns ein wichtiges Anliegen, den gesamten Lebenszyklus eines Gebäudes zu betrachten, das wir erwerben, bauen oder kernsanieren. Eine Nachhaltigkeitsbetrachtung des gesamten Immobilienbestands der Fielmann AG ist aus energetischen Gesichtspunkten zwar kaum möglich: Der Großteil der Objekte sind Altbauten in komplexer Bebauungsstruktur mit oftmals historischer Bausubstanz, die unter Denkmalschutz-Maßgaben erworben wurden.

Jedoch arbeiten wir bei jedem Immobilienkauf mit internen und externen Fachleuten zusammen, um die energetische Gebäudequalität zu erhalten oder zu verbessern – möglichst schon vor dem Erwerb, spätestens jedoch in den technischen Bauphasen. Wir tragen für eine genaue Gebäudedokumentation Sorge, um die Immobilie während der Nutzungsphase nachhaltig bewirtschaften zu können. Die einschlägigen baurechtlichen Vorgaben aus der Energieeinsparverordnung oder dem Energieeinsparungsgesetz werden in technischer Hinsicht, soweit möglich, umgesetzt. Nicht bei allen Gebäuden ist eine hundertprozentige Optimierung möglich. Im Rahmen einer Kosten-Nutzen-Abwägung wollen wir jedoch den bestmöglichen Gebäudezustand erreichen.

Das bereichsübergreifende Energieteam hat auch 2020 auf Basis der Energieaudits der vergangenen Jahre den Maßnahmenkatalog weiterentwickelt und erforderliche Prozessänderungen definiert. Das Team berichtet einmal pro Quartal an den Vorstand. Sofern Maßnahmen geeignet erscheinen, werden diese vom Vorstand freigegeben und umgesetzt. Dem Vorstand obliegt die Verantwortung für die Strategie zur Energieeffizienz und Emissionsbegrenzung.

Wir haben ein umfassendes Erhebungs- und Berichtswesen für Energieeffizienz und Emissionen implementiert. Im Rahmen eines systematisierten Vorgehens werden alle im Zugriff befindlichen Verbrauchsdaten vollständig erfasst. Neben technischen Anlagenstammdaten und Anschlussleistungen werden auch Messbelege sowie zeitbezogene Auswertungen vom Verbrauch einzelner Standorte herangezogen.

Der Verbrauch von Energie mit eigenen Strom- und Gasverträgen wird durch den zentralen Energieeinkauf für die Länder Deutschland und Österreich bereits auf Zähler Ebene in einem umfangreichen Berichtswesen erfasst und dokumentiert. Künftig soll der Energieeinkauf schrittweise weiter zentralisiert werden. Ziel ist es, die Daten auch in unseren anderen Landesgesellschaften zu dokumentieren und auf der so ermittelten Basis Zielgrößen für eine fortlaufende Optimierung festzulegen.

Maßnahmen für einen effizienteren Energieverbrauch. Wir haben zahlreiche Maßnahmen initiiert, um die Energieeffizienz der Niederlassungen zu verbessern. Eine Schlüsselrolle kommt dabei dem Zentralbereich Bauwesen zu, der die Instandhaltung, bautechnische Reparaturen und die Beseitigung von Baumängeln in den Niederlassungen verantwortet. Die administrative Abwicklung und die Ausführung der Arbeiten folgen einheitlichen Standards.

Um den Energieverbrauch nachhaltig zu senken, setzen wir bereits seit Jahren verstärkt auf energiesparende LED-Leuchtmittel. Durch die Umrüstung von konventionellen Leuchtmitteln auf LED lässt sich der Stromverbrauch pro Quadratmeter deutlich reduzieren. Allein diese Maßnahme senkt den Gesamtstromverbrauch pro Quadratmeter in den Niederlassungen oftmals um mehr als 40 Prozent.

Seit 2017 wird jede Fielmann-Niederlassung, die turnusmäßig umgebaut oder modernisiert wird, mit energieeffizienter Beleuchtung ausgestattet. 2020 waren dies 57 Standorte. Bei technischen Problemen, die sich auch auf den Energieverbrauch der Niederlassung auswirken, werden die Meldungen systematisch erfasst und bis zur Lösung zentral bearbeitet. Auch in unserem eigenen Immobilienbestand stellen wir seit Jahren alle Beleuchtungsanlagen, für die wir verantwortlich sind, sukzessive auf energiesparende LED-Beleuchtung um. Dazu zählen in der Regel die allgemeinen Bereiche, Außenbeleuchtung, Treppenhäuser, Keller, Technikbereiche und Garagen.

Neben der Beleuchtung sind Klimaanlage wesentlicher Treiber des Energieverbrauchs. Wir nutzen darum Umbauten, Umzüge und die Eröffnungen neuer Niederlassungen, um höchsteffiziente Klimalüftungsanlagen zu verbauen.

Verbesserung der CO₂-Bilanz. Die angeführten Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz tragen mittelbar deutlich zur Emissionsreduzierung von Fielmann bei. Wir ergreifen eine Vielzahl von Maßnahmen, um den Ausstoß klimaschädlicher Treibhausgase gezielt zu verringern. So setzen wir beispielsweise auf Schloss Plön ein Blockheizwerk mit Kraft-Wärme-Kopplung ein. Dieses ressourceneffiziente Kraftwerk produziert bis zu 40 Prozent des täglichen Strombedarfs im Schloss, bei gleichzeitiger Deckung des Wärmebedarfs.

Zudem fördern wir die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV), da er den CO₂-Ausstoß im Vergleich zur Nutzung des privaten Pkw gemäß einer Studie des Heidelberger IFEU-Instituts um 73 Prozent reduzieren kann. Wir bieten unseren Mitarbeitern sogenannte Jobtickets an, mit denen sie den ÖPNV vergünstigt nutzen können. Damit leisten wir einen Beitrag zur Reduktion der CO₂-Emissionen, des Feinstaubs und des Straßenverkehrs in belasteten Regionen. Im Geschäftsjahr 2020 nutzten 1.975 Mitarbeiter (Vorjahr: 2.735) dieses Angebot. Die Zahl ist gesunken, da ein Großteil der Mitarbeiter der Hamburger Zentrale aufgrund der Coronavirus-Pandemie im Homeoffice gearbeitet hat. Im Rahmen des Geschäftskundenprogramms bahn.business legten Fielmann-Mitarbeiter im vergangenen Jahr insgesamt 5.942.846 Personenkilometer im DB Fernverkehr CO₂-neutral zurück (Vorjahr: 9.641.414). Seit 2018 bieten wir unseren Mitarbeitern außerdem vergünstigte Konditionen für ein Firmenrad-Leasing. Im Geschäftsjahr 2020 nutzten 981 Mitarbeiter dieses Angebot (Vorjahr: 790). Parallel werden die mehr als 300 Fahrzeuge unseres Unternehmensfuhrparks sukzessive durch energieeffizientere Modelle ausgetauscht.

Mit dem Produktions- und Logistikzentrum in Rathenow wurde eine Zentrallagerstrategie geschaffen, die durch Konsolidierungseffekte Warenverkehr verringert und damit ein klassisches Beispiel für grüne Logistik ist. Durch die dynamische Tourenplanung wird die Effizienz weiter gesteigert. Darüber hinaus prüfen wir kontinuierlich neue Technologien,

um unsere Prozesse zu optimieren, wie zum Beispiel die beleglose Kommissionierung zur Einsparung von Papier. Für den Versand verwenden wir nur Kartonagen mit einem hohen Recyclinganteil, die über das RESY-System stofflich wiederverwertet werden. Darüber hinaus versuchen wir, Kunststoffe zu vermeiden oder durch alternative Materialien zu ersetzen. Eine nachhaltigere B2C-Kartonfamilie befindet sich derzeit in der Entwicklung, parallel prüfen wir den Einsatz von Mehrwegverpackungen im B2B-Verkehr. Seit 2017 arbeitet Fielmann außerdem erfolgreich mit dem gemeinnützigen IT-Unternehmen AfB (Arbeit für Menschen mit Behinderung) zusammen. Menschen mit Einschränkungen bereiten gebrauchte und ausgemusterte IT-Hardware auf, die in den Verwendungskreislauf zurückgeführt werden. Da wir die Betriebssysteme unserer Computer auf Windows 10 umgestellt haben, konnten wir 2020 besonders viele ausgemusterte Geräte an AfB abgeben. Durch die Verlängerung der Lebensdauer der Geräte konnten mehr als 800 t CO₂ eingespart werden.

Die bereits mehr als 1,6 Millionen von Fielmann gepflanzten Bäume und Sträucher verbessern die CO₂-Bilanz des Unternehmens schon heute langfristig und nachhaltig. Wir werden auch in Zukunft für jeden Mitarbeiter jedes Jahr einen Baum pflanzen und die Aktion „Einheitsbuddeln“ fortsetzen.

GRI 103

Ergebnisse im Berichtsjahr

Durch die Strategie zu Energieeffizienz und Emissionsreduzierung, die organisatorische Verankerung in Form des Energieteams und den Maßnahmenkatalog hat der Vorstand geeignete Vorkehrungen getroffen, um die Energie- und CO₂-Bilanz von Fielmann nachhaltig zu verbessern. So setzen wir in Deutschland, Luxemburg, Niederlande und Österreich im Stromeinkauf bereits vollständig auf erneuerbare Energien, verursachen dort also keine strominduzierten CO₂-Emissionen.

Energieverbrauch pro Quadratmeter. 2020 konnte Fielmann allein in Deutschland 32 Bestandsniederlassungen energieeffizient umrüsten und so eine Reduktion des Energieverbrauchs von über 8 Prozent pro Quadratmeter Ladenfläche realisieren (Zielerreichung: 100 Prozent). Bei Neueröffnungen im angrenzenden europäischen Ausland werden ebenfalls energiesparende LED-Leuchten verbaut, so auch bei den neun Neueröffnungen in Italien.

Bezogener Strommix 2020. Wir beziehen unseren Strom überwiegend von den Stadtwerken Gießen und Düsseldorf. Seit dem 1. Januar 2020 ist der Tarif umgestellt worden, sodass wir unseren Strom in Deutschland nun ausschließlich aus erneuerbaren Energien beziehen. Deshalb haben wir die bisherige detaillierte Darstellung überarbeitet und konzentrieren uns auf die Kennzahlen zur Reduzierung unseres Verbrauchs. In den Ländern Österreich, Luxemburg und Niederlande ist die Umstellung ebenfalls bereits erfolgt, in Zukunft wollen wir sie auf die gesamte Gruppe ausweiten.

Der Energieverbrauch der Fielmann Aktiengesellschaft in Deutschland, aufgeschlüsselt nach den wesentlichen Verbrauchsträgern:

Verbrauch von Strom

in kWh

	2020	2019
Niederlassungen		
Stromverbrauch	27.745.882	30.211.028
Stromverbrauch ¹ pro m ²	171	194
Fielmann Akademie Schloss Plön und Zentrale		
Stromverbrauch	2.446.524	2.840.286
Stromverbrauch ¹ pro m ²	61	71
Produktions- und Logistikzentrum		
Stromverbrauch	6.692.589	7.564.767
Stromverbrauch ¹ pro m ²	235	266

Vor dem Hintergrund der in Deutschland und mehreren Ländern bereits erfolgten Umstellung des Stromeinkaufs auf vollständig erneuerbare Energien haben wir die Tabelle in diesem Jahr umstrukturiert und vereinfacht. Die Trennung in erneuerbare und nicht erneuerbare Energien entfällt, es wird zukünftig immer der absolute Gesamtverbrauch angegeben, eine Bereinigung erfolgt nur zur Ermittlung aussagekräftiger Verbräuche pro Quadratmeter.

Verbrauch von Gas

in kWh

	2020	2019
Niederlassungen		
Gasverbrauch	4.070.933	4.375.015
Gasverbrauch pro m ²	104	113
Fielmann Akademie Schloss Plön und Zentrale		
Gasverbrauch	2.081.391	2.274.097
Gasverbrauch pro m ²	240	262
Produktions- und Logistikzentrum		
Gasverbrauch	3.024.439	3.093.409
Gasverbrauch pro m ²	106	109

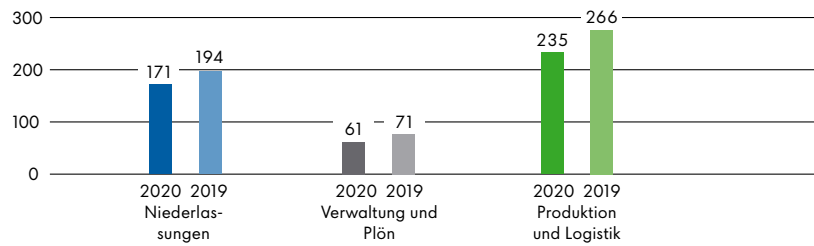
GRI 302-1

¹ Bereinigt um Flächen, in denen der Stromverbrauch z.B. aufgrund von Umbauten nicht ganzjährig erfasst wurde.

In diesem Jahr lassen sich Einsparungseffekte durch gezielte Maßnahmen und reduzierte Verbräuche aufgrund geringerer Auslastung während der Coronavirus-Pandemie schwer trennen. Insgesamt ist in allen Bereichen ein deutlicher Rückgang in absoluten Werten und Verbräuchen je Quadratmeter festzustellen. Seit Dezember 2017 setzt Fielmann auf die Schlüsseltechnologie Kraft-Wärme-Kopplung (KWK) in Form von Blockheizkraftwerken (BHKW). Diese arbeiten besonders ressourcenschonend und CO₂-arm, da sie gleichzeitig Wärme und Strom produzieren. Durch die Kopplung von Wärme- und Stromproduktion wird das als Brennstoff eingesetzte Erdgas deutlich sparsamer und effizienter eingesetzt als bei getrennter Erzeugung. Zudem werden die erzeugte Wärme und der Strom unmittelbar vor Ort genutzt, lange und verlustreiche Transporte entfallen. Durch den Einsatz von BHKWs werden insofern Primärenergieeinsparungen realisiert, die mittelbar eine Verringerung von CO₂- und Schadstoffemissionen gegenüber anderen modernen Kraftwerkstypen nach sich ziehen.

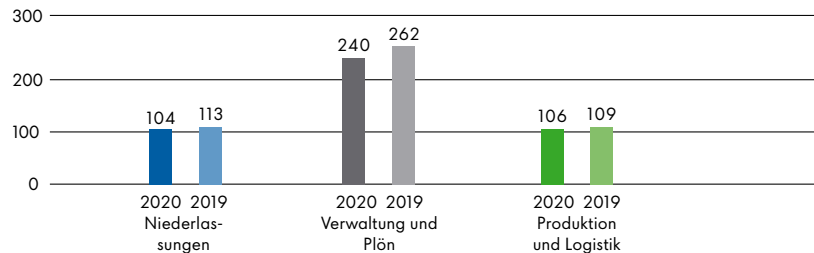
Verbrauch von Strom

in kWh/m²



Verbrauch von Gas

in kWh/m²



Reduktion der CO₂-Emissionen pro Quadratmeter. Aufgrund der Umstellung des Tarifs auf erneuerbare Energien konnten wir unsere durch Stromnutzung verursachten CO₂-Emissionen pro Quadratmeter Ladenfläche auf 0 senken (Zielerreichung: 100 Prozent). Die Definition von Treibhausgasemissionen folgt in der Praxis unterschiedlichen Verfahren. Wir folgen bei unserer Definition dem sogenannten Greenhouse Gas Protocol Standard (GHG-Protokoll). Es wurde vom World Resources Institute (WRI) und vom World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) entwickelt.

Das GHG-Protokoll enthält eine Klassifizierung von Emissionen. Es werden Scope-1-, Scope-2- und Scope-3-Emissionen unterschieden. Scope-1 umfasst die durch das Unternehmen selbst erzeugten Emissionen. Wir haben uns deshalb entschieden, die CO₂-Emissionen nach diesem etablierten Scope-1-Verfahren zu erfassen.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Scope-1-CO₂-Emissionen dargestellt. Um neben Kohlendioxid (CO₂) auch andere klimaschädigende Treibhausgase zu berücksichtigen, erfolgt die Darstellung in der Einheit Kohlendioxid-Äquivalent (CO₂e)¹.

Scope-1-CO₂-Emissionen

Emissionsquelle	2020		2019	
	CO ₂ e t	Anteil	CO ₂ e t	Anteil
Stationäre Verbrennung	1.688	54 %	1.792	49 %
Unternehmensfuhrpark	1.422	46 %	1.853	51 %
Gesamt	3.110	100 %	3.645	100 %

Als Konsolidierungsansatz für die Treibhausgasemissionen aus Scope-1 nutzen wir den Ansatz der operativen Kontrolle. Die stationäre Verbrennung umfasst alle Standorte mit eigenem Gasbezug, Vermieterabrechnungen sind nicht berücksichtigt. Die Fuhrparkdaten wurden auf der Grundlage der vorliegenden Tankkartenabrechnungen ermittelt. Im Jahr 2020 lag der absolute CO₂-Verbrauch unseres Fuhrparks fast 30 Prozent unter dem Vorjahreswert. Dieser Effekt ist ebenfalls durch die Pandemie bedingt und wird im Jahr 2021 voraussichtlich wieder eine deutliche Steigerung zur Folge haben.

Weitere Kennzahlen des Unternehmensfuhrparks wie den Durchschnittsverbrauch berichteten wir in den vergangenen Jahren auf Basis von Herstellerangaben. Durch einen Wechsel in der Systematik sind die Werte der einzelnen Jahre nicht vergleichbar. Da sie statistischer Natur sind und nicht den tatsächlichen Verbrauch widerspiegeln, verzichten wir fortan auf die Darstellung. Für 2021 planen wir die Definition neuer Kennzahlen zur Verbesserung der Nachhaltigkeit unseres Fuhrparks.

¹Neben CO₂ wirken beispielsweise auch Methan oder Lachgas als Treibhausgase. Um die unterschiedlichen Treibhausgase vergleichen zu können, wird jedes Treibhausgas hinsichtlich seiner Wirkung auf Kohlendioxid umgerechnet. 1 kg Methan entspricht zum Beispiel 21 Kilogramm CO₂e.

Unser Fokus liegt auf einer möglichst nachhaltigen Reduzierung des Energieverbrauchs und der Emissionen. Dies erfolgt auch unter Berücksichtigung der bei Umbauten und Umrüstungen entstehenden technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten. Seit 2019 statten wir alle neuen Niederlassungen mit intelligenten Stromzählern aus. So können wir weiteres Potenzial an Energieeinsparungen und Emissionsreduktion heben. Bis zum 31. Dezember 2020 haben wir 53 Niederlassungen mit intelligenten Stromzählern ausgestattet. Wir arbeiten weiter daran, den Einsatz der Zähler in den nächsten Jahren deutlich zu erhöhen. Aufgrund fehlender technischer Zulassungen und der beschränkten Netzwerkfähigkeit der verfügbaren Zähler (nur LTE) ist eine Umrüstung nicht ohne weiteres möglich. Wir arbeiten mit Handwerkern, Herstellern, Netzbetreibern und Lieferanten an Lösungen, um hier im nächsten Jahr unsere Ziele zu erreichen.

Eingesetzter Kältemittelmix. Der Kältemittelmix ergibt sich aus den Werten von mittlerweile insgesamt 542 Anlagen, die in den Jahren 2017 bis 2020 aufgenommen wurden. Aufgrund der Stammdatenaufnahme bei älteren Anlagen und des bei den Herstellern nach wie vor primär eingesetzten Kältemittels R410A blieben die Werte 2020 im Vergleich zum Vorjahr nahezu unverändert. Die Gesamtmenge des eingesetzten Kältemittels ist für die Emissionsbetrachtung ein theoretischer Wert, da das enthaltene CO₂ nur im Schadensfall entweicht. Zur Verminderung zukünftiger Risiken wird der gewichtete durchschnittliche CO₂e (Tonnen-)Wert pro Kilogramm herangezogen.

Kältemittel (alle Länder außer Slowenien und Spanien)	2020			2019		
	CO ₂ e t/kg	Anteil	Gewichtete CO ₂ e t/kg	CO ₂ e t/kg	Anteil	Gewichtete CO ₂ e t/kg
R22	1,81	1,07 %	0,02	1,81	1,10 %	0,02
R32	0,68	2,63 %	0,02	0,68	1,20 %	0,01
R404A	3,92	0,10 %	0,00	3,92	0,10 %	0,00
R407A	2,11	1,02 %	0,02	2,11	1,10 %	0,02
R407C	1,77	24,43 %	0,43	1,77	28,80 %	0,51
R410A	2,09	69,88 %	1,46	2,09	66,70 %	1,39
R417A	2,35	0,39 %	0,01	2,35	0,40 %	0,01
R422D	1,81	0,49 %	0,01	1,14	0,50 %	0,01

GRI 305-1

GRI-Inhaltsindex

Allgemeine Angaben

Organisationsprofil

102-1	Name der Organisation	Fielmann Aktiengesellschaft
102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	S. 9 ff.
102-3	Hauptsitz der Organisation	Hamburg
102-4	Betriebsstätten	S. 7
102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	S. 12 f.
102-6	Belieferte Märkte	S. 7 ff.
102-7	Größe der Organisation	S. 7 ff.
102-8	Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	S. 35
102-9	Lieferkette	S. 51 f.
102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	S. 7
102-11	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip	S. 14 ff.
102-12	Externe Initiativen	S. 10 f.
102-13	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	S. 10 f.

Strategie

102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	S. 2 ff.
--------	---	----------

Ethik und Integrität

102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	S. 13 ff., 47, 51 f.
--------	---	----------------------

Unternehmensführung

102-18	Führungsstruktur	S. 11 f.
--------	------------------	----------

Einbindung von Stakeholdern

102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	S. 16
102-41	Tarifverträge	S. 36

102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	S. 16
102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	S. 16 f.
102-44	Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	S. 14

Vorgehensweise bei der Berichterstattung

102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	S. 68
102-46	Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	S. 16 f.
102-47	Liste der wesentlichen Themen	S. 14, 69
102-48	Neudarstellung von Informationen	In diesem Bericht haben wir im Vergleich zum Vorjahr die folgenden Änderungen vorgenommen: <ul style="list-style-type: none"> - Umbenennung und Gruppierung der wesentlichen Themen - Restrukturierung des Kapitels Governance und Compliance
102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	In diesem Bericht haben wir im Vergleich zum Vorjahr die folgenden Änderungen vorgenommen: <ul style="list-style-type: none"> - Verschiebung des Abschnitts „Über diesen Bericht“ - Darstellung der wesentlichen Themen als Fokusfelder - Aufnahme des neuen wesentlichen Themas Mitarbeitergesundheit und Hygiene
102-50	Berichtszeitraum	S. 68
102-51	Datum des letzten Berichts	April 2021
102-52	Berichtszyklus	Dieser Bericht wird in einem jährlichen Zyklus veröffentlicht.
102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	S. 15 f.
102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	Dieser Bericht wurde in Anlehnung an die GRI-Standards: Option Kern erstellt.
102-55	GRI-Inhaltsindex	S. 64 f.
102-56	Externe Prüfung	S. 68

GRI-Inhaltsindex

Wesentliche Themen

GRI 200: Wirtschaft

Wirtschaftliche Leistung

103-1/2/3	Managementansatz	S. 17 ff.
201-4	Finanzielle Unterstützung durch die öffentliche Hand	S. 19

Indirekte ökonomische Auswirkungen

103-1/2/3	Managementansatz	S. 47 ff.
203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	S. 50 f.

Korruptionsbekämpfung

103-1/2/3	Managementansatz	S. 17 ff.
205-1	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	S. 19

GRI 300: Umwelt

Energie

103-1/2/3	Managementansatz	S. 55 ff.
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 60

Emissionen

103-1/2/3	Managementansatz	S. 55 ff.
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	S. 63 f.

GRI 400: Soziales

Beschäftigung

103-1/2/3	Managementansatz	S. 36 ff.
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	Für das wesentliche Thema „Beschäftigung“ berichtet Fielmann eine eigene, steuerungsrelevante Kennzahl und orientiert sich daher an dieser Stelle nicht am GRI-Standard.

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

103-1/2/3	Managementansatz	S. 41 ff.
403-9	Arbeitsbedingte Verletzungen	S. 44

Aus- und Weiterbildung

103-1/2/3	Managementansatz	S. 36 ff.
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl der Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	S. 41

Soziale Bewertung der Lieferanten

103-1/2/3	Managementansatz	S. 51 ff.
414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien bewertet wurden	S. 53

Kundengesundheit und -sicherheit

103-1/2/3	Managementansatz	S. 28 ff.
416-1	Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	S. 32

Schutz der Kundendaten

103-1/2/3	Managementansatz	S. 23 ff.
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	S. 27 f.

Über diesen Bericht

Nachhaltigkeit

Als Familienunternehmen und Marktführer übernimmt Fielmann Verantwortung für die Gesellschaft, setzt sich für Land und Menschen ein. Dies aus Überzeugung: Ein Unternehmen kann nur in einem intakten, sozial ausgewogenen Umfeld langfristig erfolgreich sein.

Im vorliegenden Bericht nehmen wir insbesondere Bezug auf Kundenbelange, Umweltbelange, Arbeitnehmerbelange, Sozialbelange, die Achtung der Menschenrechte sowie die Bekämpfung von Korruption und Bestechung. Damit berichten wir transparent und umfassend über die sozialen und ökologischen Auswirkungen unseres Handelns, stellen unsere Aktivitäten im Bereich Nachhaltigkeit gesammelt dar.

Soweit nicht anders ausgewiesen, beziehen sich alle Informationen auf das Geschäftsjahr 2020 (Kalenderjahr 2020). Der vorliegende Bericht ergänzt den Lagebericht der Fielmann Aktiengesellschaft und den im Geschäftsbericht enthaltenen Konzernlagebericht des Fielmann-Konzerns um wesentliche Entwicklungen in nichtfinanziellen Sachverhalten. Er bezieht alle Unternehmen der Fielmann-Gruppe ein, es sei denn, es wird explizit auf einen anderen Bezugsrahmen hingewiesen.

Die inhaltliche Prüfung dieser Berichterstattung erfolgte gemäß § 171 Abs. 1 AktG durch den Aufsichtsrat der Fielmann Aktiengesellschaft. Der vorliegende nichtfinanzielle Bericht wurde keiner externen inhaltlichen Prüfung unterzogen.

[GRI 102-45](#) | [GRI 102-50](#) | [GRI 102-56](#)

Anforderungen gemäß § 289c HGB und Global Reporting Initiative (GRI)

Der vorliegende Bericht stellt die nichtfinanzielle Erklärung der Fielmann Aktiengesellschaft nach § 289b Abs. 3 HGB und des Fielmann-Konzerns nach § 315b Abs. 3 HGB dar. Fielmann entspricht damit den durch das CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz formulierten Bestimmungen der §§ 289b ff., 315b ff. HGB. Der Bericht wurde in Anlehnung an die GRI-Standards der Global Reporting Initiative (GRI) erstellt.

Die für Fielmann relevanten nichtfinanziellen Themen wurden im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse ermittelt, die sich an den Kriterien der GRI orientiert und jährlich vom Vorstand aktualisiert wird. Um dem Erfordernis der doppelten Wesentlichkeit gemäß §§ 289c Abs. 3 Satz 1, 315c HGB nachzukommen, hat der Vorstand im Prozess auch die Bedeutung des jeweiligen Themas für die Lage und den Geschäftsverlauf der Fielmann Aktiengesellschaft und des Fielmann-Konzerns definiert. Die wesentlichen Themen sowie der Prozess der Wesentlichkeitsanalyse sind detailliert auf den Seiten 13 ff. dieses Berichts dargestellt. Der Vorstand hat das Ergebnis der Wesentlichkeitsanalyse für das Geschäftsjahr 2020 überprüft, validiert und erweitert.

§ 289c HGB	GRI	Fielmann Nachhaltigkeitsbericht
Umweltbelange (§ 289c Abs. 2 Nr. 1 HGB)	– Energie (302) – Emission (305)	Verantwortung für die Umwelt
Arbeitnehmerbelange (§ 289c Abs. 2 Nr. 2 HGB)	– Beschäftigung (401) – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (403) – Aus- und Weiterbildung (404)	Verantwortung für unsere Mitarbeiter
Sozialbelange (§ 289c Abs. 2 Nr. 3 HGB)	– Kundengesundheit und -sicherheit (416) – Schutz der Kundendaten (418)	Verantwortung für unsere Kunden
Achtung der Menschenrechte (§ 289c Abs. 2 Nr. 4 HGB)	– Soziale Bewertung der Lieferanten (414)	Verantwortung für die Gesellschaft
Bekämpfung Korruption und Bestechung (§ 289c Abs. 2 Nr. 5 HGB)	– Korruptionsbekämpfung (205)	Nachhaltige Unternehmensführung

GRI 102-47

Fielmann berichtet gemäß § 289c Abs. 2 HGB zu folgenden Aspekten: Umweltbelange (§ 289c Abs. 2 Nr. 1 HGB), Arbeitnehmerbelange (§ 289c Abs. 2 Nr. 2 HGB), Sozialbelange (§ 289c Abs. 2 Nr. 3 HGB), Achtung der Menschenrechte (§ 289c Abs. 2 Nr. 4 HGB) und Bekämpfung von Korruption und Bestechung (§ 289c Abs. 2 Nr. 5 HGB).

Gemäß GRI informiert Fielmann im Kapitel „Verantwortung für die Umwelt“ über die Aspekte Energie (302) und Emissionen (305), im Kapitel „Verantwortung für unsere Mitarbeiter“ über die Beschäftigung (401), die Aus- und Weiterbildung (404) sowie die Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (403), im Kapitel „Verantwortung für unsere Kunden“ über die Kundengesundheit und -sicherheit (416) sowie über den Schutz der Kundendaten (418), im Kapitel „Verantwortung für die Gesellschaft“ über die soziale Bewertung der Lieferanten (414) und im Kapitel „Nachhaltige Unternehmensführung“ über die Korruptionsbekämpfung (205).

Fielmann berichtet außerdem auf freiwilliger Basis – über die Anforderungen des § 289c Abs. 2 HGB hinaus – zu den GRI-Aspekten wirtschaftliche Leistung (201) und zu den indirekten ökonomischen Auswirkungen (203).

Gemäß § 289c Abs. 3 HGB legt Fielmann zu jedem Aspekt ausführlich Ziele, Konzepte, Maßnahmen (§ 289c Abs. 3 Nr. 1 HGB) und Ergebnisse (§ 289c Abs. 3 Nr. 2 HGB) im Geschäftsjahr dar. Ergänzt wird die Darstellung durch wesentliche nichtfinanzielle Leistungsindikatoren (§ 289c Abs. 3 Nr. 5 HGB). Im Kapitel „Nachhaltige Unternehmensführung“ auf Seite 7 f. geht Fielmann auf die wesentlichen Risiken ein (§ 289c Abs. 3 Nr. 3 und 4 HGB). Mit den GRI-Standards vertraute Leser weisen wir auf die relevanten GRI-Indikatoren durch Kennzeichen wie GRI 102-45 hin. Eine Übersicht der GRI-Indikatoren findet sich im GRI-Inhaltsindex auf Seite 66 ff.

Berichtsgliederung

Der Nachhaltigkeitsbericht von Fielmann ist in fünf wesentliche Kapitel aufgeteilt, denen diese Übersicht und das Inhaltsverzeichnis vorangehen:

- Nachhaltige Unternehmensführung
- Verantwortung für unsere Kunden
- Verantwortung für unsere Mitarbeiter
- Verantwortung für die Gesellschaft
- Verantwortung für die Umwelt



Fielmann pflanzt für jeden Mitarbeiter jedes Jahr einen Baum, engagiert sich im Umweltschutz und Naturschutz. Bis heute sind dies mehr als 1,6 Millionen Bäume und Sträucher.
