

**Miele**



Nachhaltigkeitsbericht 2021

< Zurück

# Inhalt

## VORWORT

### MIELE AUF EINEN BLICK

Was Miele ausmacht

Miele weltweit

Die Produkte

Die Wertschöpfungskette

Meilensteine

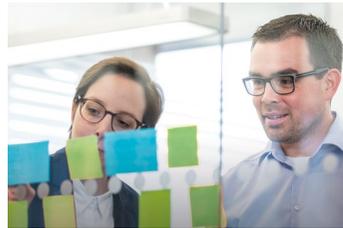
### ZAHLEN & FAKTEN

Kennzahlen

GRI-Inhaltsindex

### BERICHTSPROFIL

### IMPRESSUM



#### MANAGEMENT & PROZESSE

Nachhaltigkeitsstrategie

Nachhaltigkeitsmanagement

Stakeholdereinbindung

Miele und Covid-19



#### PRODUKTE & DIENSTE

Entwicklung und Innovation

Produktportfolio und Qualität

Kundenorientierung  
und -information

Entsorgung und Recycling



#### LIEFERKETTE & PRODUKTION

Rohstoffe und Materialien

Lieferantenmanagement

Umweltmanagement

Ressourceneffizienz

Energie und Emissionen

Logistik und Mobilität



#### BESCHÄFTIGTE & GESELLSCHAFT

Personalmanagement

Arbeits- und  
Gesundheitsschutz

Aus- und Weiterbildung

Vielfalt und Chancengleichheit

Gesellschaftliches Engagement

Erklärung der Navigation:

☰ INHALT → Inhaltsverzeichnis

> Verweis → Querverweis oder externer Link

[GRI] → Behandelte(r) GRI-Indikator

[< Zurück](#)

# Vorwort der Geschäftsleitung

Liebe Leserin, lieber Leser,

die vergangenen zwei Jahre waren von großen Veränderungen geprägt: Im Herbst 2019 – und damit fast genau 120 Jahre nach Gründung des Unternehmens – starteten wir die größte Wachstums- und Innovationsoffensive in der Geschichte von Miele. Ziel dieses Programms ist es, unser unabhängiges Familienunternehmen aus einer Position der Stärke heraus in die Zukunft zu führen: zum Beispiel mit einer neuen Organisationsstruktur, einem Fokus auf neue Wachstumsfelder und dem Ausbau unserer Digitalkompetenz. Nur wenige Monate später waren wir jedoch zunächst mit einer ganz anderen Entwicklung konfrontiert – dem Beginn der Covid-19-Pandemie.

Bei der Bewältigung der damit verbundenen Herausforderungen stand und steht für Miele der Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an oberster Stelle. Um zugleich den Betrieb weitestmöglich aufrechterhalten

zu können, wurden umfassende Schutzmaßnahmen ergriffen und konsequent durchgehalten. So haben wir große Teile des Bürobetriebs von heute auf morgen ins Homeoffice verlegt. Die Kontakte zum Handel wurden nahezu vollständig digital gestaltet.

Dass wir das Jahr 2020 wirtschaftlich dennoch sehr erfolgreich abschließen konnten, macht einmal mehr deutlich, dass vertrauenswürdige Marken und herausragende Qualität auch und gerade in Krisenzeiten ein wichtiger Stabilitätsanker sind. Der größte Dank gilt allerdings unseren mehr als 20.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die seit Beginn der Pandemie unter erschwerten Bedingungen gearbeitet haben – sei es durch Entgelteinbußen infolge von Kurzarbeit oder durch zusätzliche Belastungen angesichts der Schließung von Schulen und Kitas. Als Ausgleich dafür und für ihren besonderen



Die Geschäftsleitung (von links): Dr. Stefan Breit, Dr. Reinhard Zinkann, Olaf Bartsch, Dr. Markus Miele, Dr. Axel Kniehl

[< Zurück](#)

Einsatz haben alle Beschäftigten weltweit im Dezember 2020 eine freiwillige Sonderzahlung von 40 Prozent eines Monatsentgelts erhalten.

Seit 120 Jahren leitet uns bei Miele die Maxime unserer Gründer: „Immer Besser“. Auch und gerade in turbulenten Zeiten halten wir daran fest. Daher haben wir auch im vergangenen Jahr nicht nachgelassen, unsere Nachhaltigkeitsziele zu verfolgen – im Gegenteil: Im Oktober 2020 hat die Geschäftsleitung eine noch einmal deutlich ambitioniertere Nachhaltigkeitsstrategie verabschiedet und dabei auch eine neue Klimaschutzstrategie mit ehrgeizigen Klimazielen definiert. Zum einen wollen wir unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen (Scope 1 und 2) bis 2030 um 50 Prozent im Vergleich zu 2019 senken. Dabei orientiert sich Miele am zentralen Ziel des Pariser Klimaabkommens, die globale Erderwärmung gegenüber der vorindustriellen Ära auf deutlich unter 2 Grad Celsius – besser 1,5 Grad Celsius – zu begrenzen. Die wissenschaftlich fundierte Bestätigung unserer Klimaziele durch die Science Based Targets initiative (SBTi) im Sommer 2021 unterstreicht das einmal mehr. Als erstes Etappenziel haben

wir 2021 alle Miele-Standorte CO<sub>2</sub>-neutral gestellt, indem wir hochwertige CO<sub>2</sub>-Kompensationszertifikate erworben haben.

Wenn das Jahr 2020 uns eines ganz deutlich vor Augen geführt hat, dann dies: Globale Krisen lassen sich nicht durch Abwarten lösen, sondern nur durch entschlossenes Handeln. Dies gilt auch für den Klimawandel, der für Miele als Unternehmen mit weltweiten Wertschöpfungsketten mit vielfältigen Risiken verbunden ist.

Doch nicht nur beim Klimaschutz setzen wir uns neue Ziele. Auch bei unseren Produkten werden wir künftig – neben Langlebigkeit und Verbrauchseffizienz – unseren Fokus auf Aspekte wie Recyclingfähigkeit, Reparierbarkeit und Ressourceneffizienz weiter verstärken. Zugleich gilt es, mit gleichermaßen innovativen wie nachhaltigen Geschäftsmodellen neue Marktchancen zu erschließen. Und nicht zuletzt bauen wir unser Engagement für digitale Verantwortung weiter aus, um das Vertrauen der Kundinnen und Kunden in unsere zunehmend digital vernetzten Produkte weiter zu stärken.

Mit unserer Nachhaltigkeitsarbeit bekennen wir uns zu den zehn universellen Prinzipien des UN Global Compact, bei dem wir bereits seit 2004 Mitglied sind. Welche Fortschritte wir dabei in den vergangenen zwei Jahren erreichen konnten, darüber informieren wir Sie in diesem Bericht. Wir wünschen Ihnen eine inspirierende Lektüre.

Die Geschäftsleitung der Miele & Cie. KG

Olaf Bartsch  
Geschäftsführer Finanzen und Hauptverwaltung

Dr. Stefan Breit  
Geschäftsführer Technik

Dr. Axel Kniehl  
Geschäftsführer Marketing und Vertrieb

Dr. Markus Miele  
Geschäftsführender Gesellschafter

Dr. Reinhard Zinkann  
Geschäftsführender Gesellschafter

# Miele auf einen Blick

- > Was Miele ausmacht
- > Miele weltweit
- > Die Produkte
- > Die Wertschöpfungskette
- > Meilensteine



[< Zurück](#)

# Was Miele ausmacht

## Produkte und Lösungen, begeisternd und visionär

[GRI 102-1/-2/-3/-4/-5/-7/-8/-16/-18, 203-2] Seit 120 Jahren steht Miele wie kein anderes Unternehmen für hochwertige Haus- und Gewerbegeräte und gilt als Inbegriff für zuverlässige und langlebige Produkte. Miele möchte seine Kundinnen und Kunden mit beispielloser Qualität, innovativer Technik, perfekten Resultaten und zeitloser Eleganz begeistern und zugleich Vorreiter bei Energieeffizienz und Umweltschutz sein. „Immer Besser“, das Qualitätsversprechen der Gründer, bringt dies auf den Punkt. Inhaber und Geschäftsleitung fühlen sich den Beschäftigten, Kunden, Lieferanten, der Umwelt und der Gesellschaft verpflichtet. Miele steht für partnerschaftliches Verhalten gegenüber Geschäftspartnern, für eine mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur sowie für Kontinuität bei den Werten und Zielen und in der Führung. Das Familienunternehmen befindet sich in vierter Generation zu 100 Prozent im Eigentum der beiden Gründerfamilien Miele und Zinkann. Dies sichert Unabhängigkeit von den Interessen externer Kapitalgeber. Im Kerngeschäft der Hausgeräte konzentriert sich das Unternehmen auf die Marke Miele und deren Positionierung im Premiumsegment. Eine immer größere Rolle spielen dabei digitale Produkte und Services aus dem Bereich Smart Home.

### INNOVATIONS- UND WACHSTUMSOFFENSIVE

Im Jahr 2019 hat Miele damit begonnen, sich in seiner Organisation grundlegend neu aufzustellen. Ziel ist, die führende Marktposition im Premiumsegment der Haus- und Gewerbegeräte weiter auszubauen und zugleich die Wirtschaftlichkeit der gesamten Miele Gruppe nachhaltig zu sichern. Zu der größten Innovations- und Wachstumsoffensive in der Geschichte des Unternehmens gehört auch die Neustrukturierung des weltweiten Vertriebs, wodurch zum Beispiel große Potenzialmärkte wie China und Nordamerika mehr Gewicht erhalten.

Außerdem investiert Miele verstärkt in die Digitalkompetenz des Unternehmens und hat in Amsterdam einen Standort für digitales Marketing und digitalen Vertrieb aufgebaut. Um die unternehmerische Verantwortung innerhalb der Organisation zu stärken, hat Miele das operative Geschäft in acht eigenständig agierenden Business Units (BUs) gebündelt: Laundry, Dishwashing, Cooking, Refrigeration, Professional, Customer Service, Small Domestic Appliances sowie die jüngst geschaffene New Growth Factory. Sie erschließt zukunftssträchtige neue Geschäftsfelder.

# 20.944

Beschäftigte, davon 11.066 in  
Deutschland, Stichtag 31.12.2020

# 4,5 Mrd. EUR

Umsatz erzielte die  
Miele Gruppe 2020.

### UNTERNEHMENSITZ

Seit 1907 ist Gütersloh der Hauptsitz der Miele Gruppe.

### GESCHÄFTSLEITUNG

Die Geschäftsleitung der Miele Gruppe besteht aus fünf gleichberechtigten Geschäftsführern, darunter zwei geschäftsführende Gesellschafter als Vertreter der Inhaberfamilien sowie drei familienunabhängige Geschäftsführer mit Ressortverantwortung.

### MIELE & CIE. KG

Hauptverwaltung, deutsche Miele-Werke und Vertriebsgesellschaft Deutschland

### MIELE BETEILIGUNGS-GMBH

Internationale Vertriebsgesellschaften und Werke, Beteiligungen

### IMPERIAL-WERKE OHG

100-Prozent-Tochter der Miele & Cie. KG mit Werken in Bünde und Arnshagen

### MIELE VENTURE CAPITAL GMBH

100-Prozent-Tochter mit Sitz in Gütersloh, Schwerpunkt: Start-up-Förderung für innovative Ideen, Technologien und Geschäftsmodelle

### YUJIN ROBOT CO., LTD.

Südkoreanischer Robotikspezialist mit Miele als Mehrheitsaktionär

### STEELCO S.P.A.

Medizintechnik-Hersteller und 100-Prozent-Tochter mit Sitz in Treviso, Italien

< Zurück

# Miele weltweit

Regional verwurzelt, global aufgestellt

[GRI 102-1/-4/-6/-7] Miele produziert in 14 Werken an insgesamt 13 Standorten, von denen sich acht in Deutschland befinden. Darüber hinaus werden in Österreich, Polen, Rumänien, Tschechien und China Geräte hergestellt. Zusätzlich produzieren Steelco in Italien und weitere Fertigungspartner für Miele. Als wichtiger Arbeitgeber in den Regionen ist sich Miele seiner Verantwortung bewusst. Ein zentraler Grundsatz ist daher die Sicherung von Arbeitsplätzen an allen Standorten.

## VERTRIEBSREGIONEN

Über eigene Vertriebsgesellschaften und Importeure ist Miele in rund 100 Ländern vertreten. Die Vertriebsgesellschaften sind auch dafür verantwortlich, die Nachhaltigkeitsstrategie von Miele international umzusetzen. Neben Deutschland gehören die USA, die Schweiz, Australien, Österreich und die Niederlande zu den umsatzstärksten Ländern. Im Zuge der organisatorischen Neuaufstellung hat Miele auch seine weltweiten Vertriebsstrukturen neu geordnet. So bilden Deutschland, Österreich und die Schweiz seit 2020 die Region DACH. Zwei weitere Regionen bündeln Nord- und Westeuropa beziehungsweise Süd- und Osteuropa. Zur neuen Region Asien-Pazifik zählen der asiatische Kontinent (ohne China) sowie Australien und Neuseeland.

Die Länder USA, Kanada und China werden unter Globale Fokuspunkte zusammengefasst und berichten aufgrund ihres bedeutenden Wachstumspotenzials direkt an den Geschäftsführer Marketing und Vertrieb Dr. Axel Kniehl. Zudem bilden die Länder Chile, Mexiko und Brasilien die Region Lateinamerika.

## UMSATZ NACH REGIONEN

Anteil am Gesamtumsatz in Prozent



1) Deutschland, Österreich, Schweiz.  
 2) USA, Kanada, China.  
 3) Anteil am Gesamtumsatz unter einem Prozent.

**50** Vertriebs- und Servicetöchter weltweit



## PRODUKTIONSSTANDORTE

Gütersloh (DE), Arnsberg (DE), Bielefeld (DE), Bünde (DE), Euskirchen (DE), Lehrte (DE), Oelde (DE), Warendorf (DE), Bürmoos (AT), Braşov (RO), Dongguan (CN), Ksawerów (PL), Uničov (CZ)



[← Zurück](#)

# Die Produkte

## Führende Lösungen für Haushalt und Gewerbe

[GRI 102-2/-6/-7] Mit mehr als 6 Millionen verkauften Geräten im Jahr 2020 ist Miele der weltweit führende Anbieter von Premium-Hausgeräten für die Küche, Wäsche- sowie Bodenpflege. Zudem bietet Miele Lösungen für gewerbliche Anwendungen: Im Jahr 2020 wurden allein 90.500 Geräte für den gewerblichen Einsatz, für medizinische Einrichtungen und Laboratorien verkauft. Die Verantwortlichkeiten für die Produktbereiche hat das Unternehmen im Rahmen seiner Innovations- und Wachstumsoffensive neu definiert und in den nebenstehenden acht Business Units gebündelt.

# 6,3 Mio.

Haus- und Gewerbegeräte verkaufte Miele 2020.



### LAUNDRY

- Waschmaschinen
- Trockner
- Waschtrockner



### COOKING

- Dampfgarer/ Kombinationsgeräte
- Dialoggarer
- Dunstabzugshauben
- Herde und Backöfen/ Kombinationsgeräte
- Kochfelder
- Mikrowellengeräte<sup>1)</sup>
- Vakuumschubladen<sup>1)</sup>
- Wärmeschubladen
- Weinschränke<sup>1)</sup>



### CUSTOMER SERVICE

- Kundendienst
- Ersatzteilverkauf für Hausgeräte



### PROFESSIONAL

#### Spültechnik:

- Frischwasserspüler
- Tankspüler<sup>1)</sup>

#### Wäschereitechnik:

- Waschmaschinen
- Trockner
- Wasch-Trocken-Säulen
- Heißmangeln
- Muldenmangeln
- Dampfbügelsysteme

#### Luftreinigungstechnik:

- Luftreiniger

#### Dentaltechnik:

- Thermodesinfektoren
- Klein-Sterilisatoren<sup>1)</sup>

#### Labortechnik:

- Laborspüler
- Großraum-Laborspüler

#### Medizintechnik:

- Reinigungs- und Desinfektionsgeräte
- Steckbeckenspüler
- Klein-Sterilisatoren<sup>1)</sup>
- Zentrale Medizinprodukt-aufbereitung (ZSVA/AEMP: Steelco)



### SMALL DOMESTIC APPLIANCES

- Bodenstaubsauger
- Akkustaubsauger
- Saugroboter<sup>1)</sup>
- Kaffeefullautomaten<sup>1)</sup>
- Bügelmaschinen



### DISHWASHING

- Geschirrspüler



### REFRIGERATION

- Kühl- und Gefriergeräte<sup>1)</sup>



### NEW GROWTH FACTORY

- Gourmet-Lieferservice MChef
- Vertical-Farming-Spezialist Agrilution
- Rezepte-App KptnCook
- Otto Wilde Grillers

#### Zubehöre und Verbrauchsmittel für Miele-Hausgeräte:

- Waschmittel
- Spülmittel
- Gerätepflege
- Trocknerduft
- Staubsaugerbeutel
- Kaffeebohnen
- Zubehör für Kochen und Bodenpflege

#### Zubehöre und Verbrauchsmittel für Miele-Gewerbegeräte:

- Körbe, Einsätze und Adapter für unterschiedliche Einsatzgebiete (Geschirrspülen, Dental, Medizin und Labor)
- Von der Wäschewanne über Unterbauten und Dosiertechnik bis zu Kassiergeräten (Wäschereitechnik)
- Reinigungs- und Pflegeprodukte ProCare Tex
- Komponenten für die Prozessdokumentation (Dental, Labor und Medizin)
- Prozesschemie (Gewerbe)

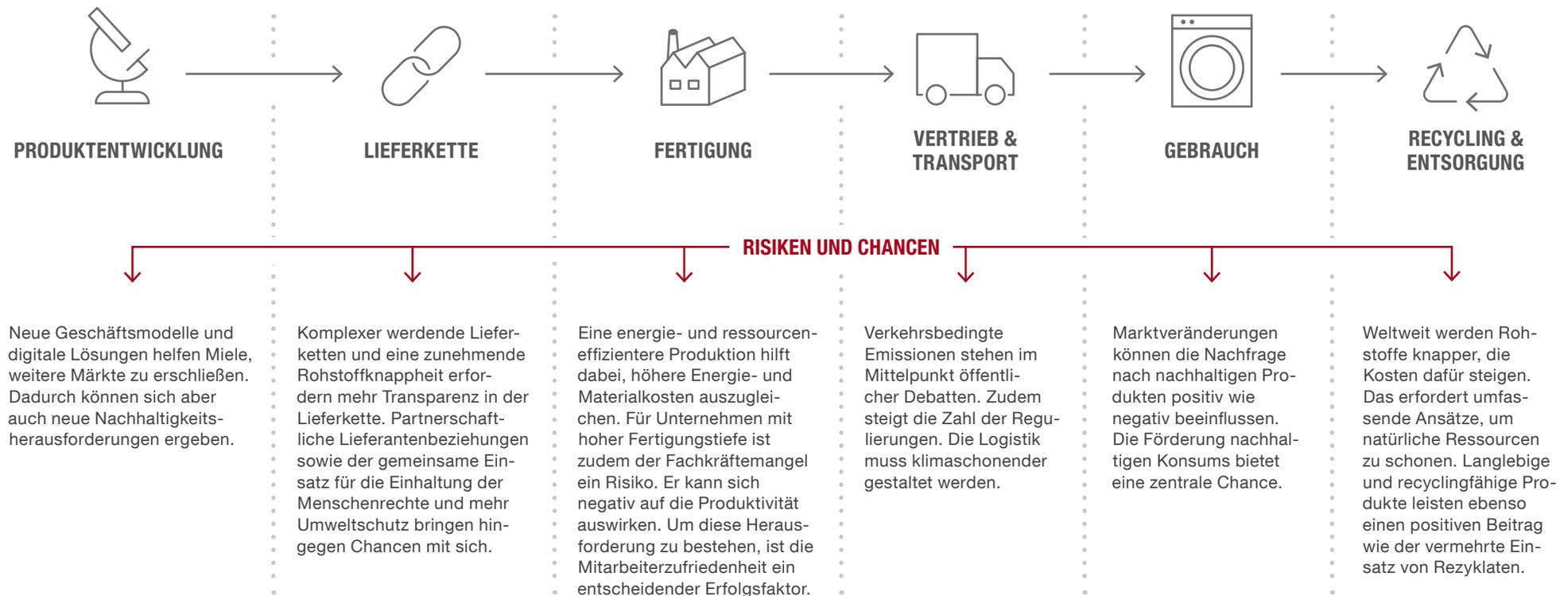
<sup>1)</sup> Bei diesen Geräten kooperiert Miele mit Fertigungspartnern.

< Zurück

# Die Wertschöpfungskette

## Den gesamten Lebenszyklus im Blick

[GRI 102-9] Die Miele-Wertschöpfungskette erstreckt sich über die Produktentwicklung, die Auswahl und Beschaffung der Rohstoffe und Bauteile, die Produktion in den Miele-Werken sowie den Transport und Vertrieb bis hin zur Gebrauchsphase. Sie schließt ab mit dem Recycling oder der Entsorgung der Geräte.



[< Zurück](#)

# Meilensteine

## Nachhaltiges Denken seit 1899

○ **1899**

Miele wird mit elf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegründet.

○ **1929**

Eine betriebliche Altersversorgung wird eingeführt.

○ **1970**

Erstmals werden die Umweltdaten von Standorten erfasst.

○ **1993**

Die Qualität der Produktion wird zertifiziert (ISO 9001).

○ **2002**

Der erste Nachhaltigkeitsbericht wird veröffentlicht.

○ **1909**

Die Betriebskrankenkasse für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird gegründet.

○ **1951**

Das Betriebliche Vorschlagswesen wird eingerichtet.

○ **1990**

Ein Umweltreferat für Produkte wird gegründet.

○ **1996**

Der erste Umweltbericht wird veröffentlicht; das Umweltmanagement wird zertifiziert (ISO 14001).

○ **2004**

Miele tritt dem Global-Compact-Netzwerk der Vereinten Nationen bei.

○ **2008**

Der Miele Verhaltenskodex wird verabschiedet.

○ **2012**

Das Energiemanagement wird zertifiziert (ISO 50001); die „Charta der Vielfalt“ wird unterzeichnet.

○ **2015**

Das Aktionsteam Nachhaltigkeit gründet sich und Miele erreicht den zweiten Platz im Ranking der Nachhaltigkeitsberichte.

○ **2018**

Miele beschäftigt mehr als 20.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

○ **2019**

Miele steigt mit Agrilution ins Vertical Farming ein.

○ **2021**

Die Miele-Klimaziele werden durch die Science Based Targets initiative (SBTi) validiert.

○ **2008**

Die Zertifizierung nach SA8000 wird erteilt.

○ **2011**

Die Arbeitssicherheit wird zertifiziert (OHSAS 18001).

○ **2014**

Miele erhält den Deutschen Nachhaltigkeitspreis.

○ **2018**

Miele eröffnet die eigene Kita am Standort Gütersloh.

○ **2019**

Die Miele-Kita erhält die Zertifizierung zum „Haus der kleinen Forscher“.

○ **2020**

Im Rahmen der Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie steckt sich Miele neue, ehrgeizige Ziele.

# Management & Prozesse

- > Nachhaltigkeitsstrategie
- > Nachhaltigkeitsmanagement
- > Stakeholdereinbindung
- > Miele und Covid-19

Seit seiner Gründung vor mehr als 120 Jahren steht das Familienunternehmen Miele auf besondere Art und Weise für verantwortungsvolles Wirtschaften, das von Kontinuität, Integrität und Qualitätsbewusstsein geprägt ist. Angesichts der wachsenden Bedrohungen durch den Klimawandel und zunehmender Ressourcenknappheit legt Miele aktuell einen strategischen Fokus auf den ambitionierten weiteren Ausbau der Nachhaltigkeitsstrategie. Mit ihr hat sich Miele neue Ziele für den Klima- und Umweltschutz und weitere drängende Themen gesteckt.



# Nachhaltigkeitsstrategie

## Lösungen für bedeutende Herausforderungen

[GRI 102-15/-16] Die Miele Nachhaltigkeitsstrategie ist fester Bestandteil der Unternehmensstrategie. Sie soll allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Leitbild für ihr tägliches Handeln dienen. Den Rahmen dafür bilden langfristig ausgerichtete Zielsetzungen: Im Jahr 2016 hat Miele daher 15 strategische Ziele formuliert, die bis 2025 erreicht werden sollen. Auf dem Weg dorthin hat das Unternehmen bereits bedeutende Fortschritte verzeichnet – etwa beim Klimaschutz: An allen Standorten ist der Energieverbrauch auch im Jahr 2020 gesunken. Gleichzeitig erreichte Miele eine deutliche Reduktion seiner CO<sub>2</sub>-Emissionen; beispielsweise wurden die Scope-1- und Scope-2-Emissionen um 40 Prozent gegenüber 2019 gesenkt. Auch im Bereich Ressourcenschonung verfolgte das Unternehmen im Berichtszeitraum entschlossen das Ziel, dass Miele-Geräte führend in nachhaltiger Produktgestaltung und ganzheitlicher Effizienz sein sollen. So konnte Miele den Anteil der abgesetzten Produkte in den jeweils höchsten Energieeffizienzklassen weiter steigern. Zudem bewerten die Kundinnen und Kunden die Nachhaltigkeitsleistung von Miele weltweit weiterhin als sehr gut. Dies belegt etwa die Untersuchung „Grüne

Marken des Jahres“ des internationalen Marktforschungsinstituts YouGov und des Magazins stern aus dem Jahr 2020. Dort wählten Verbraucherinnen und Verbraucher Miele auf den ersten Platz in der Kategorie Elektrogeräte.

Zugleich ist Miele bewusst, dass sich globale Herausforderungen wie der Klimawandel in den letzten Jahren weiter verschärft haben. Auch durch die Digitalisierung und steigende Erwartungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ergeben sich neue Aufgaben. Deshalb hat Miele im Berichtszeitraum ein groß angelegtes Projekt durchgeführt, um einzelne Themenfelder der Nachhaltigkeitsstrategie noch ambitionierter anzugehen. Dies gilt insbesondere für den Klima- und Umweltschutz, die Nachhaltigkeit der Miele-Produkte sowie den verantwortungsvollen Umgang mit der Digitalisierung.

### STRATEGISCHE WEITERENTWICKLUNG

Miele hat im Berichtszeitraum seine weltweite > Innovations- und Wachstumsinitiative Design2Excellence gestartet, um die Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit des Unternehmens weiter nachhaltig zu stärken. Auch die Weiterentwicklung der Miele Nachhaltigkeitsstrategie zielt auf dieses Ziel ein.



Erster Platz in Verbraucherstudie „Grüne Marken des Jahres“ in der Kategorie Elektrogeräte

Mit sehr ambitionierten neuen Zielsetzungen trägt Miele dem hohen Stellenwert des Themas Nachhaltigkeit für das Unternehmen und die Marke Rechnung. Zugleich wird Nachhaltigkeit noch tiefer in der Organisation verankert und auch stärker nach außen getragen, etwa in der Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden.

Die überarbeitete Strategie konzentriert sich auf drei Fokusfelder: Klimaschutz, Nachhaltige Produkte und Verpackungen sowie Digitale Verantwortung. Dies sind die Bereiche, in denen das Unternehmen einen bedeutenden zusätzlichen Beitrag zur Nachhaltigkeit leisten kann und die gleichzeitig gesellschaftlich von besonderer Relevanz und Dringlichkeit sind.

Die Zielsetzungen und Maßnahmen in den Fokusfeldern werden ab dem Jahr 2021 in einem Nachhaltigkeitsprogramm weiter ausdifferenziert. Bei der Umsetzung der weiterentwickelten Nachhaltigkeitsstrategie werden die Business Units sowie die relevanten Zentralbereiche wie Einkauf, Personal oder Logistik durch Formulierung eigener Nachhaltigkeitsprogramme auf Basis der zentralen Strategie eng eingebunden.

[← Zurück](#)[Nachhaltigkeitsstrategie](#)[Nachhaltigkeitsmanagement](#)[Stakeholdereinbindung](#)[Miele und Covid-19](#)

## FOKUSFELD KLIMASCHUTZ

Zu den größten Aufgaben unserer Zeit zählt, den Klimawandel einzudämmen und sich an seine Auswirkungen anzupassen. Als verantwortungsbewusstes Familienunternehmen mit weltweiten Wertschöpfungsketten misst Miele dieser globalen Herausforderung eine besondere Bedeutung bei. Deshalb hat das Unternehmen im Berichtszeitraum eine umfassende Klimaschutzstrategie entwickelt und hierfür ehrgeizige Ziele definiert. Die Strategie wurde im Oktober 2020 durch die Geschäftsleitung verabschiedet. Ihr Kern ist die Vermeidung, Reduzierung und Kompensation von CO<sub>2</sub>-Emissionen.

Bei den Zielen orientiert sich Miele an dem Pariser Klimaabkommen, das vorsieht, die globale Erderwärmung gegenüber der vorindustriellen Ära auf deutlich unter 2 Grad Celsius – besser 1,5 Grad Celsius – zu begrenzen. Um sicherzustellen, dass die Klimaziele von Miele dazu einen wirksamen Beitrag leisten, ist das Unternehmen im Januar 2021 der international anerkannten [Science Based Targets initiative \(STBi\)](#) beigetreten. Damit einher geht die Verpflichtung, ein wissenschaftsbasiertes Emissionsreduktionsziel zu verfolgen.

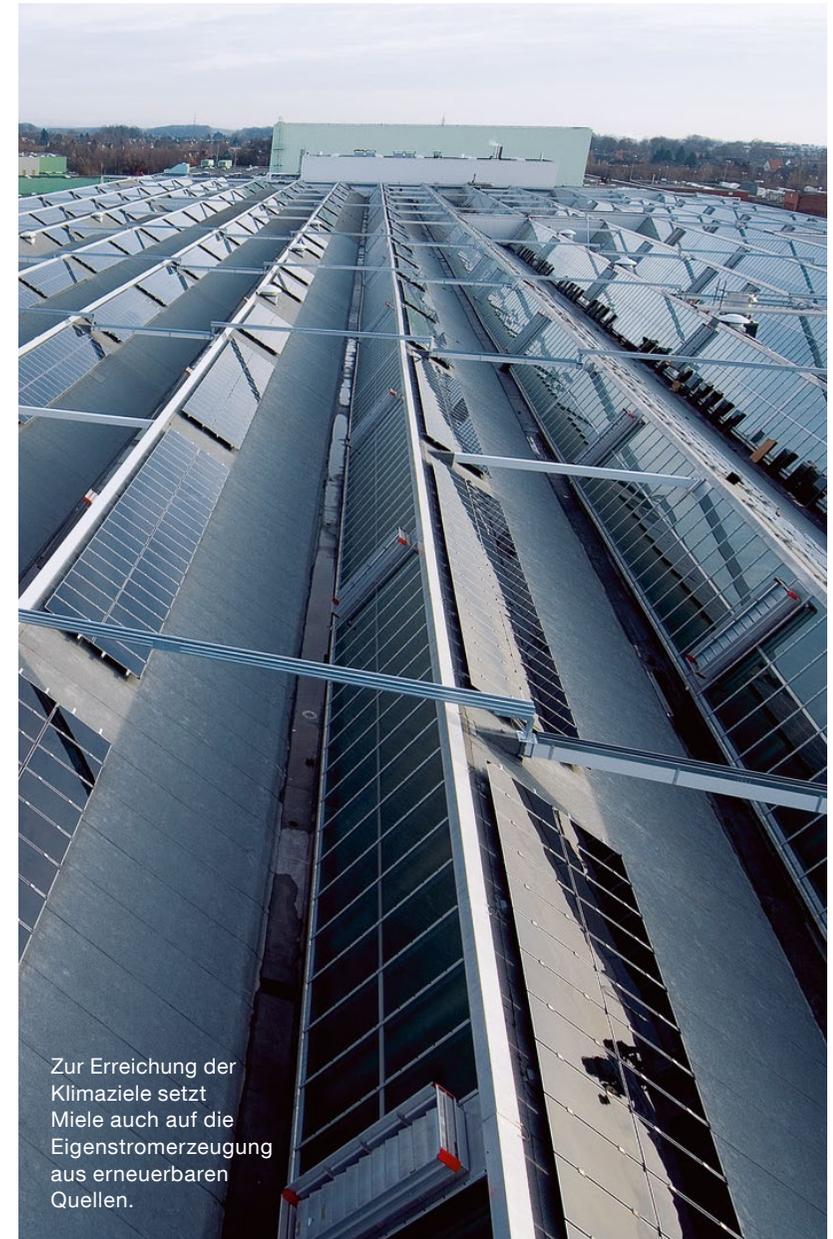
Ein erstes Zwischenziel ist es, über alle Standorte hinweg bereits 2021 CO<sub>2</sub>-Neutralität zu erreichen. Dies bezieht sich auf die eigenen Emissionen (Scope 1) sowie die Emissionen der Energielieferanten (Scope 2). Gleichzeitig setzt sich Miele zum Ziel, diese Emissionen bis 2030 um 50 Prozent im Vergleich zu 2019 zu senken. Hierfür wird das Unternehmen Investitionen

tätigen, um vor allem die [Energieeffizienz](#) der Miele-Standorte und -Produktionswerke zu verbessern und die Eigenstromerzeugung aus erneuerbaren Quellen auszubauen.

Mittel- und langfristig sollen auch die CO<sub>2</sub>-Emissionen in der Nutzungsphase der Produkte, wie schon in der Vergangenheit, und beim Einkauf von Gütern und Dienstleistungen (Scope 3) stark verringert werden. Hier entsteht der Großteil der Emissionen des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks von Miele – und daher auch der größte Hebel für [Emissionsreduzierungen](#). Diese Aufgabe ist sehr komplex; dennoch geht Miele diese Herausforderung systematisch an und setzt sich auch in diesem Bereich ein Ziel gemäß den Anforderungen der Science Based Targets initiative.

## FOKUSFELD NACHHALTIGE PRODUKTE UND VERPACKUNGEN

Das zweite Fokusfeld beschäftigt sich mit den Produkten von Miele und ihren Verpackungen, deren Nachhaltigkeitsbilanz weiter verbessert werden soll. Dazu gilt es unter anderem, Stoffkreisläufe zu schließen – zum Beispiel durch den [Einsatz von Rezyklaten](#) oder eine verbesserte Reparierbarkeit der Produkte. Letzteres trägt zur besonderen Langlebigkeit der Miele-Produkte bei, die sich als [ökologisch sinnvoll](#) erwiesen hat. Ebenso auf der Agenda steht die Steigerung der Ressourceneffizienz. Ziel ist es, die Versorgungssicherheit für Miele dauerhaft zu gewährleisten und zugleich Rohstoffreserven für kommende Generationen zu bewahren. Wichtige Voraussetzungen hierfür will Miele bereits bei



Zur Erreichung der Klimaziele setzt Miele auch auf die Eigenstromerzeugung aus erneuerbaren Quellen.

< Zurück

Nachhaltigkeitsstrategie

Nachhaltigkeitsmanagement

Stakeholdereinbindung

Miele und Covid-19

der Produktentwicklung schaffen. Bei den > Versandverpackungen der Miele-Hausgeräte prüft ein Projektteam fortlaufend alternative Verpackungsmaterialien, um weiter auf umweltschonendere Lösungen umstellen zu können. Zudem ist Miele bestrebt, für die Verpackungen von Reinigungs- und Pflegeprodukten häufiger recycelte oder recyclingfähige Stoffe zu nutzen. Darüber hinaus arbeitet das Unternehmen an neuen nachhaltigen > Geschäftsmodellen, die zusätzliche Marktchancen eröffnen sollen.

**FOKUSFELD DIGITALE VERANTWORTUNG**

Mit einem breiten Engagement für digitale Verantwortung soll das Vertrauen der Kundinnen und Kunden in die Produkte und in Miele als Unternehmen weiter gestärkt werden. Im Berichtszeitraum hat Miele daher seine Strategie in den Bereichen Datenschutz und Informationssicherheit weiterentwickelt. Hierzu zählt auch die Entwicklung eines „digitalen Produktversprechens“, welches zusichert, dass Verbraucherinnen und Verbraucher die digitalen Funktionen von Miele-Produkten auch langfristig und sicher nutzen können.

**WESENTLICHKEIT**

[GRI 102-46/-47] Um die inhaltlichen Schwerpunkte der Nachhaltigkeitsstrategie und -berichterstattung zu bestimmen, führt Miele Wesentlichkeitsanalysen durch. Hierbei untersucht das Unternehmen mögliche Auswirkungen seiner Geschäftstätigkeit auf eine nachhaltige Entwicklung und ermittelt die Erwartungen externer Stakeholder

an das Unternehmen. Die letzte umfangreiche > Wesentlichkeitsanalyse wurde 2018 durchgeführt. Den globalen Referenzrahmen der Analyse bildeten die Berichterstattungsstandards der Global Reporting Initiative (GRI), des Sustainability Accounting Standards Board (SASB) und des CDP (ehemals Carbon Disclosure Project) sowie die Sustainable Development Goals (SDGs). Die analysierten Themen wurden anschließend gemäß den Anforderungen der GRI in einer > Wesentlichkeitsmatrix aufbereitet. Diese Matrix stellt auf der horizontalen Achse den Einfluss von externen Treibern (outside-in) und auf der vertikalen Achse die Auswirkungen von Miele (inside-out) auf das jeweilige Thema dar.

In der Wesentlichkeitsmatrix kann außerdem anhand der Kreisgröße der Bezug der wesentlichen Themen zu den SDGs abgelesen werden.

Die Analyseergebnisse hat Miele im Zuge der > Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie während des Berichtszeitraums auf ihre Aktualität hin überprüft und weiterhin für gültig befunden. Die Matrix bildet daher nach wie vor die Richtschnur bei der Schwerpunktsetzung für den Nachhaltigkeitsansatz von Miele.

In den Unterkapiteln dieses Berichts beschreibt Miele, wie die wesentlichen Themen gesteuert werden und welche Fortschritte das Unternehmen im Berichtszeitraum gemacht hat.

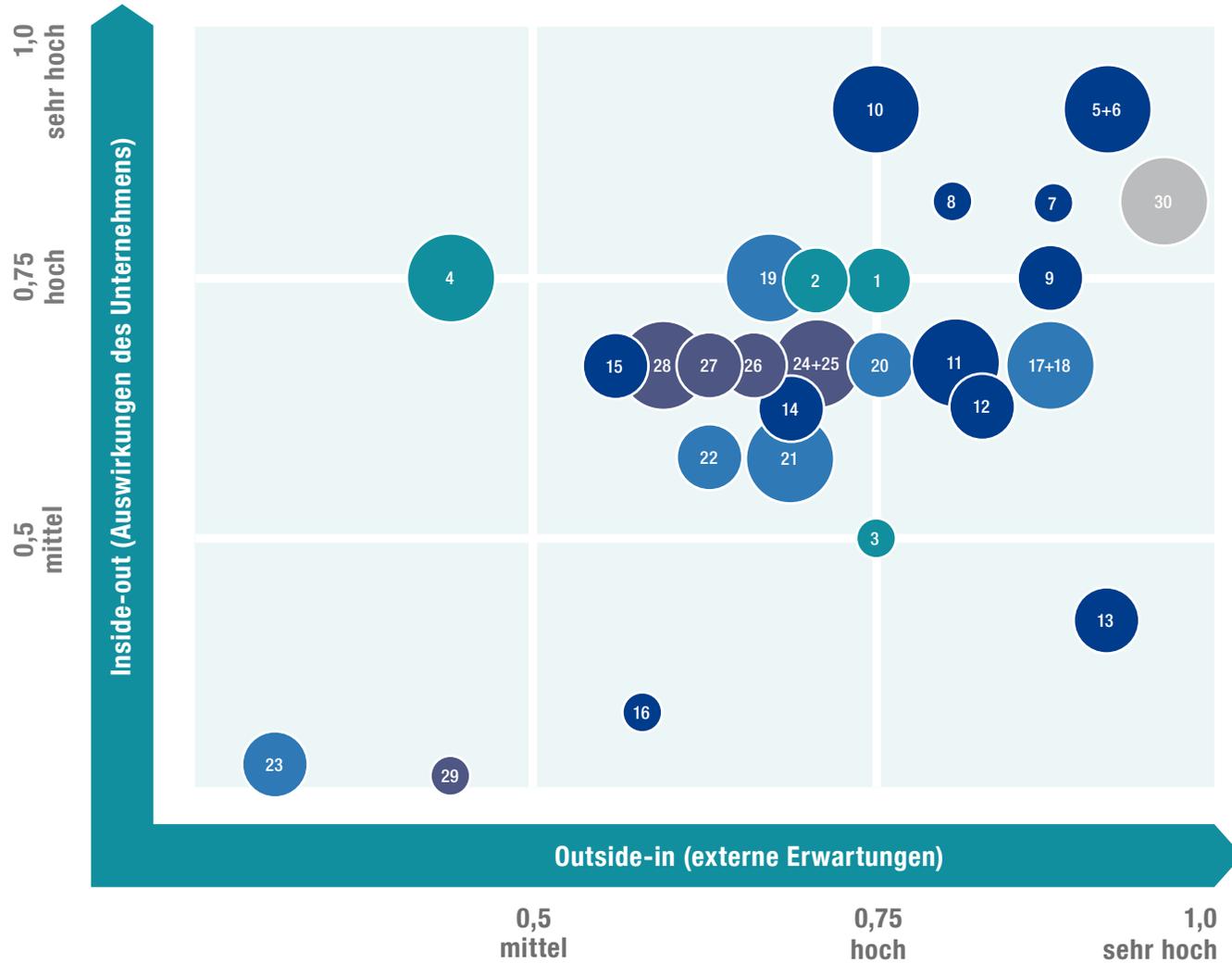
# BEITRAG ZU DEN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Im Jahr 2015 verabschiedeten die Vereinten Nationen > 17 Nachhaltigkeitsziele (Sustainable Development Goals, SDGs). Sie sind das Herzstück der Agenda 2030, des globalen Aktionsplans für eine nachhaltige Entwicklung. Mit den SDGs sollen die aus Nachhaltigkeitssicht drängendsten globalen Herausforderungen gelöst und extreme Armut reduziert werden. Miele bekennt sich ausdrücklich zu den SDGs. Einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung leistet das Familienunternehmen insbesondere über die SDGs 7, 8, 9, 12 und 13.

ZIELE FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG



WESENTLICHKEITSMATRIX



SDG-Bezug

● Indirekter oder kein Bezug zu den SDGs

● Direkter Bezug zu einem SDG

● Direkter Bezug zu mehreren SDGs

● Management & Prozesse

- 1 Compliance
- 2 Nachhaltigkeitsmanagement
- 3 Corporate Digital Responsibility
- 4 Dialog & Kommunikation

● Produkte & Dienste

- 5 Ressourceneffiziente Produkte
- 6 Verbrauchsoptimierte Produkte
- 7 Produktkonformität
- 8 Digitale Produkte & Services
- 9 Recyclingfähigkeit der Produkte
- 10 Langlebigkeit der Produkte
- 11 Ressourceneffiziente Verpackung
- 12 Einsatz von Rezyklaten
- 13 Umgang mit Altgeräten
- 14 Reparaturfähigkeit
- 15 Nachhaltige Innovationen
- 16 Sharing-Modelle

● Lieferkette & Produktion

- 17 Energieeffizienz an den Standorten
- 18 Erneuerbare Energien
- 19 Ressourcenherkunft & Versorgungssicherheit
- 20 Lieferantenmanagement
- 21 Ressourceneffizienz an den Standorten
- 22 Logistik & Mobilität
- 23 Biodiversität

● Beschäftigte & Gesellschaft

- 24 Vielfalt & Chancengleichheit
- 25 Arbeitsschutz
- 26 Work-Life-Balance
- 27 Gesundheitsschutz
- 28 Aus- & Weiterbildung
- 29 Gesellschaftliches Engagement

- 30 Klimaschutz

# Nachhaltigkeitsmanagement

## Mensch und Umwelt im Blick

[GRI 102-11] Das Nachhaltigkeitsmanagement bei Miele basiert auf dem Vorsorgeprinzip: Mögliche Beeinträchtigungen von Mensch und Umwelt durch die Geschäftstätigkeit des Unternehmens sollen frühzeitig bedacht und ausgeschlossen oder reduziert werden. Dies gilt gleichermaßen für die Herstellung der Miele-Geräte, für deren Gebrauch und Entsorgung sowie für die Lieferkette. Themen wie Ressourcenschonung, Menschenrechte, Arbeitssicherheit oder Klimaschutz steuert Miele über eine effektive Organisationsstruktur mit zertifizierten Managementsystemen. Durch das Compliance-Management wird sichergestellt, dass geltende Gesetze und eigene Richtlinien stets befolgt werden.

### NACHHALTIGKEIT SYSTEMATISCH STEUERN

[GRI 102-18/-20] Die oberste Verantwortung für das Thema Nachhaltigkeit liegt bei der fünfköpfigen Geschäftsleitung. Sie gibt die strategische Richtung vor, verabschiedet Ziele und definiert Indikatoren, mit denen Fortschritte gemessen werden. Die Miele > Nachhaltigkeitsstrategie wurde im Berichtszeitraum weiterentwickelt und vor allem in den Fokusfeldern Klimaschutz, Nachhaltige Produkte und Verpackungen sowie Digitale Verantwortung bedeutend nachgeschärft. Die Verantwortung für diese Weiterentwicklung

lag beim Technischen Produktmanagement und Umweltreferat (TPE) in kontinuierlicher, enger Abstimmung mit der Geschäftsleitung. Im Jahr 2021 wurde der Bereich TPE erweitert und in Corporate Sustainability and Regulatory Affairs (SRA) umbenannt. Die Umbenennung ist unternehmensintern ein wichtiges Signal dafür, welche bedeutende Rolle Nachhaltigkeit bei Miele heute und in Zukunft spielt.

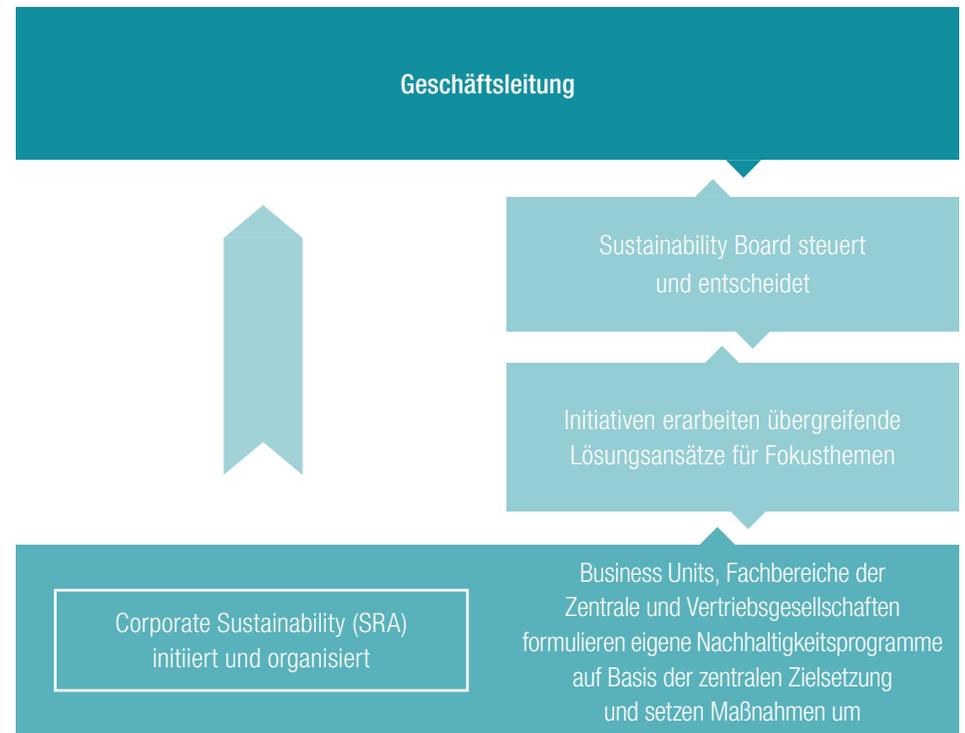
Zusammen mit vielen weiteren Fachbereichen übernahm TPE auch die Implementierung und das Controlling der Nachhaltigkeitsstrategie. Verantwortlich für die Zielerreichung sind die Bereichsleitungen in der Zentrale, die Leitungen der Business Units sowie die Leitungen der Vertriebsregionen und Vertriebsgesellschaften. Jährlich findet ein systematischer Abgleich von Zielen und Kennzahlen zur Nachhaltigkeitsleistung statt.

### ZENTRALES STEUERUNGSGREMIUM AUFGEWERTET

[GRI 102-18/-20] Der Nachhaltigkeitsbeirat war bis Ende des Jahres 2020 das zentrale Gremium zur Steuerung des Nachhaltigkeitsmanagements bei Miele. Im Dezember 2020 wurde der Beirat in das neu gegründete Sustainability Board überführt, das künftig über bedeutende und mit Zielkonflikten

### NACHHALTIGKEITSORGANISATION

Die zentralen Gremien des Nachhaltigkeitsmanagements



[← Zurück](#)[Nachhaltigkeitsstrategie](#)[Nachhaltigkeitsmanagement](#)[Stakeholdereinbindung](#)[Miele und Covid-19](#)

beladene betriebliche und produktbezogene Nachhaltigkeitsthemen entscheiden wird. Mit der Neuaufstellung des zentralen Nachhaltigkeitsgremiums setzt Miele ein wesentliches Ziel der weiterentwickelten Nachhaltigkeitsstrategie um: Nachhaltigkeit noch stärker im gesamten Unternehmen zu verankern.

Dementsprechend ist – anders als zuvor im Nachhaltigkeitsbeirat – die gesamte Miele-Geschäftsleitung im neuen Sustainability Board vertreten. Sie kommt dort mit den Leitungen und Vertretungen aller relevanten Bereiche zusammen. Zudem gehören die Leitungen der Business Units dem Sustainability Board an.

Der Nachhaltigkeitsbeirat tagte während seines Bestehens in regelmäßigen Abständen, im Jahr 2019 zuletzt viermal. Dabei hat er sich mit aktuellen regulatorischen Entwicklungen auseinandergesetzt und die Anforderungen besprochen, die sich daraus für Miele ergeben. Beispiele hierfür sind die EU-Rahmenverordnung zur Energieverbrauchskennzeichnung, die europäische Strategie für Kunststoffe und der Nationale Aktionsplan Wirtschaft und Menschenrechte. 2020 hielt der Nachhaltigkeitsbeirat aufgrund der Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie keine offiziellen Sitzungen ab. Stattdessen wurden die Geschäftsleitung und die relevanten Bereiche bei unterschiedlichen Terminen in die Ausarbeitung eingebunden. Außerdem begleiteten der Beirat und seit Dezember 2020 das Sustainability Board den Implementierungsprozess der Nachhaltigkeitsstrategie auf Werkerebene; hierfür berichteten die Leitungen der Business Units, der Fachbereiche und der Vertriebsorganisationen an das Sustainability Board.

## INTERNE UND EXTERNE LEITLINIEN SOWIE STANDARDS

[GRI 102-12/-16] Verschiedene Grundsätze und internationale Leitlinien, zu denen sich Miele verpflichtet hat, bilden die Grundlage für das Nachhaltigkeitsmanagement:

- **Unternehmensphilosophie: festgeschriebene Grundsätze, etwa in den Bereichen Qualität und Produktsicherheit, Umweltschutz, Energiemanagement, Mitarbeiter- und Kundenorientierung oder zu spezifischen Nachhaltigkeitsaspekten.** Diese Grundsätze gelten für alle Beschäftigten.
- **Ethikleitlinien des Einkaufs:** Sie gelten für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit beschaffender Tätigkeit. Im Vordergrund steht die stets partnerschaftliche, faire und transparente Zusammenarbeit mit Lieferanten.
- **Verhaltenskodex für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit elf verpflichtenden Regeln, unter anderem zu Themen wie Menschenrechte, Anti-Korruption, Einhaltung des Wettbewerbs- und Kartellrechts oder Compliance**
- **Zehn > Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen (United Nations, UN) zu Menschenrechten, Arbeitsstandards, Umweltschutz und Anti-Korruption**
- **Der > SA8000-Standard für faire Arbeitsbedingungen und die Anerkennung der Arbeitnehmerrechte: Er basiert auf den Konventionen der Internationalen Arbeits-**

**organisation, der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und der UN-Kinderrechtskonvention.**

- **Verhaltenskodex des deutschen > Zentralverbands Elektrotechnik- und Elektronikindustrie zur gesellschaftlich verantwortlichen Unternehmensführung**
- **Verhaltenskodex des europäischen Dachverbands der Hausgeräteindustrie > APPLiA (früher CECED) zur gesellschaftlichen Unternehmensverantwortung**
- **Code of Conduct der > Compliance-Initiative des Bundesverbands Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik (BME) zur Reduzierung von Compliance-Risiken in der Lieferkette**
- **Die > Charta der Vielfalt: Unternehmensinitiative zur Förderung von Vielfalt in Unternehmen**
- **Die Länderrisiko-Klassifizierung der amfori Business Social Compliance Initiative (amfori BSCI)**

## INTEGRIERTES MANagementsYSTEM SORGT FÜR EINHEITLICHE STRUKTUREN

Um das Nachhaltigkeitsmanagement kontinuierlich zu verbessern, verwendet Miele ein integriertes Managementsystem für Qualität, Umweltschutz, Energie, Arbeitsschutz und Soziales. Es führt alle Instrumente und Standards zur Einhaltung von verschiedenen Nachhaltigkeitsanforderungen zusammen (siehe > Tabelle). Das integrierte Manage-

mentsystem wird regelmäßig bei internen und externen Audits überprüft. Das aktuelle Zertifikat für Qualität, Umweltschutz, Energiemanagement und Arbeits- und Gesundheitsschutz wurde am 15. Dezember 2020 ausgestellt und gilt bis zum 14. Dezember 2023. Das Zertifikat für Sozialstandards ist bis zum 25. Juli 2022 datiert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die für die einzelnen Geltungsbereiche des Managementsystems zuständig sind, berichten der Geschäftsleitung regelmäßig über ihre Fortschritte.

Relevante Bereiche der Standorte Gütersloh und Bielefeld wurden darüber hinaus nach der Norm ISO 13485 für das Qualitätsmanagement von Medizinprodukten zertifiziert. Bis Juli 2022 werden die Zertifizierungen gemäß Sozialstandard SA8000 für alle Standorte sukzessive erneuert.



# 90

interne und externe Audits wurden 2020 im Rahmen des Qualitätsmanagements durchgeführt.

**INTEGRIERTES MANAGEMENTSYSTEM**

Übersicht

PRODUKTIONSSTANDORTE	Produkte	Instrumente und Standards
Gütersloh	Waschmaschinen, Wäschetrockner, Elektronikkomponenten, Gießerei	 
Arnsberg	Dunstabzugshauben	 
Bielefeld	Geschirrspüler für Haushalt und Gewerbe, Reinigungs- und Desinfektionsautomaten, Staubsauger	 
Bünde	Dampfgarer, Kochfelder, Wärmeschubladen	 
Euskirchen	Elektromotoren, Kabeltrommeln, Gebläse	 
Lehrte	Wäschereimaschinen, Bügelmaschinen	 
Oelde	Herde, Backöfen, Dialoggarer	 
Warendorf	Kunststoffkomponenten	 
Bürmoos (Österreich)	Metallbaugruppen	 
Braşov (Rumänien)	Elektronikkomponenten	 
Dongguan (China)	Staubsauger	
Uničov (Tschechien)	Waschmaschinen, Trockner, Geschirrspüler	 
Ksawerów <sup>1)</sup> (Polen)	Waschmaschinen	 

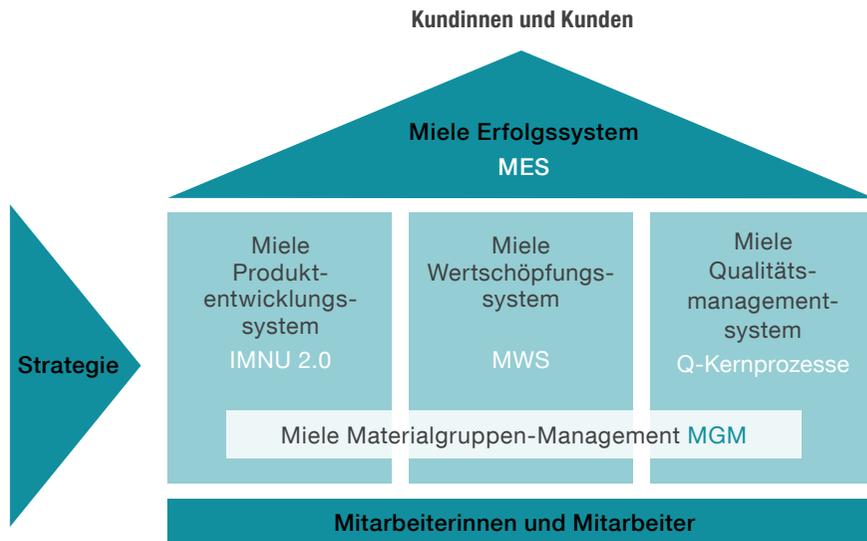


ISO 9001 (Qualität),  
ISO 14001 (Umwelt),  
ISO 45001 (Arbeitsschutz),  
SA8000 (Sozialstandard)



ISO 50001 (Energie)

1) Die Zertifizierungen für den neuen Standort in Ksawerów erfolgten im Mai 2021.



**DAS MIELE ERFOLGSSYSTEM**

Das integrierte Managementsystem ist an vielen Stellen mit dem Miele Erfolgssystem (MES) verknüpft. Das MES besteht aus vier Elementen und standardisiert und optimiert Prozesse. So kann Miele mit dem eigenen Produktentwicklungssystem IMNU 2.0 von der Vorentwicklung bis zur Serienreife alle wichtigen Entwicklungsaspekte überblicken. Teil von IMNU 2.0 ist die sogenannte > Umweltcheckliste. Im Miele Wertschöpfungssystem (MWS) wiederum ist Ressourcenschonung als Gestaltungsprinzip verankert; hier werden gesteckte Ziele verfolgt, beispielsweise für die Langlebigkeit von Betriebsmitteln oder für die Zuteilung von Ressourcen. Daneben sorgen die Qualitäts-Kernprozesse (Q-KP) für funkti-

onsfähige, also störungs- und fehlerarme Prozesse in der Serienproduktion. Mithilfe des Materialgruppen-Managements (MGM) überprüft Miele außerdem Nachhaltigkeitsaspekte im gesamten Beschaffungsprozess, etwa gezielt im Rahmen von Lieferantenaudits.

**AUDITS DURCH EXTERNE PARTNERINNEN UND PARTNER**

[GRI 412-1] Das zentrale Qualitätsmanagement am Hauptsitz in Gütersloh plant und betreut sämtliche externen Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren an allen Standorten. Das Managementsystem für Medizinprodukte wird von der Business Unit Professional organisiert und koordiniert. Die Zertifizierung der Standorte erfolgt im europäischen Verbund als

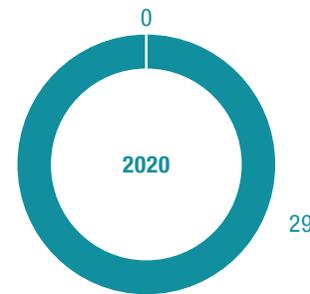
sogenannte Matrixzertifizierung. Der Standort Dongguan plant und organisiert seine Zertifizierung eigenverantwortlich, bleibt dabei aber eng verzahnt mit dem Miele Managementsystem und dem MES. In allen Fällen überprüfen externe Auditorinnen und Auditoren die zertifizierungsrelevanten Prozesse.

2020 fanden 29 externe Audits des integrierten Managementsystems statt, 2019 waren es 36. In beiden Jahren wurden keine Abweichungen festgestellt.

**INTERNE ÜBERPRÜFUNG VON FORTSCHRITTEN**

[GRI 412-1/-2] Ergänzend zu externen Audits betreibt Miele ein internes Auditierungsverfahren. Es dient der Selbstüberwachung und soll ermöglichen, Abweichungen frühzeitig zu erkennen und Gegenmaßnahmen einzu-

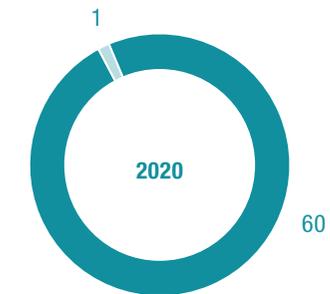
leiten. Unternehmenseigene Auditorinnen und Auditoren prüfen das integrierte Managementsystem und damit alle dazugehörigen Themengebiete. Sie arbeiten spezifische Fragen zu den verschiedenen Prozessen und Normen ab und prüfen dabei auch, inwieweit die Anforderungen des Gesetzgebers, der Zertifizierer und der Miele-Kunden erfüllt werden. Dabei werden positive Aspekte, aber auch Verbesserungspotenziale, Abweichungen und sonstige Beobachtungen festgehalten. Außerdem veranlassen die internen Auditorinnen und Auditoren Verbesserungsmaßnahmen und überprüfen diese beim nächsten Audit. Der Einsatz entsprechend qualifizierter und erfahrener Fachkräfte gewährleistet eine fachgerechte Durchführung. Im Geschäftsjahr 2020 haben 61 interne Audits stattgefunden. Dabei wurde in einem Audit eine Abweichung festgestellt, die



**EXTERNE AUDITS**

des integrierten Managementsystems

- davon ohne bedeutsame Abweichungen
- davon mit bedeutsamen Abweichungen



**INTERNE AUDITS**

des integrierten Managementsystems

- davon ohne bedeutsame Abweichungen
- davon mit bedeutsamen Abweichungen

[← Zurück](#)[Nachhaltigkeitsstrategie](#)[Nachhaltigkeitsmanagement](#)[Stakeholdereinbindung](#)[Miele und Covid-19](#)

sich auf eine überfällige Überwachung von Prüf- und Messmitteln bezog. Diese wurde unverzüglich durchgeführt. 2019 fanden 98 Audits statt; dabei wurden zwei Abweichungen identifiziert. Sie bezogen sich auf die Themenbereiche Energiemanagement und Arbeits- und Gesundheitsschutz. Als Reaktion darauf leitete Miele sowohl kurz- als auch längerfristige Maßnahmen ein.

### RISIKEN ERFOLGREICH MANAGEN

[GRI 102-11/-15] Als global agierendes Unternehmen ist Miele vielfältigen Risiken ausgesetzt. Zugleich erwachsen aus Entwicklungen im Unternehmensumfeld zahlreiche Chancen für die Geschäftstätigkeit des Unternehmens.

Die Identifikation und Bewertung nicht finanzieller Risiken ist fester Bestandteil des Risikomanagements von Miele. Das Unternehmen analysiert sorgfältig, in welchen Bereichen entlang der Wertschöpfungskette negative Auswirkungen auf Mensch und Umwelt vorkommen können. Zudem untersucht Miele, wo steigende Nachhaltigkeitsanforderungen an das Unternehmen dessen Geschäftsentwicklung beeinträchtigen könnten.

Das Risikomanagement ist bei Miele in einem zweistufigen System organisiert. Es setzt sich aus einem zentralen Risikomanagement und dezentralen Risikoverantwortlichen in den operativen Unternehmenseinheiten zusammen. Das zentrale Risikomanagement koordiniert den Gesamtprozess zur Identifikation und Bewertung von Risiken – nach Schadenshöhe und

Eintrittswahrscheinlichkeit – und ist dafür verantwortlich, entsprechende Maßnahmen zur Risikosteuerung umzusetzen. Die dezentralen Risikoverantwortlichen berichten regelmäßig über die von ihnen identifizierten Risiken und führen Maßnahmen zu deren Vermeidung und Minimierung durch.

### NACHHALTIGKEIT: WESENTLICHE HERAUSFORDERUNGEN

[GRI 102-11/-15, 201-2] Die größten Nachhaltigkeitsrisiken für Miele liegen in der Beschaffung von Rohstoffen und Vorprodukten sowie im Klimawandel.

Als produzierendes Unternehmen ist Miele auf die Verfügbarkeit bestimmter Rohstoffe angewiesen. Weltweit steigt der Verbrauch begrenzter natürlicher Ressourcen jedoch immer weiter an. Eine drohende Rohstoffverknappung ist daher ein bedeutendes Nachhaltigkeitsrisiko für Miele. Auch die Umweltbeeinträchtigungen, die mit der Gewinnung und Verarbeitung der Rohstoffe sowie der späteren Nutzung und Entsorgung der Produkte einhergehen, sind problematisch. Sie können beispielsweise den Verlust biologischer Vielfalt und eine zunehmende Bodendegradierung zur Folge haben. Dies wirkt sich unmittelbar auch auf die wirtschaftliche Lage von Unternehmen aus, etwa in Form steigender Materialkosten. Vor diesem Hintergrund entwickelt Miele verschiedene Ansätze, um den Bedarf an primären Rohstoffen zu senken und so natürliche Ressourcen zu schonen. Auch das Prinzip der Zirkularität (Kreislaufwirtschaft) wird dabei immer wichtiger. Angesichts fehlender gesetzlicher Grundlagen ist die

Umsetzung jedoch komplex. Mit seinen langlebigen und > recyclingfähigen Produkten leistet Miele bereits heute einen positiven Beitrag zur Ressourcenschonung. Durch einen vermehrten Einsatz von Rezyklaten und die Fertigung von besonders energiesparenden und > ressourceneffizienten Produkten werden wichtige Nachhaltigkeitsziele im Bereich der Kreislaufwirtschaft erfüllt.

Miele rechnet damit, dass sich der Trend zu immer komplexer werdenden Lieferketten verstärken wird. Transparenz herzustellen und Engpässe in der Versorgung mit Rohstoffen und Bauteilen zu vermeiden, wird dadurch zusätzlich erschwert – ebenso wie die Einhaltung und Kontrolle von Umwelt- und Sozialstandards entlang der Lieferkette. Die Komplexität der Lieferkette und die daraus entstehenden Schwierigkeiten bekamen durch die Covid-19-Pandemie erheblich mehr Gewicht. Diesen Herausforderungen zum Trotz tritt Miele entlang der Lieferkette für arbeits- und menschenrechtliche Standards und für die Einhaltung der Grundsätze nachhaltiger Unternehmensführung ein. Dazu führt das Unternehmen regelmäßige > Lieferanten-audits durch und verlangt von seinen Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern Zertifizierungen, um Lieferkettenrisiken zu mindern. Zugleich pflegt das Unternehmen partnerschaftliche Lieferantenbeziehungen und stellt sich gemeinsam mit seinen Lieferanten den vielfältigen Anforderungen. Diese partnerschaftliche Zusammenarbeit sorgt für Transparenz und erhöht die Liefersicherheit.

Ein weiteres wesentliches Nachhaltigkeitsrisiko für Unternehmen ist der Klimawandel. Die

Wissenschaft geht nahezu übereinstimmend davon aus, dass die weltweite Durchschnittstemperatur bis 2100 im Vergleich zum vorindustriellen Zeitalter um 2,5 bis 4 Grad Celsius ansteigen wird, sofern der Ausstoß von Treibhausgasen nicht drastisch zurückgeht. Schon heute gefährden extreme Hitzewellen und steigende Meeresspiegel die natürlichen Ressourcenökosysteme; langfristig drohen Wohlstandsverluste bis hin zu Wasser- und Ernährungsnotständen. Für Unternehmen wie Miele heißt das, dass es zu temporären oder dauerhaften Unterbrechungen der Lieferkette oder sogar zum Verlust von Standorten kommen könnte. Neben diesen direkten Auswirkungen können mit dem Klimawandel auch indirekte Risiken verbunden sein, etwa durch regulatorische Vorgaben und Änderungen im Kundenverhalten. Zudem können Haftungsrisiken in Verbindung mit Entschädigungsansprüchen zu Belastungen werden.

Angesichts dieser Bedrohungen und der Herausforderungen für die gesamte Menschheit unterstützt Miele das 1,5-Grad-Ziel der Vereinten Nationen und trat der Science Based Targets initiative bei, um > wissenschaftsbasierte Klimaziele zu entwickeln. Das Unternehmen setzt auf Langlebigkeit sowie Energie- und Ressourceneffizienz und berücksichtigt dabei besonders die Nutzungsphase seiner Geräte, in der der Anteil der Umwelt- und Klimaauswirkungen gemessen an den Gesamtauswirkungen der Aktivitäten von Miele besonders groß ist. Eine effizientere, CO<sub>2</sub>-ärmere Logistik ist ein weiterer Ansatzpunkt.

Um zuverlässig bewerten zu können, welche Auswirkungen der Klimawandel auf die eigene

[← Zurück](#)[Nachhaltigkeitsstrategie](#)[Nachhaltigkeitsmanagement](#)[Stakeholdereinbindung](#)[Miele und Covid-19](#)

Geschäftstätigkeit hat und welche wirtschaftlichen Folgen sich daraus ergeben, plant Miele, eine Klimafolgenabschätzung durchzuführen. Im Berichtszeitraum konzentrierte sich Miele zunächst darauf, weitere Maßnahmen zur Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen und zur Verbesserung der Datentransparenz zu ermitteln und zu priorisieren.

Seit Januar 2020 begegnet Miele aufgrund der Covid-19-Pandemie neuen Nachhaltigkeitsrisiken, insbesondere in den Bereichen Arbeits- und Gesundheitsschutz. An allen Standorten wurden [verschiedene Maßnahmen](#) eingeleitet, um das Unternehmen und seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor einer Ansteckung mit Covid-19 zu schützen.

### EFFEKTIVES COMPLIANCE-MANAGEMENT

[GRI 102-16/-17, 206-1] Zur Unternehmenskultur bei Miele gehört ein faires und partnerschaftliches Verhalten gegenüber allen internen und externen Partnerinnen und Partnern. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit sind verpflichtet, sich jederzeit gesetzestreu zu verhalten und interne Richtlinien sowie selbst auferlegte Ethik- und Sozialstandards einzuhalten. 2008 wurde als Ausdruck dieser Verpflichtung der Miele Verhaltenskodex eingeführt. Er wurde zuletzt 2020 überprüft und aktualisiert. Der im Intranet abrufbare Kodex enthält Regelungen gegen Bestechung und Bestechlichkeit sowie zum Umgang mit Interessenkonflikten, Spenden und Sponsoring. Er verpflichtet zur strikten Einhaltung des Wettbewerbs- und Kartellrechts. Im Berichtszeitraum – wie auch in früheren Jahren – haben keine Kartellverfahren gegen Miele stattgefunden.

[> Grundlagen des Verhaltenskodex](#) sind die Unternehmensphilosophie, die Ethikleitlinien des Einkaufs, die Prinzipien des UN Global Compact, der Sozialstandard SA8000 und der APPLiA Code of Conduct (vormals CECED). Seit 2011 ist Miele Mitglied der [BME-Compliance-Initiative](#) und unterstreicht hiermit einmal mehr seine Verpflichtung, Prozesse für Compliance und nachhaltiges Wirtschaften im Unternehmen aufzunehmen und in der eigenen Lieferkette umzusetzen.

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



# 4.122

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

### MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER FÜR COMPLIANCE SENSIBILISIEREN

[GRI 102-17, 205-2, 412-2] Für bestimmte Gruppen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist eine Teilnahme an einem Compliance-Online-Schulungsprogramm zum Miele Verhaltenskodex vorgeschrieben. Dazu zählen Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, für die die Inhalte des Miele Verhaltenskodex und das Thema Compliance von besonderer Bedeutung sind: beispielsweise aus den Bereichen Einkauf, Revision, Vertrieb/Außendienst und Fachverkauf oder dem Kundendienst. Neue Kolleginnen und Kollegen erhalten automatisch einen Hinweis, dass sie das Programm absolvieren müssen. Darüber hinaus steht das Programm aber auch allen interessierten Beschäftigten aus anderen Bereichen offen. Weltweit haben bisher 4.122 Personen an der Schulung zum Verhaltenskodex teilgenommen, 409 davon im Berichtszeitraum.

An allen Standorten, die mit wettbewerbs- und kartellrechtlichen Fragestellungen zu tun haben, sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter außerdem seit Ende 2016 verpflichtet, eine Lernsoftware zum Wettbewerbs- und Kartellrecht zu nutzen. Das Programm schließt mit einem Test ab. Ob die Prüfung bestanden wurde, wird protokolliert und archiviert. Darüber hinaus gibt es ein Rechtmanagementsystem für die Bereiche Umweltschutz, Energie und Arbeits- und Gesundheitsschutz und eine Informationsmanagement-Software für weltweite produktbezogene Regulierungen.

### OMBUDSPERSON ALS KONTAKTSTELLE IM VERDACHTSFALL

[GRI 102-17, 205-3, 419-1] Bei einem Verdacht auf Korruption, Betrug oder Diebstahl im Einflussbereich von Miele können sich die Beschäftigten seit 2010 an eine externe, unabhängige Ombudsperson wenden – alternativ auch an ihre Vorgesetzten oder die Leitung Personal beziehungsweise Revision, den Betriebsrat oder die Geschäftsleitung. Auch menschenrechtsrelevante Themen oder Datenschutzaspekte können über diesen Weg gemeldet werden. Diese Möglichkeit steht Mitarbeitern, Lieferanten und Dritten weltweit offen. Zudem kann die Ombudsperson zu einzelnen Fragestellungen konsultiert werden.

Sämtliche Beschäftigten weltweit sowie die Lieferanten in Deutschland werden zu Beginn der Tätigkeit beziehungsweise der Zusammenarbeit über die Existenz und die Kontaktdaten der Ombudsperson informiert. Verdachtsfälle werden, auf Wunsch auch unter Wahrung der Anonymität, an den Zentralbereich Auditing zur Einordnung und gegebenenfalls Prüfung weitergeben. Im Berichtszeitraum gab es keine Meldungen an die Ombudsperson, die Aspekte der Nachhaltigkeit betrafen. In keinem Fall wurden Verträge mit Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern aufgrund von Korruptionsverstößen beendet oder nicht erneuert.

# Stakeholdereinbindung

## Dialog auf Augenhöhe

[GRI 102-40/-42] Die Produkte von Miele und ihre Herstellung nehmen auf unterschiedliche Weise Einfluss auf Menschen und Umwelt. Zugleich werden der Erfolg und die Reputation des Unternehmens stark von den Wahrnehmungen, Erwartungen, Bedürfnissen und Entscheidungen seiner Stakeholder beeinflusst. Miele steht daher in einem > stetigen Austausch mit allen relevanten Stakeholdergruppen. Zu ihnen zählen Beschäftigte, Kunden und Geschäftspartner ebenso wie Verbände und Interessengruppen, Wissenschaft und Forschung, die Öffentlichkeit sowie Politik und Gesetzgebung. Der kontinuierliche Stakeholderdialog trägt dazu bei, frühzeitig wichtige Trends und neue Entwicklungen zu erkennen, Risiken und Chancen zu identifizieren und gemeinsam Nachhaltigkeitsziele zu erreichen.

### STAKEHOLDERMANAGEMENT

[GRI 102-42/-43] Stakeholderdialoge finden bei Miele auf vielen unterschiedlichen Ebenen statt. Eine zentrale Rolle spielt hierbei der Bereich > Corporate Sustainability and Regulatory Affairs (SRA), vormals Technisches Produktmanagement und Umweltreferat (TPE). Er pflegt zahlreiche Kontakte zu Expertinnen und Experten und anderen Stakeholdern, ist auf EU-Ebene in Verbänden, Konferenzen

und Dialogforen aktiv und gestaltet so den politischen Dialog mit. Auch andere Unternehmensbereiche pflegen enge Kontakte mit den jeweils für sie relevanten Stakeholdern: Die Unternehmenskommunikation spricht mit Vertreterinnen und Vertretern der Medien und der Öffentlichkeit; Kundenservice und Marketing stehen im Austausch mit Kundinnen und Kunden sowie Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern. Expertinnen und Experten der Fachabteilungen, etwa aus dem Energiemanagement oder dem Einkauf, sowie Mitglieder der Geschäftsleitung nehmen an Konferenzen, Arbeitskreisen und Dialogforen teil. Auch die Besucherinnen und Besucher der Miele-Standorte geben dem Unternehmen wertvolle Rückmeldungen. An den internationalen Standorten wird der Dialog in der Regel durch die Vertriebsgesellschaften verantwortet, die sich bei Bedarf mit den entsprechenden Fachabteilungen der Unternehmenszentrale abstimmen.

Aufgrund der Covid-19-Pandemie war es im Berichtsjahr nicht möglich, die Stakeholder in gewohnter Weise einzubeziehen. Besuche an den Miele-Standorten konnten so gut wie gar nicht stattfinden. Veranstaltungen mit externer Beteiligung mussten meist ausfallen. Alternativ wurden einige digitale Austauschformate angeboten.



## BREITE BETEILIGUNG DER BESCHÄFTIGTEN

Die Anforderungen der Stakeholder zu kennen ist für die Weiterentwicklung der > Nachhaltigkeitsstrategie von großer Bedeutung. Insbesondere den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern soll die Nachhaltigkeitsstrategie als Leitbild für ihr tägliches Handeln dienen. Aus diesem Grund ist Miele ein einheitliches und im gesamten Unternehmen verankertes Verständnis von Nachhaltigkeit wichtig. Über verschiedene Workshops, Videokonferenzen und eine groß angelegte Auftaktveranstaltung beteiligten sich mehr als 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und schufen damit eine breite Basis für die anstehenden Transformationsprozesse.

[← Zurück](#)[Nachhaltigkeitsstrategie](#)[Nachhaltigkeitsmanagement](#)[Stakeholdereinbindung](#)[Miele und Covid-19](#)

## STAKEHOLDERGESPRÄCHE ZUR NACHHALTIGKEITSARBEIT

Im Anschluss an den Wesentlichkeitsprozess 2018 wurden im Jahr 2019 Stakeholderinterviews mit unterschiedlichen Meinungsführern und Entscheidungsträgern durchgeführt. Ziel war es, tiefer gehende Einschätzungen zu strategischen Themen zu erhalten und konkrete Anknüpfungspunkte zu identifizieren. Gesprächspartner waren Vertreterinnen und Vertreter des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit (BMU), des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) sowie der Verbraucher Initiative e. V. Außerdem konnten die Miele-Beschäftigten über das Intranet auf ein Interview mit dem Klimaforscher Mojib Latif zugreifen; mit über 2.000 Aufrufen war die Resonanz positiv.

## WERTVOLLES FEEDBACK VON KUNDINNEN UND KUNDEN

[GRI 102-43] Mehrmals im Jahr führt Miele Umfragen zur Markenpositionierung durch. Dabei werden Kundinnen und Kunden unter anderem dazu befragt, wie gut Miele aus ihrer Sicht ökologische Anforderungen erfüllt und wie sie das Nachhaltigkeitsengagement des Unternehmens beurteilen. Von 2019 bis zum ersten Quartal 2021 wertete Miele Brand Health Tracking, zuständig für die Markenentwicklung, in 15 europäischen Ländern rund 54.000 Interviews aus. Dabei sollten die Kundinnen und Kunden die Nachhaltigkeitsarbeit von neun Branchenunternehmen beurteilen. Miele erreichte den zweiten Rang, knapp hinter dem Erst- und mit deutlichem

Abstand zum Drittplatzierten. Die Ergebnisse bestätigen Miele in seiner [positiven Wahrnehmung](#) der eigenen Nachhaltigkeitsleistung.

## POLITISCHE INTERESSENVERTRETUNG

[GRI 102-13] Als Hausgerätehersteller wird Miele von politischen Entscheidungen und gesetzlichen Vorgaben beeinflusst. Entsprechende Richtlinien und Maßnahmenpläne, beispielsweise zu Energy Label und Eco Design, zu gefährlichen Stoffen oder zur Kreislaufwirtschaft, wurden in den vergangenen Jahren vornehmlich auf europäischer Ebene ausgestaltet. Auch Mitgliedsstaaten formulieren eigene Regulierungen mit Nachhaltigkeitsbezug, die auf Miele Einfluss haben. Miele bringt sich mit seiner Expertise über verschiedene [nationale und internationale Gremien, Ausschüsse und Verbände](#) in die Diskussionen zur Gestaltung und Umsetzung der Richtlinien ein. Erörtert wurden dabei auch Themen wie nationale Stoffbeschränkungen und Programme zur Verbesserung der Ressourcen- und Materialeffizienz. Im Berichtszeitraum standen außerdem die Digitalisierung von Produkten und Services sowie damit einhergehende Fragen zum Verbraucherschutz und zur Verantwortung von Unternehmen im Mittelpunkt der Gespräche.

[GRI 102-13/-14] Miele steht zudem in kontinuierlichem Austausch mit politischen Akteurinnen und Akteuren, die sich auf regionaler, nationaler oder europäischer Ebene engagieren. Ihnen gegenüber vertritt das Unternehmen die Position, dass eine wirksame Regulierung für Umwelt, Gesellschaft und Kundinnen und Kunden von Vor-

teil und mit möglichst wenig zusätzlichem bürokratischen Aufwand umsetzbar sein sollte. Um Wettbewerbsverzerrungen zu vermeiden, sollte ein Gesetzesvorhaben zudem immer von einer sicheren Folgenabschätzung begleitet werden, die alle potenziellen Markt- und Umweltwirkungen der Regulierung mit einbezieht und eine Überprüfbarkeit sicherstellt. In Brüssel ist Miele seit Ende 2015 im öffentlichen Transparenzregister für Interessengruppen registriert. Dies soll Interessierten Einblick geben, mit welchen Vertreterinnen und Vertretern der EU-Kommission, des EU-Parlaments und des Europäischen Rats Miele im direkten Austausch steht.

## VERBANDSARBEIT

Neben der politischen Interessenvertretung bringen sich Unternehmensvertreterinnen und Unternehmensvertreter auch in die Arbeit nationaler und internationaler Verbände ein. Jeweils einer der geschäftsführenden Gesellschafter – Dr. Markus Miele oder Dr. Reinhard Zinkann – ist in den Vorständen des deutschen Zentralverbands Elektrotechnik- und Elektronikindustrie (ZVEI), des Markenverbands, des Stifterverbands für die Deutsche Wissenschaft sowie auf regionaler Ebene der IHK oder des Unternehmerverbands vertreten. In den Verbands- und Normungsgremien sind viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv, die die Erarbeitung von Regulierungen und Standards mit ihrem Fachwissen unterstützen sowie die Interessen von Miele extern vertreten. Auch in den anderen EU-Mitgliedsstaaten und im außereuropäischen Ausland ist Miele über Repräsentantinnen und Repräsentanten seiner Vertriebsgesellschaften in der

Verbandsarbeit aktiv. Die Unternehmensvertreterinnen und Unternehmensvertreter tragen die so gewonnenen Informationen, etwa zu Gesetzesvorhaben, zurück ins Unternehmen.

## AUS DER DIALOGPRAXIS

[GRI 102-44] Auch mit Umweltschützerinnen und Umweltschützern sucht Miele aktiv den Dialog. So gab es einen Austausch zum Thema Kühlgeräteentsorgung. Dem Vorwurf von Versäumnissen in diesem Bereich durch eine Organisation stellt sich Miele vehement entgegen und belegt dies mit einer hohen Zahl von Audits und Überprüfungen der Entsorgungsanlagen.

Um Verbraucherinnen und Verbraucher und andere gesellschaftliche Akteurinnen und Akteure für nachhaltigeres Waschen, Abwaschen und Reinigen im Haushalt zu sensibilisieren, unterstützt Miele seit mehreren Jahren das [FORUM WASCHEN](#) im Rahmen unterschiedlicher Projekte. Das FORUM WASCHEN bietet Fachleuten von Behörden, Bundesministerien, Forschungsinstitutionen, Gewerkschaften, Herstellern von Wasch- und Reinigungsmitteln und Haushaltsgeräten sowie Hochschulen, Umweltorganisationen, Universitäten und Verbraucherverbänden eine Plattform, um sich praxisorientiert untereinander auszutauschen. Außerdem bringt es sich über Konferenzen, Aktionstage und Ausstellungen in den öffentlichen Dialog zu Nachhaltigkeit ein. Neben inhaltlichem Input, etwa über Fachvorträge, unterstützt Miele die Plattform auch finanziell, beispielsweise bei der Ausrichtung einer jährlichen Multiplikatorenentagung.

**STAKEHOLDEREINBINDUNG**

[GRI 102-40/-43, 413-1] Übersicht

DIALOGFORM		Themen (Auswahl) und Maßnahmen
<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>	Regelmäßig <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betriebsrat</li> <li>• Mitarbeitergespräche</li> <li>• Betriebliches Vorschlagswesen</li> <li>• Mitarbeiterbefragung</li> <li>• Beschwerdestelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Mitarbeiterbelange</li> </ul> <p>&gt; Beschäftigte &amp; Gesellschaft</p>
<b>Kundinnen und Kunden</b>	Kontinuierlich <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miele-Kundendienst und Verkaufsgespräche</li> <li>• Kundenhotline</li> <li>• Usability-Tests für verschiedene Produktgruppen im Teststudio</li> <li>• Umfragen zur Markenpositionierung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Kundenbelange, z. B. zu eingesetzten Geräten und zu Nachhaltigkeitsthemen</li> </ul> <p>&gt; Produkte &amp; Dienste &gt; Beschäftigte &amp; Gesellschaft &gt; Lieferkette &amp; Produktion</p>
<b>Händler</b>	Kontinuierlich <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialog mit Fachhändlern und Projektpartnerinnen und Projektpartnern im Hausgeräte- und Gewerbebereich, insbesondere zu Kundenanforderungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität und Langlebigkeit der Produkte</li> <li>• Verbrauchseffizienz</li> <li>• Umgang mit den eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Arbeitspraktiken</li> </ul> <p>&gt; Produkte &amp; Dienste &gt; Beschäftigte &amp; Gesellschaft &gt; Lieferkette &amp; Produktion</p>
<b>Lieferanten und Dienstleister</b>	Mehrmals jährlich <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeinsame Arbeitskreise</li> <li>• Gespräche mit Miele-Einkauf</li> <li>• Austausch im Rahmen von Audits und Schulungen</li> <li>• Produktinnovations-Workshops</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchsetzung von Umwelt- und Sozialstandards in der Lieferkette</li> <li>• Umweltschutz über den gesamten Lebenszyklus der Produkte, insbesondere Energieeffizienz</li> <li>• Gemeinsame Lösungen für die Umsetzung von Richtlinien, z. B. Grenzwertanforderungen</li> </ul> <p>&gt; Produkte &amp; Dienste &gt; Lieferkette &amp; Produktion</p>
<b>Verbände und Interessengruppen</b>	Regelmäßig <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitgliedschaft und Mitwirkung in nationalen und internationalen Verbänden und Interessengruppen wie &gt; ZVEI oder APPLiA</li> <li>• Teilnahme an Konferenzen</li> <li>• Teilnahme an öffentlichen Konsultationen der EU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Branchenrelevante Regulierungen aus Themenfeldern wie Energie, Sicherheit, Stoffe und Materialien, Kreislaufwirtschaft, Ressourcen-/Materialeffizienz, Entsorgung, digitale Produkte und Services</li> </ul> <p>&gt; Produkte &amp; Dienste</p>

## DIALOGFORM

**Nichtregierungs-  
organisationen**

- Anlassbezogen
- Dialog mit Nichtregierungsorganisationen (NGOs) zu relevanten Themen der Branche

**Wissenschaft und  
Forschung**

- Kooperationen mit wissenschaftlichen Einrichtungen wie den Universitäten in Bielefeld, Paderborn und München und wissenschaftlichen Instituten sowie mehreren Fraunhofer-Gesellschaften
- Beauftragung von Studien zu Fachthemen
- Austausch mit Nachhaltigkeitsinstituten

**Politik und  
Gesetzgebung**

- Kontinuierlich
- Dialog auf nationaler und europäischer Ebene durch Mitwirkung in Gremien, Arbeitskreisen und Konferenzen
  - Internationaler Diskurs mit den Vertriebsgesellschaften, die ihrerseits in Arbeitskreisen und Gremien vertreten sind
  - Persönlicher Austausch auf regionaler Ebene

**Gesellschaft/  
Öffentlichkeit/  
Medien**

- Nachhaltigkeitskommunikation und Veröffentlichung Nachhaltigkeitsbericht
- Austausch zu Nachhaltigkeitsthemen mit Medien, Wissenschaft, Kundinnen und Kunden u. a.

**Lokale Gemeinden**

- Anlassbezogen
- Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern an den Standorten in direktem Kontakt und bei Veranstaltungen
  - Gesellschaftliches Engagement an den Standorten

## Themen (Auswahl) und Maßnahmen

- Energie- und Wasserverbrauch der Geräte, Abwasserbelastung, Entsorgung von Kühlgeräten
- Einhaltung von Arbeits- und Menschenrechten

> Lieferkette & Produktion > Produkte & Dienste

- Erforschung energiesparender Wasch- und Trockenverfahren
- Ökobilanzen/Studien

> Produkte & Dienste

- Energieeffizienz und Ressourcenschutz
- Arbeitsschutz und Produktsicherheit
- Corporate Digital Responsibility
- Compliance
- Digitalisierung und Industrie 4.0

> Management & Prozesse

- Alle Themen

- Erhalt lokaler Arbeitsplätze
- Kulturelles Engagement

> Beschäftigte & Gesellschaft

# Miele und Covid-19

## Schwerpunkt Infektionsschutz

Auch für Miele hat die Covid-19-Pandemie im Berichtszeitraum vielfältige Herausforderungen mit sich gebracht. Miele reagierte im Frühjahr 2020 schnell und brachte umfassende Maßnahmen auf den Weg: Dazu gehörten beispielsweise die deutliche Ausweitung von Homeoffice, die Etablierung eigener Hygienekonzepte, eine transparente Kommunikation für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie konkrete Hilfestellung für Führungskräfte. Bei der Entwicklung geeigneter Strategien stand stets an erster Stelle, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Dritte vor einer Infektion zu > schützen.

### KOORDINIERTES VORGEHEN

Im Februar 2020 gründete Miele das sogenannte Corona-Koordinationsteam aus Verantwortlichen der Bereiche Personal, Einkauf, Logistik, IT, Gebäudemanagement, Kommunikation und Betriebsärztlicher Dienst. Diesem zentralen Gremium gehören zudem Beschäftigte an, die jeweils das Vorgehen für die Vertriebsgesellschaften und für die Werke koordinieren. Das Team definiert erforderliche Maßnahmen und leitet sie als Empfehlung an die Miele-Standorte weiter. Den Verantwortlichen vor Ort obliegt die Umsetzung gemäß gesetzlichen Vorgaben, in Deutschland etwa den Schutzverordnungen

von Bund und Ländern. Gleichzeitig tauscht sich das Corona-Koordinationsteam über die aktuellen Infektionszahlen aus. Ergänzend zu dessen Arbeit wurden lokale Krisenstäbe unter der Leitung der jeweiligen Standortverantwortlichen eingerichtet.

### ARBEITS- UND GESUNDHEITSSCHUTZ

Schnell hat das Familienunternehmen > eigene Hygienekonzepte erarbeitet und umgesetzt, die zum Teil die staatlichen Anordnungen vorweggenommen haben oder über diese hinausgegangen sind. Auch die technischen Voraussetzungen zum mobilen Arbeiten wurden innerhalb kurzer Zeit stark ausgebaut, damit große Teile der Belegschaft aus dem Homeoffice arbeiten konnten. Daneben wurden Gebäude umgerüstet, etwa Zugangstüren mit Automatiköffnungen versehen und Trennwände und Handdesinfektionsspender aufgestellt. Frühzeitig sprach sich Miele für das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes aus und dafür, virtuelle Meetings, Veranstaltungen und Dienstreisen persönlichen Treffen vorzuziehen.

Zudem boten die Beauftragten für Arbeits- und Gesundheitsschutz in Zusammenarbeit mit dem Betriebsärztlichen Dienst eine Veranstaltungsberatung an und es trat ein Belegungskonzept für die Büro- und



**40**  
AirControl-Luftreiniger wurden am Standort Gütersloh aufgestellt.

Besprechungsräume in Kraft, um die nötigen Mindestabstände zu gewährleisten. In der Fertigung wurden Schichtgruppen neu eingeteilt und Pausenzeiten entzerrt. Um in geschlossenen Räumen ausreichend Frischluftzufuhr zu gewährleisten, hat Miele Konzepte für Lüftungsanlagen entwickelt. Zudem wurden allein am Standort Gütersloh insgesamt 40 mobile > AirControl-Luftreiniger von Miele in Besprechungs-, Schulungs- und Sozialräumen sowie in der dortigen Miele-Betriebskita aufgestellt. Das Gütersloher Gebäudemanagement hat die entsprechenden Verantwortlichen der deutschen Miele-Standorte zentral über das Konzept und weitere Maßnahmen beraten. Für die Kantinen an den Standorten galten strenge Hygieneauflagen gemäß den aktuellen Schutzverordnungen.

Um insbesondere Eltern zu entlasten, die während der Pandemie durch Schließungen von Kindergärten und Schulen vor besonderen Herausforderungen standen, wurden darüber hinaus flexiblere Arbeitszeiten angeboten. Eltern konnten sich für die Kinderbetreuung zudem gesondert freistellen lassen.

Im Gütersloher Werk und in anderen Miele-Produktionsstätten schuf das Familienunternehmen schon früh Testmöglichkeiten,

[← Zurück](#)[Nachhaltigkeitsstrategie](#)[Nachhaltigkeitsmanagement](#)[Stakeholdereinbindung](#)[Miele und Covid-19](#)

um ergänzend zum öffentlichen Gesundheitssystem Covid-19-Infektionen festzustellen.

Trotz erhöhter Vorsichts- und Schutzmaßnahmen traten Ende Februar 2021 im Miele-Werk in Euskirchen mehrere Covid-19-Infektionen unter den Beschäftigten auf. In der Folge begaben sich die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihre Kontaktpersonen in Quarantäne. Der reguläre Fertigungsbetrieb am Standort wurde bis zum Ende der Isolationszeit ausgesetzt.

#### KOMMUNIKATION UND HILFSTELLUNG

Während der Covid-19-Pandemie war und ist es besonders wichtig, die Beschäftigten stets aktuell zu informieren und sie zu unterstützen. Beispielsweise hat Miele die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Führungskräfte im Berichtszeitraum regelmäßig per E-Mail über das aktuelle Geschehen und erforderliche Maßnahmen an den Standorten auf dem Laufenden gehalten. Beschäftigte ohne persönlichen Intranet- und betrieblichen E-Mail-Zugang erhielten alle wichtigen Informationen auf Wunsch über einen Messenger-Dienst auf ihr Smartphone. Im Intranet hat Miele darüber hinaus ein Corona Information Center mit umfassenden Informationen und einem FAQ-Bereich eingerichtet. Mit zusätzlichen Fragen können sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt an das Corona-Koordinationsteam wenden. Speziell für Führungskräfte wurden Handlungsempfehlungen entwickelt, beispielsweise zum Umgang mit Verdachtsfällen.

#### VERSORGUNGSSICHERHEIT GEWÄHRLEISTEN

Ziel von Miele ist es, Kundinnen und Kunden jederzeit mit Premium-Geräten für den Haushalt und den gewerblichen Einsatz zu versorgen. Durch die Covid-19-Pandemie stand das Unternehmen dabei im Berichtszeitraum vor erhöhten > Herausforderungen: Zulieferteile konnten zeitweise nicht in gewohntem Umfang geliefert werden, die Schließung des Einzelhandels kappte die persönliche Verbindung zu den Kundinnen und Kunden. Hinzu kamen Fertigungsunterbrechungen in allen Werken durch pandemiebedingte Kurzarbeit im Frühjahr 2020 und ein Jahr später aufgrund von Covid-19-Infektionen im Euskirchener Werk. Dennoch gelang es Miele durch frühzeitiges Reagieren, Versorgungsrisiken weitestmöglich zu minimieren.



Um Covid-19-Infektionen zu ermitteln, bot Miele an einigen Standorten frühzeitig Tests für die Beschäftigten an.

# Produkte & Dienste

- > Entwicklung und Innovation
- > Produktportfolio und Qualität
- > Kundenorientierung und -information
- > Entsorgung und Recycling

Miele steht für langlebige Produkte, die höchste Leistung und modernen Bedienkomfort bieten und umwelt- und ressourcenschonend sind. Ein Schwerpunkt der Nachhaltigkeitsstrategie liegt darauf, die Nachhaltigkeitsbilanz der Produkte und Verpackungen weiter zu verbessern. Auf der Agenda stehen unter anderem die Themen Reparierbarkeit und Entwicklung von neuen, nachhaltigen Geschäftsmodellen.



# Entwicklung und Innovation

## Höchste Ansprüche erfüllen

Die Produkte von Miele sollen Kundinnen und Kunden einen hohen Nutzen bieten und gleichzeitig die Umwelt möglichst wenig belasten. Sie zeichnen sich zudem durch ein zeitlos elegantes > Design aus und sollen für alle Nutzerinnen und Nutzer intuitiv und möglichst barrierefrei bedienbar sein. Bei der Produktentwicklung legt das Unternehmen eigene Nachhaltigkeitskriterien zugrunde, die über die gesetzlichen Vorgaben hinausreichen. Dabei stehen Themen wie Langlebigkeit, > Recyclingfähigkeit und Reparierbarkeit sowie die Energie- und Ressourceneffizienz der Geräte im realen Gebrauch im Mittelpunkt. Ziel ist es, stets das im ganzheitlichen Sinne beste Gerät am Markt anzubieten. Daran arbeitet das Unternehmen im engen > Dialog mit Verbrauchern, Zulieferern und weiteren Partnern aus Industrie, Wissenschaft und Verbänden. Auch bei der Entwicklung innovativer neuer Geschäftsmodelle mit Nachhaltigkeitsbezug setzt Miele auf Kooperation, beispielsweise mit jungen Start-up-Unternehmen.

### NEUE GESCHÄFTSMODELLE UND STRATEGISCHE PARTNERSCHAFTEN

[GRI 203-2] Miele treibt zahlreiche Projekte mit vielversprechenden Start-up-Unternehmen voran, etwa in den Bereichen Smart Home, Kundenunterstützung, digitale Vermarktung

und Industrie 4.0. Die Kooperationsformen reichen von gemeinsamen Entwicklungsprojekten oder Managementunterstützung bis zu direkten Kapitalbeteiligungen. Miele bündelt alle Beteiligungen an jungen Unternehmen, mit denen das Stammgeschäft unterstützt wird, unter dem Dach der Miele Venture Capital. So ist Miele unter anderem an dem dänischen Unternehmen Plant Jammer beteiligt. Die Plant-Jammer-App unterstützt Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Verwertung übrig gebliebener Lebensmittel. Ein weiteres Beispiel ist das Berliner Start-up KptnCook, das ebenfalls eine App rund ums Essen anbietet – von der individuellen Rezeptinspiration über den Einkauf bis zum fertigen Gericht. Über das Bielefelder Unternehmen MChef können Kundinnen und Kunden Gourmetgerichte auf hochwertigem Mehrweggeschirr online bestellen und bequem im Miele-Dialoggarer – ab 2021 auch im Backofen – zubereiten.

Die 2019 gegründete 100-prozentige Miele-Tochter Miele Operations & Payment Solutions hat das appWash-Konzept für die gemeinschaftliche Nutzung von Miele-Waschmaschinen und -Trocknern, einschließlich Online-Reservierung und bargeldlosen Bezahlens, entwickelt. Die Idee, mit appWash die Nutzung und Verwaltung von zentral



# 5,5%

des Gesamtumsatzes fließen in die Forschung und Entwicklung.

bereitgestellten Maschinen – beispielsweise in größeren Wohnanlagen oder Studierendenwohnheimen – einfacher und flexibler zu gestalten, entstand im Kompetenzbereich Smart Home.

Auch der Geschäftsbereich Miele Professional setzt auf Kooperationen: Im Berichtszeitraum ist eine strategische Partnerschaft mit dem Medizintechnik-Unternehmen W&H hinzugekommen. Miele und W&H werden ihr Produktportfolio künftig bündeln und Geräte des Partners in das eigene Programm über-

nehmen. So erweitert Miele sein Angebot um vier neue Auftisch-Sterilisatoren von W&H. Umgekehrt stammen die Thermodesinfektoren, die W&H fortan anbietet, aus dem Miele-Werk Bielefeld.

### MIETEN STATT KAUFEN

[GRI 203-2] Im Rahmen sogenannter „Pay per Use“-Modelle zahlen Kundinnen und Kunden nur für einzelne Leistungseinheiten, anstatt ein Gerät zu kaufen. Bei einer Waschmaschine wären dies beispielsweise einzelne Waschgänge. Studien zufolge könnte der „Pay per Use“-Ansatz nachhaltigen Konsum fördern. Hierfür sprechen neben dem steigenden Bewusstsein der Nutzerinnen und Nutzer für energie- und ressourcenschonendes Konsumverhalten auch die möglichen finanziellen Einsparungen. Denn wer pro Waschvorgang zahlt, neigt eher dazu, genug Wäsche für einen Durchgang zu sammeln, statt mit halb leerer Trommel zu waschen. In den Niederlanden bietet Miele schon seit 2016 eine Leasing-Waschmaschine an, bei der die Abrechnung auf Basis der tatsächlichen Nutzung erfolgt. Das kostengünstige Leasing ermöglicht auch preisbewussten Haushalten wie beispielsweise Wohngemeinschaften, mit hochwertigen und effizienten Geräten Ressourcen einzusparen.

[← Zurück](#)[Entwicklung und Innovation](#)[Produktportfolio und Qualität](#)[Kundenorientierung und -information](#)[Entsorgung und Recycling](#)

Bei dem Angebot kooperiert Miele mit dem Start-up-Unternehmen Bundles. Wird der Leasing-Service gekündigt, kehrt das Gerät zu Bundles zurück und wird für den nächsten Nutzungszyklus aufbereitet.

### EFFIZIENTE SYSTEMLÖSUNGEN

Miele bietet seinen Kundinnen und Kunden nicht nur leistungsfähige Haus- und Gewerbegeräte, sondern zunehmend auch komplette Systemlösungen an. Hierzu zählen das betreffende Gerät, nützliches Zubehör, die passende Reinigungsschemie, intelligente Steuerungs- und Dosierfunktionen sowie maßgeschneiderte Serviceangebote. Unter anderem können Wasch- und Geschirrspülmaschinen von Miele mithilfe sensorischer Daten die Wasch- beziehungsweise Reinigungsmittel exakt dosieren. Die Dosierfunktion TwinDos bei Waschmaschinen ermöglicht in Verbindung mit den Waschmitteln UltraPhase 1 und 2 hervorragende Reinigungsergebnisse und leistet zugleich einen aktiven Beitrag zum Umweltschutz: Es kommt nicht zu einer Überdosierung der Mittel, sodass **>** Ressourcen geschont werden. TwinDos ermöglicht zudem – ebenso wie die AutoDos-Dosierfunktion für Geschirrspüler – ein intelligentes Vorratsmanagement inklusive komfortabler Nachbestellung der Reinigungsprodukte über die Miele App (ehemals Miele@mobile App). Bei Gewerbegeräten bietet Miele unter der Marke ProCare Reinigungsschemie an – ebenfalls in Kombination mit ressourcenschonender Dosierautomatik.

Hygieneprodukte sind ein weiteres Geschäftsfeld, in dem Miele Systemlösungen anbietet. Die Business Unit Professional bietet Einrichtungen

wie Hotels, Pflegeheimen oder medizinischen Praxen vielfältige Systemlösungen zur Reinigung und Desinfektion von Geschirr, Besteck und Instrumenten an. Thermodesinfektoren und Sterilisatoren von Miele bieten eine effiziente und sichere Instrumentenaufbereitung und stellen dabei eine schonende und werterhaltende Aufbereitung sicher. Im Servicefall reisen Miele-Medizinproduktetechniker binnen 24 Stunden an, um vor Ort eine schnelle Lösung zu finden. Außerdem berät Miele Geschäftskunden zum wirtschaftlichen Einsatz von effizienten Waschmaschinen, Trocknern oder Geschirrspülern etwa in Hauswirtschaftsräumen oder Mitarbeiterküchen.

Im Bereich Kaffeezubereitung bietet Miele ebenfalls komfortable Systemlösungen an. So verfügen Kaffeevollautomaten von Miele je nach Modell über automatische Reinigungs- und Entkalkungsfunktionen, für die Miele spezielle Kartuschen anbietet. Dies gewährleistet eine effiziente Reinigung, was wiederum zur Langlebigkeit des Produkts beiträgt. Zudem sind eigene Miele-Kaffeemischungen erhältlich. Der Kaffee ist Fair-Trade- und biozertifiziert.

### VERNETZUNG VON HAUSGERÄTEN

Bei der Vernetzung von Hausgeräten zählt Miele zu den führenden Anbietern. Unter dem Oberbegriff Miele@home führt das Unternehmen weltweit mehr als 700 verschiedene vernetzungsfähige Varianten von Hausgeräten in seinem Portfolio. Sie revolutionieren die Art der Bedienung und bieten Kundinnen und Kunden Zusatznutzen durch mehr Flexibilität, Komfort, Lebensqualität und **>** Sicherheit. Um seine Kompetenzen



## SALAT UND KRÄUTER ERNTEFRISCH AUS DEM PLANTCUBE

Mit der neuen Business Unit „New Growth Factory“ ist Miele im Jahr 2019 in das Geschäftsfeld Vertical Farming eingestiegen: Unter diesem Begriff verstehen Zukunftsforscher mehrstöckige Gewächshäuser für eine ortsnahe und platzsparende Versorgung, etwa in urbanen Ballungsräumen. Mit dem Plantcube der Miele-Tochter Agrilution zieht dieses revolutionäre Konzept auch in die heimischen vier Wände ein. Die voll automatisierten Gewächsschränke sind nicht größer als Standardkühlschränke und schaffen perfekte Wachstumsbedingungen für Salate, Kräuter und Microgreens – hiermit sind Keimlinge gemeint, die schon nach wenigen Tagen geerntet werden und daher besonders reich an Aromen und Nährstoffen sind. Der Aufwand ist minimal und die Ernte frei von Pestiziden und sonstigen Umwelteinflüssen.

< Zurück

**Entwicklung und Innovation**

Produktportfolio und Qualität

Kundenorientierung und -information

Entsorgung und Recycling

in diesem Feld zu bündeln und die Vernetzung weiter voranzutreiben, etablierte Miele im Jahr 2017 den Kompetenzbereich Smart Home. Zudem wurde das Tochterunternehmen Miele Venture Capital gegründet, das in innovative Start-ups investiert.

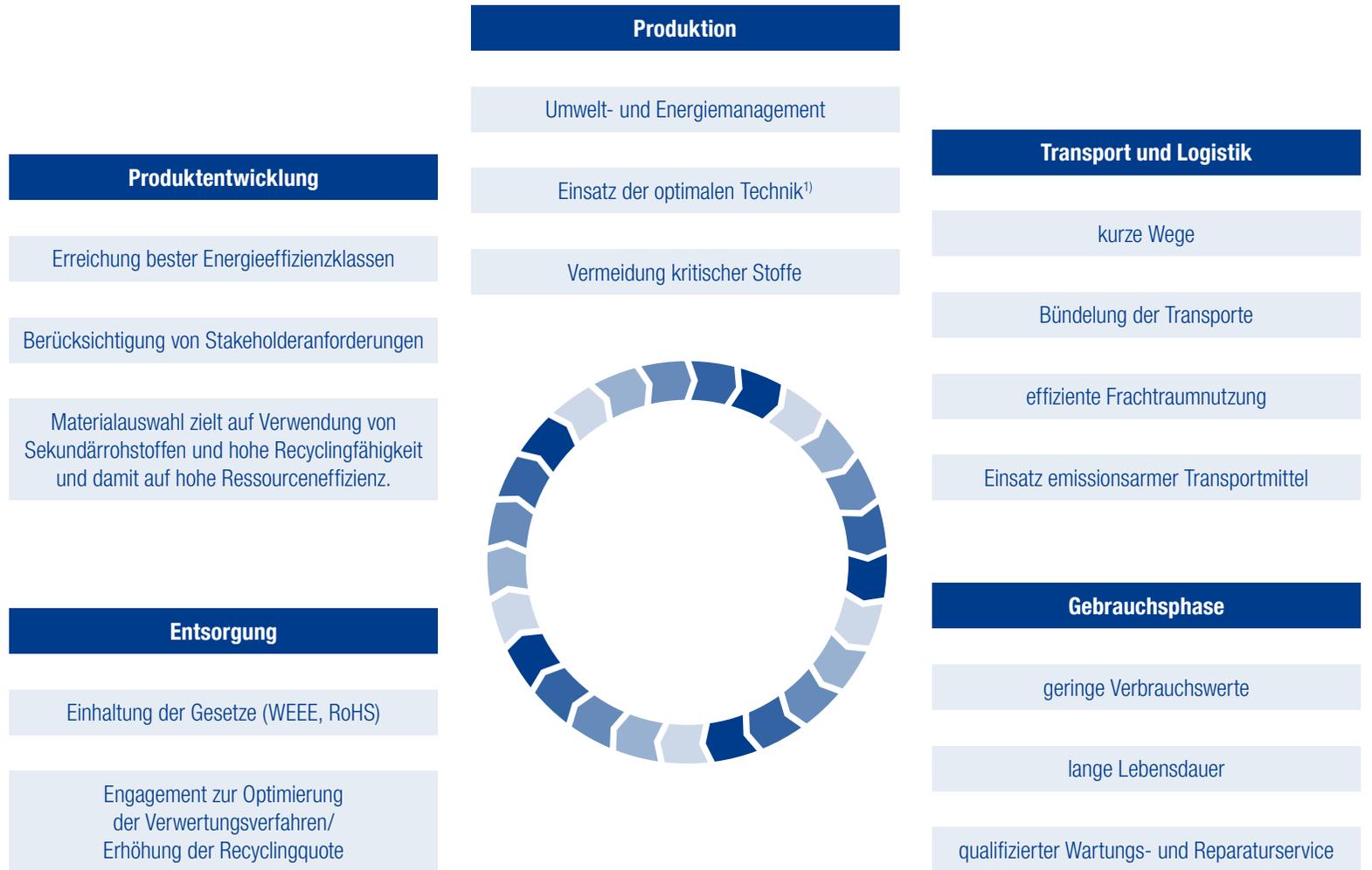
Schon heute können Häuser mit vernetzten Systemen energieeffizient, sicher und komfortabel betrieben werden. Eine bequeme Steuerung der Hausgeräte ist auch mit der von Amazon bereitgestellten Sprachassistentin Alexa möglich. Kundinnen und Kunden von Miele können sich damit über den Betriebszustand ihrer Geräte informieren, diese per Sprachbefehl steuern oder sich Funktionen erklären lassen. Alexa wird seit 2017 kontinuierlich um neue Geräte, Sprachen und Know-how zu den Miele-Produkten erweitert.

Durch die Vernetzung entstehen zunehmend neue Anwendungsszenarien, die weitere Nachhaltigkeitsvorteile bringen: Wasch- und Spülassistenten, die in der Miele App integriert sind, geben beispielsweise Auskunft über besonders energieeffiziente Programme der Geräte. Die Funktion AddLoad ermöglicht es, vergessene Wäschestücke nachträglich hinzuzufügen, ohne das Waschprogramm erneut starten zu müssen. AddLoad wird sowohl am Gerät als auch in der Miele App angezeigt. So können Nutzerinnen und Nutzer auch aus der Entfernung erkennen, ob und bis wann es noch möglich ist, Wäsche in die Waschmaschine zu geben.

In einem Smart Home müssen Geräte unterschiedlicher Hersteller und Produktkategorien

**MASSNAHMEN ZUR REDUZIERUNG DER UMWELTAUSWIRKUNGEN**

in jeder Lebensphase des Produkts



<sup>1)</sup> Nach Abwägung aller Rahmenbedingungen und Berücksichtigung von wirtschaftlichen und qualitativen Aspekten.



# 700

Miele-Hausgeräte und über 100 Gewerbegeräte waren 2020 vernetzungsfähig.

miteinander kommunizieren und interagieren können. Miele bietet hierfür eine offene Schnittstelle an, über die sich die Miele@home-Geräte in herstellerübergreifende Systeme und Plattformen integrieren lassen. Dies ermöglicht die Nutzung von Basisfunktionen wie Start/Stopp und einen Abruf des Gerätestatus. Um die Kompatibilität und Interoperabilität darüber hinaus weiter voranzutreiben, engagiert sich Miele in der > EEBus Initiative und bei > CENELEC, dem Europäischen Komitee für elektrotechnische Normung. Ziel der Kooperationen ist es, gemeinsame Standards in elektrotechnischen Bereichen und beim intelligenten Energiemanagement zu etablieren. Zudem testet das Unternehmen die Interoperabilität von vernetzten Hausgeräten mit anderen Haustechnikkomponenten in national und international geförderten Projekten.

Für eventuell erforderliche Software-Updates bietet Miele eine Fernwartungsfunktion für vernetzte Geräte an. Verfügbare Updates werden,

sofern gewünscht, über das Internet auf das jeweilige Gerät heruntergeladen und installiert. Ab 2021 bietet Miele Nutzerinnen und Nutzern seiner Spitzenklasse-Backöfen zunächst im Testmarkt Dänemark die Möglichkeit, zusätzliche Anwendungen zu erwerben und diese individuell zu konfigurieren. Hierzu gehören die Funktionen Smart Food ID und Smart Browning Control für die Gargutererkennung via Kamera im Backofen und die anschließende Zubereitung mit Automatikprogrammen. Per Fernupdate können entsprechende Miele-Geräte auch noch nach Jahren der Nutzung mit neuen Anwendungen ausgestattet werden.

### GEWERBEGERÄTE DIGITAL MANAGEN

Mit der App MielePro@mobile können auch Gewerbekunden mobil auf ihre Geräte zugreifen. Seit 2018 haben sie zudem die Möglichkeit, mithilfe der App mehrere Maschinen gleichzeitig zu kontrollieren und Reinigungsmittel zu bestellen. Die App informiert über den Maschinenstatus und meldet, wenn sich das Reinigungsmittel dem Ende zuneigt. MielePro@mobile ist mittlerweile in sechs Ländern verfügbar und ermöglicht eine intelligente Vernetzung von ProfiLine-Geschirrspülern sowie Waschmaschinen und Trocknern der Modellreihe > Kleine Riesen. Derzeit enthält das Portfolio von Miele über 100 vernetzungsfähige Gewerbegeräte, die mit der mobilen Anwendung verknüpft werden können.

Mit Smart Home Professional hat Miele 2019 eine gesonderte Einheit zum digitalen Innovationsmanagement im Bereich der gewerblichen

Lösungen geschaffen. Smart Home Professional betreibt für die Endkunden des Unternehmens die Plattform Miele MOVE, von der sie die digitalen Lösungen von Miele Professional beziehen können. Gewerbliche Nutzerinnen und Nutzer finden dort außerdem maschinenübergreifend eine Vielzahl von digitalen Services zur Unterstützung ihrer täglichen Arbeit.

### DESIGN UND GESTALTUNG

Das Designverständnis von Miele umfasst neben Eleganz und Ästhetik eine intuitive, selbsterklärende und barrierefreie Handhabung, die sich an den Bedürfnissen aller Kundinnen und Kunden orientiert. So beschäftigt der demografische Wandel in den Industriegesellschaften die Miele-Produktentwicklung bereits seit längerer Zeit. Schon bei der Entwicklung der Geräte wird darauf geachtet, dass sie unabhängig vom Alter oder von der körperlichen Konstitution der Nutzerin oder des Nutzers leicht zu bedienen sind. Nachweislich gut gelungen ist das beispielsweise beim Vollflächen-Induktionsofen KM 7897 FL. Das System erkennt automatisch die auf dem jeweiligen Kochfeld abgestellten Töpfe und Pfannen sowie deren Positionsänderung und passt die Wärmeverteilung entsprechend an. Für seine einfache und intuitive Bedienung wurde das Kochfeld mit den renommierten Preisen iF Design Award und > iF Gold Award 2020 ausgezeichnet.

Ziel der Miele-Produktentwicklung ist es, durch einheitliche Gestaltung aller Geräte einer Produktgruppe und eine durchgängige Bedienlogik die Komplexität im Alltag zu reduzieren und niemanden auszuschließen. Der

Fachbegriff hierfür lautet „Universal Design“ oder „Design for All“. Gleichzeitig sollen die Nutzerinnen und Nutzer durch das Design angeregt werden, die energie- und ressourcensparenden ECO-Funktionen verstärkt zu nutzen. Deshalb achtet Miele darauf, dass die Funktionen mit Vergnügen als richtig und relevant erlebt werden können. Konkret geht es hierbei darum, über positive Erlebnisse ein gutes Gefühl zu erzeugen und so sinnvolles Nutzerverhalten zu verstetigen und höchste Kundenzufriedenheit zu erreichen.

### UNIVERSAL DESIGN

[GRI 203-2] Die Gestaltungsregeln des Universal Design stellen folgende Gebrauchseigenschaften sicher: breite Nutzbarkeit, Flexibilität, einfache und intuitive Handhabung, sensorische Wahrnehmbarkeit von Informationen, Fehlertoleranz, geringer körperlicher Kraftaufwand, Erreichbarkeit sowie Zugänglichkeit.

Eigene Richtlinien wie der Miele ErgoIndex und der Haptik-Leitfaden bilden die Basis für eine ergonomische und haptisch, also für den Tastsinn, optimierte Produktgestaltung bei Miele.

So soll die Bedienung von Miele-Hausgeräten auch für sehbehinderte Nutzerinnen und Nutzer möglich sein. Miele bietet ihnen hierfür mit der Waschmaschine W1 GuideLine seit 2017 die einzige Waschmaschine am Markt an, die sich so umrüsten lässt, dass sie von Menschen mit eingeschränktem oder fehlendem Sehvermögen bedient werden kann. Auch in seiner Standardausführung bietet das Modell eine einfache und intuitive Bedienung für alle Nutzerinnen und Nutzer.

[← Zurück](#)
[Entwicklung und Innovation](#)
[Produktportfolio und Qualität](#)
[Kundenorientierung und -information](#)
[Entsorgung und Recycling](#)

## PRODUKTENTWICKLUNG UND UMWELTCHECKLISTE

Miele optimiert bestehende und entwickelt neue Produkte stets im Einklang mit gesetzlichen Vorgaben und gemäß den eigenen, darüber hinaus gehenden Anforderungen. So erfüllt das Unternehmen auch die EU-weit geltende Eco-Design-Richtlinie, die im Berichtszeitraum überarbeitet wurde. Die Verordnung zu Waschautomaten und Waschtrocknern zum Beispiel macht Herstellern von Produkten wie etwa Waschmaschinen und deren Wasch- und Spülfunktionen konkrete Vorgaben, die stufenweise in Kraft treten und sich beispielsweise auf die Energieeffizienz beziehen. Auch im Bereich der Reparierbarkeit gibt es Anforderungen. Der Gesetzgeber möchte Verbraucherinnen und Verbrauchern die Option einer Reparatur und damit eine längere Nutzung von Geräten ermöglichen. Produzenten wie Miele müssen beispielsweise bestimmte Ersatzteile je nach Produkt und Zielgruppe sieben beziehungsweise zehn Jahre zur Verfügung stellen. Die Anforderungen gelten seit März 2021 für die Produktgruppen Waschmaschinen, Waschtrockner, Geschirrspüler und Kältegeräte; weitere Hausgeräte werden folgen.

Um von der Vorentwicklung bis zur Serienreife seiner Produkte alle wichtigen Aspekte im Blick zu behalten, arbeitet Miele mit einem eigenen Produktentwicklungssystem namens IMNU 2.0. Teil des Systems ist die sogenannte Umweltcheckliste. Sie unterstützt die Entwicklungsprojekte mit Leitlinien, die aufzeigen, wo ökologisch sinnvolle Schwerpunkte gesetzt werden können. Außerdem enthält die Umweltcheckliste Miele-spezifische Anforderungen an umweltgerechtes Design, Reparaturfreund-

lichkeit und Verpackungsmaterialien. Darüber hinaus beinhaltet sie sogenannte Stoffvorgaben beispielsweise zum Einsatz von polyzyklischen aromatischen Kohlenwasserstoffen (PAKs), Weichmachern oder Recyclingkunststoffen. Sie gehen über die gesetzlichen Anforderungen zum Chemikalieneinsatz hinaus. Bestandteil des Produktentwicklungssystems ist zudem ein internationales digitales Rechtskataster. Es gibt Auskunft über die unterschiedlichen rechtlichen Anforderungen an die Geräteentwicklung und ermöglicht, diese länder- und produktspezifisch zu berücksichtigen.

Zusätzlich entwickelt Miele für die einzelnen Produktbereiche Szenarien, die es erlauben, Trends und wahrscheinliche Entwicklungen – auch im Nachhaltigkeitskontext – systematisch zu analysieren und regelmäßig zu überprüfen. Um Nachhaltigkeitsaspekte von Beginn an in den Produktentwicklungsprozess zu integrieren, erstellt Miele bei relevanten Technologieänderungen auch entsprechende Ökobilanzen.

### IM DIALOG ZU NACHHALTIGEN LÖSUNGEN

[GRI 102-43] Kooperation verkürzt den Weg zum Erfolg, weshalb ein umfassender Austausch für Miele von besonderer Bedeutung ist. Bei der Produktentwicklung arbeiten verschiedene Miele-Abteilungen und externe Partner Hand in Hand: Designcenter, Marketing und Marktforschung ermitteln > Kundenbedürfnisse, analysieren Verbesserungspotenzial für bestehende Geräte und bewerten Chancen für neue Produkte. Konstrukteure und Entwickler beschäftigen sich mit Ideen und Konzepten. Die Bereiche Werkzeugbau, Vorfertigung und Montage



## HYGIENISCH SAUBERE WÄSCHE – WISSENSCHAFTLICH BESTÄTIGT

Es begann mit einem Vorschlag auf der Ideenplattform GO IDEA und wurde 2020 wissenschaftlich überprüft. Das Ergebnis: Bestimmte Miele-Waschmaschinen beseitigen mehr als 99,9 Prozent aller möglichen Viren aus der Wäsche. Nachgewiesen wurde dies für Modelle mit automatischer Dosierung und dem Programm „Baumwolle Hygiene 60 °C“ sowie dem Extra „AllergoWash“. Das Institut für integrative Hygiene und Virologie bestätigte die hohe Wirksamkeit gegen Viren mit dem Siegel Virus-Hygiene in Gold.

[← Zurück](#)[Entwicklung und Innovation](#)[Produktportfolio und Qualität](#)[Kundenorientierung und -information](#)[Entsorgung und Recycling](#)

stimmen sich schon in frühen Entwicklungsphasen eng mit den Lieferanten ab.

Immer wieder kommen wertvolle Impulse für nachhaltige Verbesserungen auch von den eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern: Neben dem betrieblichen Vorschlagswesen, das 2018 zu [„Idee M“](#) modernisiert wurde, stellt Miele seinen Beschäftigten darum an vielen Standorten mit GO IDEA eine datenbankbasierte Ideenplattform zur Verfügung. Die Plattform wurde 2015 in der Gütersloher Gerätefertigung für die heutige Business Unit Laundry eingeführt und später auch in den Business Units Cooking, Small Domestic Appliances und Professional übernommen. Für die unterschiedlichen Produktbereiche gibt es zudem Ideenscouts: Diese betreuen die Ideenentwicklung, steuern die Entscheidungsfindung über ein Gremium und informieren die Beschäftigten regelmäßig über neue Ideen und Aktionen.

Insbesondere wenn es um neue Materialien oder den anspruchsvollen Bereich der Elektromechanik geht, ist das Know-how der Lieferanten sehr gefragt. Regelmäßige Produktinnovations-Workshops gemeinsam mit Zulieferern helfen dabei, qualitätsrelevante Problemstellungen frühzeitig zu identifizieren.

Darüber hinaus trägt der externe Dialog dazu bei, künftige Anforderungen auf Seiten der Kundinnen und Kunden bereits bei der Produktentwicklung zu berücksichtigen. Deshalb tauscht sich Miele regelmäßig mit weiteren Interessengruppen und Kompetenzpartnerinnen und -partnern wie dem Öko-Institut Freiburg aus.

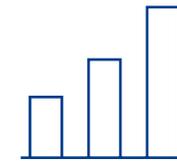
### GEMEINSAM GEGEN MIKROPLASTIK

Dass die öffentlichen Diskussionen über die globale Umweltverschmutzung durch Plastik in den vergangenen Jahren stark zugenommen haben, hat Miele sorgfältig verfolgt und aufgegriffen. Im Fokus steht hierbei auch das sogenannte Mikroplastik (Kunststoffpartikel und -fasern mit einem Durchmesser unter fünf Millimetern). Für Miele ist das Thema relevant, da Mikroplastik unter anderem beim Waschen aus der Kleidung gelöst wird und so ins Abwasser gelangt. Über die Nahrungskette kann es später vom Menschen aufgenommen und zu einem Gesundheitsrisiko werden. Daher erforscht Miele seit Längerem, wie sich Mikroplastik in der Waschlauge verhindern oder zumindest stark reduzieren lässt. Miele-Waschmaschinen selbst leisten hierzu bereits einen wichtigen Beitrag. Schontrommel und abgestimmte Waschprogramme behandeln die Kleidung so behutsam, dass der Faserabrieb so gering wie möglich gehalten wird. Großes Potenzial zur Verminderung von Mikroplastik hätte eine Vorbehandlung der Stoffe beim Textilersteller. Zusätzlich könnten Filtertechniken in der Waschmaschine für Abhilfe sorgen. Ein wirtschaftlicher Einsatz der Filter ist jedoch mit dem bisherigen Stand der Technik nicht möglich. Um weitere Lösungen zu erarbeiten, beteiligte sich Miele an dem vom deutschen Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Verbundprojekt TextileMission, an dem Industrie, Wissenschaft und Umweltverbände mitwirkten. Im Fokus standen vor allem Lösungen im Bereich Textilproduktion und Kläranlagentechnologie, die unterschiedliche Stufen der Produktionskette und des Lebenszyklus von Textilien in den Blick nehmen.

### KUNDENBEDÜRFNISSE UND ZUKUNFTSSZENARIEN

[GRI 102-43/-44] Seit mehr als 30 Jahren führt die Miele-Marktforschung in Deutschland und vielen weiteren Ländern Kunden- und Zufriedenheitsbefragungen durch. Weltweit kommen so jährlich mehr als 250.000 Konsumentenmeinungen zusammen. Aus ihnen gewinnt Miele aussagekräftige Erkenntnisse zu Markenwahrnehmung, Kaufentscheidungen und Nutzerverhalten. Miele kooperiert zudem mit nationalen und internationalen Marktforschungsinstituten wie der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK), um seine Produktentwicklung auf eine verlässliche Grundlage zu stellen.

Fester Bestandteil der Arbeit der Miele-Designerinnen und -Designer ist der direkte Kontakt zu Verbraucherinnen und Verbrauchern. Am Standort Gütersloh unterhält Miele beispielsweise ein eigenes Teststudio, in dem sogenannte Usability-Tests durchgeführt werden. Dabei können repräsentativ ausgewählte Verbraucherinnen und Verbraucher neue Hausgeräte umfassend ausprobieren. Auch die Zusammenarbeit mit Verbraucherverbänden spielt eine wichtige Rolle. Beispielsweise arbeiten die Entwicklungsteams von Miele bei der Gestaltung barrierefreier Produkte eng mit dem Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverband zusammen. Darüber hinaus entwickeln sie Zukunftsszenarien auf Basis von Trendanalysen, Nutzermodellen, neuesten UX-Methoden (User Experience = Nutzererfahrungen) sowie Beobachtungen und Befragungen. Diese Szenarien helfen dem Unternehmen, die Bedürfnisse von morgen frühzeitig zu erkennen und in der Entwicklungsarbeit aufzugreifen.



# Über 30 Jahre

Miele-Marktforschung

Gemeinsam mit anderen forschenden Unternehmen entwirft Miele Visionen eines digitalisierten, nachhaltigeren Lebens. Hierzu hat Miele Smart Home Anfang 2020 in Zusammenarbeit mit Z\_Punkt und Graft Gesellschaft von Architekten die Initiative [FuturePIX](#) gegründet. Gemeinsam mit weiteren Unternehmen wurde in zwei Workshops ein erstes gemeinsames Bild des europäischen urbanen Raums für das Jahr 2030 entwickelt. Ziel der Initiative ist es, die Expertise der unterschiedlichen beteiligten Unternehmen zusammenzuführen, um die kommenden Veränderungen im Lebensumfeld der Menschen einzuschätzen und daraus Erkenntnisse für die Unternehmensstrategien, neue Geschäftsfelder und Geschäftsbereiche der beteiligten Akteure abzuleiten.

Im Berichtszeitraum hat sich Miele zudem mit innovativen Lösungen für eigene Prozesse beschäftigt. Im Mittelpunkt stand hierbei die digitale Transformation des Kundenservice. Unter anderem wurden hierzu mögliche Zukunftserwartungen von Kundinnen und Kunden analysiert.

# Produktportfolio und Qualität

## Hohe Lebensdauer, niedrige Verbräuche

Kern der Produktphilosophie von Miele ist es seit jeher, seinen Kundinnen und Kunden Produkte von herausragender Qualität und Lebensdauer anzubieten. Als nachhaltig orientiertes Unternehmen richtet Miele dabei großes Augenmerk auf die Energieeffizienz, denn: Mehr als drei Viertel der Energie, die Haus- und Gewerbegeräte von der Entwicklung bis zur Entsorgung benötigen, entfallen auf die > Gebrauchsphase. Auch hier verfolgt Miele einen ganzheitlichen Ansatz: Neben dem Energiebedarf spielen auch der Wasserverbrauch sowie der Einsatz von Chemikalien wie Wasch- und Spülmittel eine große Rolle in Bezug auf mögliches Einsparpotenzial.

Alle Miele-Geräte sind auf höchstmögliche Effizienz im realen Gebrauch ausgerichtet. Sie verfügen beispielsweise über eine Reihe > verbrauchsreduzierender Funktionen. Zusätzliches Potenzial zur Ressourcenschonung eröffnen die Vernetzung und Einbindung in Smart-Home-Konzepte. Dabei stellt Miele sicher, dass ein niedriger Verbrauch nicht durch Abstriche beim Gebrauchsnutzen relativiert wird – etwa mit Blick auf Programmlaufzeiten, > Geräuschentwicklung sowie die Ergebnisse beim Kochen, Spülen, Waschen oder Staubsaugen.

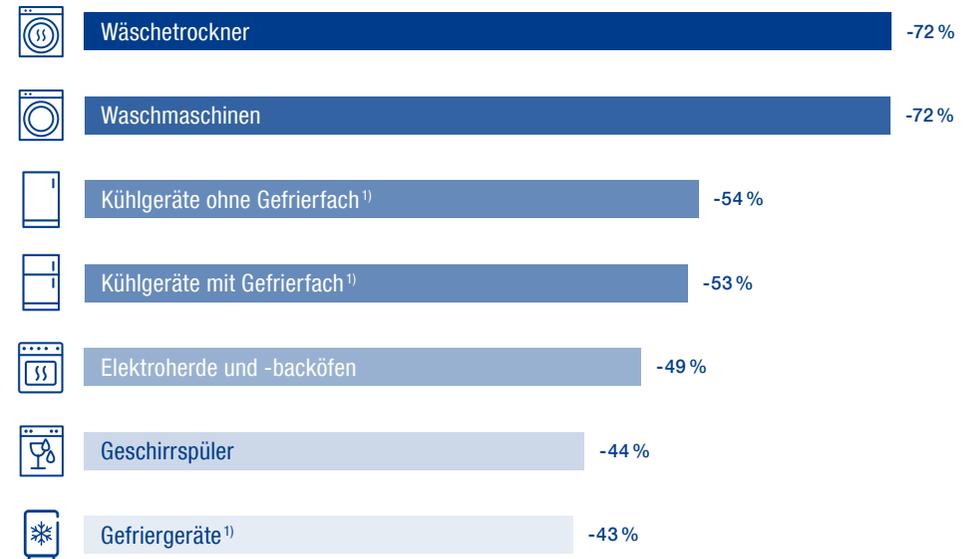
### REFORM DES ENERGY LABEL

Im Berichtszeitraum standen unter anderem die > Reform des Energy Label und die damit verbundene > Information der Kundinnen und Kunden im Fokus. Die neue EU-Produktkennzeichnung soll Verbraucherinnen und Verbraucher beim Kauf von energieeffizienten Haushaltsgroßgeräten unterstützen. Seit dem 1. März 2021 gilt eine überarbeitete Skala von A bis G zunächst für Waschmaschinen, Wäschetrockner, Geschirrspüler, Kühl- und Gefriergeräte sowie Weinlagergeräte. Die bisherigen Plusklassen A+++, A++ und A+ wurden gestrichen. Außerdem wurden in Teilen realistischere Verfahren zur Messung des Energieverbrauchs sowie zur Bestimmung der Labelklasse eingeführt. Dabei hat der Gesetzgeber darauf geachtet, dass die oberen Labelklassen soweit absehbar über einen längeren Zeitraum nicht nennenswert besetzt ist.

Aufgrund neuer Berechnungsverfahren lässt sich die alte Skala nicht auf die neue übertragen. So können sich beispielsweise Kühl- und Gefriergeräte, die unter dem bisherigen Label den effizientesten Klassen A+++ bis A zugeordnet waren, nun in den Klassen C bis F wiederfinden – bei gleich gebliebenem Energieverbrauch.

### REDUZIERUNG DER STROMVERBRÄUCHE

[GRI 302-5] bei Hausgeräten seit 2000, Stand KJ 2020



Verglichen wird das jeweils energieeffizienteste am Markt verfügbare Miele-Gerät aus dem Jahr 2020 mit dem energieeffizientesten Miele-Gerät aus dem Jahr 2000 (Basis: Energy Label bis 2020).

1) Bis 150 l Nutzinhalt.

[← Zurück](#)[Entwicklung und Innovation](#)[Produktportfolio und Qualität](#)[Kundenorientierung und -information](#)[Entsorgung und Recycling](#)

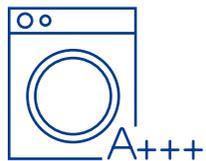
Für mehr Transparenz müssen Hersteller darüber hinaus die Daten ihrer Geräte in eine Datenbank eingeben. In der [europäischen Produktdatenbank](#) für die Energieverbrauchskennzeichnung (European product database for energy labeling, EPREL) können alle Interessierten die Daten abrufen – entweder direkt online oder per QR-Code auf dem Energy Label eines Geräts.

## WASCHMASCHINEN

[GRI 302-5] Im Geschäftsjahr 2020 entsprachen alle in der EU verkauften Miele-Waschmaschinen der damals besten Energy-Label-Klasse A+++.

Außerdem ist in den letzten Jahren der Anteil der Waschmaschinen, die den Grenzwert der besten Energieeffizienzklasse um mindestens 10 Prozent unterschreiten (modellabhängig), deutlich gestiegen. Dieser Anteil lag im Geschäftsjahr 2020 bei 82 Prozent (2019: 72 Prozent).

Gemäß dem seit März 2021 gültigen Energy Label werden fast alle Frontlader-Modelle aufgrund ihrer innovativen, hocheffizienten Technologie in die neue beste Energieeffizienzklasse A eingestuft. Nur das Einstiegsmodell mit einer Beladungs-



# 100%

der im Jahr 2020 verkauften Miele-Waschmaschinen erreichen die höchste Effizienzklasse am Markt.

menge von 7 Kilogramm liegt in der zweitbesten Klasse B. Toplader-Waschmaschinen sind in die Energieeffizienzklasse C eingeordnet.

Miele entwickelt seine Haus- und Gewerbegeräte mit Blick auf den gesamten Produktlebenszyklus konsequent weiter. Gerade weil die Spielräume für weitere Effizienzverbesserungen immer kleiner werden, sind intelligente Lösungen gefordert. So hat Miele 2018 das Programm SingleWash eingeführt. Es verbessert die Umwelleistung der Waschmaschine, wenn diese nur sehr gering beladen ist. Dies kommt im Alltag leider häufiger vor und verursacht bisher einen hohen Energieverbrauch. Mithilfe des Programms benötigt die Waschmaschine gegenüber einer herkömmlichen Mengenautomatik 60 Prozent weniger Energie und 51 Prozent weniger Wasser. Außerdem verringert sich die Laufzeit um 59 Prozent. Einige Modelle von Miele für den Haushalt verfügen zudem über einen zusätzlichen Anschluss für Warm-, Regen- oder Brunnenwasser. Wird etwa solarbeheiztes Warmwasser verwendet, lässt sich der Stromverbrauch um bis zu 35 Prozent senken im Vergleich zum Betrieb mit kaltem Leitungswasser. Mit der neuen Gewerbegeräte-Baureihe Kleine Riesen wurden Anfang 2019 Waschmaschinen und Trockner eingeführt, die gegenüber der Vorgängergeneration bis zu 22 Prozent weniger Wasser und bis zu 28 Prozent weniger Strom verbrauchen.

Die Bedienung der Waschmaschinen wird kontinuierlich an aktuelle Anforderungen der Kundinnen und Kunden angepasst. Die große Bedienoberfläche M Touch ist wie beim Smartphone intuitiv, einfach und schnell bedienbar. Die bei Miele-Geräten übliche weiße Schrift auf schwarzem Grund lässt sich zudem besonders gut lesen. Auch die Größe des Touchdisplays trägt zur bequemen Handhabung bei.

## AKTUELLE EU-ENERGIEVERBRAUCHSKENNZEICHNUNG – AM PRODUKT

Gerät	Einführung Energy Label	ENERGY LABEL
Backöfen; Backöfen mit Dampfgarer	2015	A+++ bis D
Dunstabzugshauben	2015	A++ bis E: bis 31.12.2019 A+++ bis D: seit 1.1.2020
Geschirrspüler	2011	A+++ bis D
	seit 1.3.2021	A bis G
Kühl- und Gefrierschränke	2011	A+++ bis D
	seit 1.3.2021	A bis G
Weinlagerschränke	2011	A+++ bis D
	seit 1.3.2021	A bis G
Waschmaschinen	2011	A+++ bis D
	seit 1.3.2021	A bis G
Waschtrockner	1996	A bis G – kombiniert Waschen und Trocknen
	ab 1.3.2021	2 x A bis G – je eine Skala für Waschen und eine für durchgängiges Waschtrocknen
Wäschetrockner	2013	A+++ bis D

< Zurück

Entwicklung und Innovation

**Produktportfolio und Qualität**

Kundenorientierung und -information

Entsorgung und Recycling

**WASCHTROCKNER**

[GRI 302-5] Miele bietet Verbraucherinnen und Verbrauchern auch Waschtrockner an, bei denen Waschen und Trocknen in einem Gerät kombiniert werden kann. Da Waschtrockner häufig nur für das Waschen genutzt werden, ist das neue Label zweigeteilt.

Für ihren Reinigungsvorgang haben die Miele-Waschtrockner durchgängig die beste Energieeffizienzklasse A erhalten. Dies gilt sowohl für das alte als auch für das neue Energy Label. Im Programm Waschen und Trocknen wird nach der neuen Kennzeichnung die Energieeffizienzklasse D erreicht.

**TROCKNER**

[GRI 302-5] Bei den Wäschetrocknern konnte der Anteil an Geräten mit der bisherigen höchsten Effizienzklasse A+++ im Berichtszeitraum deutlich gesteigert werden: von 52 Prozent im Jahr 2019 auf 59 Prozent im Jahr 2020. Hier spielt eine wesentliche Rolle, dass sich die besonders effiziente Wärmepumpentechnik am Markt durchgesetzt hat. Dank technischer Weiterentwicklung unterschreitet das neue Spitzenmodell „T1 Passion“ die Grenzwerte von A+++ um 10 Prozent. Für dauerhaft niedrige Energieverbräuche und Trocknungszeiten sorgt die EcoDry-Technologie mit besonders effektivem Filtersystem und einem wartungsfreien Wärmetauscher. Zudem bedeutet die Umstellung auf das Kältemittel R290 einen großen Schritt vorwärts auf dem Weg zu einem Trocknersortiment ohne Fluorkohlenwasserstoffe: Mit dem klimafreundlicheren Kältemittel waren 2020 bereits 76 Prozent der in Europa

verkauften Wäschetrockner mit Wärmepumpe ausgestattet. 2020 war der Miele-Wärmepumpentrockner TEB 155 WP alleiniger Testsieger bei der Stiftung Warentest (test 09/2020). Als einziger erreichte er die Gesamtnote „sehr gut“ und lag somit deutlich vor dem zweitplatzierten Gerät. Speziell bei den Prüfkriterien „Trocknen“, „Handhabung“ und „Umwelteigenschaften“ hebt sich das Miele-Gerät von allen anderen ab. Auch unter den Gewerbetrocknern der neuen Generation Kleine Riesen befindet sich ein Gerät mit der Wärmepumpentechnik.

**GESCHIRRSPÜLER**

[GRI 302-5] Bereits 2018 stellte Miele die Baureihe G 7000 vor. Deren Dosiersystem AutoDos mit integrierter PowerDisk bemisst das Reinigungsmittel je nach gewähltem Programm oder – im Programm Automatik – nach dem Grad der Verschmutzung. Dies ermöglicht eine besonders effiziente Reinigung, da Überdosierung des Reinigungsmittels vermieden wird. Zudem wurde die mobile > Steuerung per App weiter verfeinert und komfortabler gestaltet. In einigen Ländern steht hierzu auch Amazons Sprachassistentin > Alexa zur Verfügung. Auf diese Weise können Kundinnen und Kunden ihren Geschirrspüler beispielsweise von überall starten und anhalten, Füllstände kontrollieren oder Reinigungsmittel online nachbestellen.

Insgesamt konnte im Berichtszeitraum der Anteil an Geschirrspülern mit der bisherigen höchsten Effizienzklasse von 44 Prozent im Jahr 2019 auf 51 Prozent im Jahr 2020 gesteigert werden.

Mit der neuen Generation von Unter-tisch-Tankspülern der Baureihe PTD 70x

hat Miele im Berichtszeitraum einen besonders effizienten Gewerbegeschirrspüler auf den Markt gebracht. Speziell das schmale Gläserpülmodell verbraucht wesentlich weniger: Standardprogramme kommen beim Nachspülen mit 2 Litern Wasser aus; im Eco-Programm verringert sich der Verbrauch auf 1,8 Liter. Gegenüber der Vorgängergeneration werden somit 17 beziehungsweise 25 Prozent eingespart. In den anderen drei Modellen der Baureihe werden je nach Programm 8 bis 17 Prozent weniger verbraucht. Erreicht wird dies durch eine optimierte Wasserführung und neu gestaltete Sprüharme. Weil das System weniger Wasser verbraucht, benötigt es außerdem weniger Energie und Reinigungsmittel.

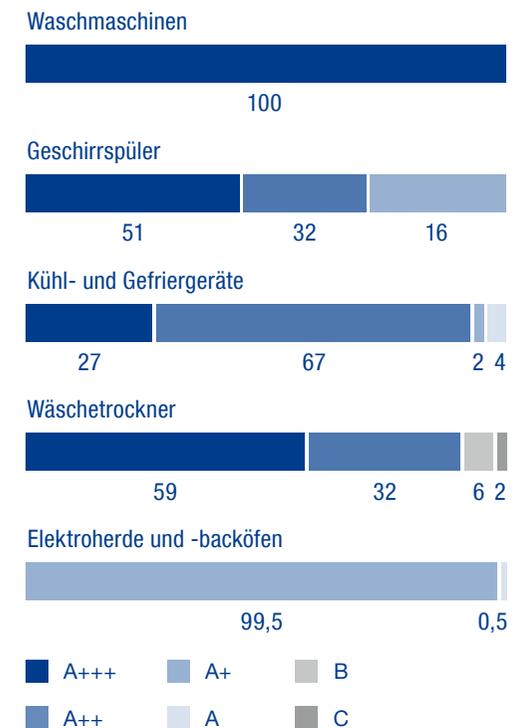
**STAUBSAUGER**

[GRI 302-5] Die Eco-Design-Verordnung für Staubsauger begrenzt seit 2017 die Leistung von Staubsaugern auf maximal 900 Watt und stellt höhere Anforderungen an Staubaufnahme und Geräuschminderung. Herzstück der Miele-Staubsauger ist ein hocheffizientes Gebläse mit einem bis zu 25 Prozent höheren Wirkungsgrad gegenüber der alten Generation. Zusammen mit verschiedenen > Geräteoptimierungen und unterstützendem Zubehör wie dem feinporigen Miele-Staubbeutel HyClean 3D Efficiency sorgt dies für eine konstant hohe Reinigungswirkung bei deutlich niedrigerem Energiebedarf. Hierbei spielen auch effiziente Bodendüsen eine wichtige Rolle, mit denen trotz geringer Wattzahl und niedriger Leistungseinstellung erstklassige Reinigungsergebnisse erzielt werden können. So betrug der Anteil

der 2020 in der EU verkauften Staubsauger mit EcoTeQ-Bodendüse 17 Prozent. Die hohe Leistungsfähigkeit der Geräte mit 550 Watt wurde auch durch Testinstitute bestätigt, Anfang 2021 kürte die Stiftung Warentest ein Modell der EcoLine-Reihe (550 Watt) zum Testsieger mit der Bestnote 2,0 (test 02/2021).

**ENERGIEEFFIZIENZKLASSEN<sup>1)</sup> JE PRODUKTGRUPPE**

Stand KJ 2020, in Prozent



<sup>1)</sup> Die Angaben beziehen sich auf die 2020 verkauften Hausgeräte, die nach der alten Skala des Energy Label klassifiziert wurden.

**RESSOURCENSCHONENDE GESTALTUNG**

[GRI 302-5] Miele ist kontinuierlich bestrebt, die Verbrauchswerte seiner Haus- und Gewerbegeräte zu senken. Zusätzlich sind viele Miele-Geräte mit einer Reihe von Funktionen und Features ausgestattet, die es Benutzerinnen und Benutzern ermöglichen, weiteres Einsparpotenzial zu erschließen.

**ECO-FUNKTIONEN UND -FEATURES**

GERÄTE UND MERKMALE	Funktionsweise	Einflussgrößen
<b>EcoFeedback (Geschirrspüler)</b>	Mit der Funktion EcoFeedback haben Nutzerinnen und Nutzer die aktuellen Verbrauchswerte ihres Geschirrspülers unter Kontrolle. Schon vor dem Start erhalten sie eine Prognose des Wasser- und Stromverbrauchs für das angewählte Programm. So lässt sich auf einen Blick erkennen, dass beispielsweise bei einem Programm mit längeren Laufzeiten oder niedrigeren Temperaturen weniger Energie benötigt wird. Nach Programmende erfolgt die Anzeige des tatsächlichen Verbrauchs in Kilowattstunden und Litern.	Anteil der verkauften Geschirrspüler mit EcoFeedback-Funktion am Gesamtabsatz: 2020: 35 %
<b>FlexiTimer mit EcoStart/SmartStart (Geschirrspüler)</b>	Startwahl zu Zeiten, zu denen der Stromtarif am günstigsten ist.	Anteil der verkauften Geschirrspüler mit FlexiTimer am Gesamtabsatz: 2020: 35 %

GERÄTE UND MERKMALE	Funktionsweise	Einflussgrößen
<b>SolarSpar (Geschirrspüler)</b>	Spülprogramm, bei dem bereits vorhandenes warmes Wasser im Haushalt (z. B. durch Solarthermieanlage) verwendet wird. Das Programm nutzt ausschließlich die Wärme des einlaufenden Warmwassers. Der Stromverbrauchswert wird auf 0,05 kWh pro Spülgang gesenkt.	Anteil der verkauften Geschirrspüler mit SolarSpar am Gesamtabsatz: 2020: 35 %
<b>Restwärmenutzung (Backofen)</b>	Fünf Minuten vor Ende des Backvorgangs wird nur noch bestehende Wärme genutzt.	Ausweitung in der Produktpalette Anteil der Herde/Backöfen mit Restwärmenutzung im KJ 2020: 37 %
<b>Induktion (Kochfelder &amp; CombiSets)</b>	30 % weniger Energieverbrauch gegenüber herkömmlichen Systemen beim Ankochen.	Anteil der verkauften Kochfelder mit Induktionstechnologie am Gesamtabsatz: 2020: 56 %
<b>LED-Strahler (Dunstabzugshauben, Kühl- und Gefriergeräte)</b>	Fast alle Halogenstrahler früherer Modelle wurden inzwischen durch die stromsparenden und langlebigen LED-Lampen ersetzt.	Anteil der verkauften Dunstabzugshauben mit LED-Strahlern am Gesamtabsatz: 2020: 99,8 %
<b>EcoMotor (Dunstabzugshauben)</b>	Der Gleichstrommotor erzielt 70 % Ersparnis gegenüber herkömmlichen Motoren.	Anteil der verkauften Dunstabzugshauben mit ECO-Motor am Gesamtabsatz: 2020: 17,5 %

GERÄTE UND MERKMALE	Funktionsweise	Einflussgrößen
<b>Con@ctivity (Dunstabzugshauben)</b>	Dank der Automatikfunktion Con@ctivity 3.0 werden die am Kochfeld eingestellten Werte erfasst und per WLAN an die Steuerung der Dunstabzugshaube übermittelt.	50 % aller Kochfelder und Hauben im Gesamtsortiment sind über einen Funkstick vernetzt.
<b>Ecomodus (Kaffeefullautomaten)</b>	Im Ecomodus heizt das Gerät erst auf, wenn eine Getränkezubereitung gestartet wird. Werkseitig ist diese Energiesparfunktion voreingestellt.	In allen Geräten vorhanden.
<b>EcoFeedback (Waschmaschinen)</b>	siehe Geschirrspüler	In allen Geräten vorhanden.
<b>TwinDos (Waschmaschinen)</b>	Integrierte automatische Waschmitteldosierung: Die beiden Miele-Waschmittel „UltraPhase 1“ (Basiswaschmittel gegen Fette und Eiweiße) und „UltraPhase 2“ (bleichehaltiger Reinigungsverstärker gegen besonders hartnäckige Flecken und Keime) werden über TwinDos getrennt voneinander, zum passenden Zeitpunkt und im richtigen Verhältnis dosiert. Das unabhängige Öko-Institut hat 2013 bestätigt, dass TwinDos bis zu 30 % Waschmittel spart.	Die Angebotspalette wurde weiter ausgebaut. Im KJ 2020 besaßen 27 % der verkauften Waschmaschinen TwinDos.
<b>Warmwasseranschluss (Waschmaschinen)</b>	Einige Modelle können mit Warm-, Brauch- oder Nutzwasser betrieben werden. Dazu sind die Geräte mit zwei Wasseranschlüssen ausgestattet.	Durch den Warmwasserbetrieb lassen sich bis zu 35 % Energieeinsparungen erreichen.

GERÄTE UND MERKMALE	Funktionsweise	Einflussgrößen
<b>EcoFeedback (Trockner)</b>	siehe Geschirrspüler	Anteil der verkauften Trockner mit Eco-Feedback im KJ 2020: 13 %
<b>Wärmepumpe (Trockner)</b>	Bei Wäschetrocknern übernimmt die Wärmepumpe sowohl das Aufheizen als auch das Abkühlen der Luft im Trockner. Dieses System ist wesentlich energiesparender als bei herkömmlichen Trocknern, in denen dafür zwei Systeme arbeiten und dementsprechend mehr Energie benötigen.	Anteil der Modelle mit Wärmepumpe im KJ 2020: 92 % (alle Modelle mit A++/A+++)
<b>EcoTeQ-Bodendüse (Staubsauger)</b>	Effiziente Bodendüsen, die auch bei niedriger Leistungseinstellung beste Reinigungsergebnisse erzielen.	Anteil der EU-weit verkauften Staubsauger mit EcoTeQ-Bodendüse im KJ 2020: 17 %

Zusätzlich informiert Miele die Kundinnen und Kunden über einen möglichst energiesparenden Gebrauch seiner Produkte, zum Beispiel in den Gebrauchsanweisungen oder durch die Beratung vor Ort beim Fachhändler.

Alle Programme und Funktionen werden für einen besonders sparsamen und zugleich effizienten realen Gebrauch weiter verbessert.



# 5.600

Programmdurchläufe muss ein Miele-Geschirrspüler im Test schaffen.

## LANGLEBIGKEIT: ÖKOLOGISCH SINNVOLL

Als einziger Hersteller der Branche testet Miele seine Produkte auf eine Lebensdauer von bis zu 20 Jahren. Welche Anforderungen die Geräte in diesen Tests erfüllen müssen, ist in einer eigenen Werknorm festgelegt. Bei Waschmaschinen und Wäschetrocknern für den Haushalt geht Miele von fünf Programmdurchläufen pro Woche aus – dies ergibt in 20 Jahren jeweils 5.000 Programme. Auch die Gewerbegeräte werden einer Lebensdauerprüfung unterzogen. Beispielsweise rechnet Miele bei den Reinigungs- und Desinfektionsgeräten der Serie PG 85 mit zwei Programmdurchläufen pro Tag; in 20 Jahren entspricht dies über 15.000 Betriebsstunden.

Die besondere Langlebigkeit der Miele-Produkte ist das Ergebnis einer soliden Konstruktion, der Verwendung hochwertiger Materialien und anspruchsvoller Belastungs- und Dauertests. Dass dies auch ökologisch sinnvoll ist, belegen verschiedene Studien und Untersuchungen (> UBA 2016, > Öko-Institut 2015, > Öko-Institut 2018).

## MIELE-GERÄTE VERBLEIBEN LÄNGER IM HAUSHALT

Um die ökologischen Vorteile der Langlebigkeit zu realisieren, müssen die Geräte von den Verbraucherinnen und Verbrauchern allerdings auch entsprechend lange genutzt werden. Tatsächlich werden Miele-Hausgeräte länger im Haushalt verwendet als Geräte anderer Marken, bevor sie entweder weiterverkauft oder wegen eines Defekts ersetzt werden. Dies haben in der Vergangenheit mehrere Studien immer wieder bestätigt. So fand die Stiftung Warentest in einer Umfrage heraus, dass Nutzerinnen und Nutzer von Miele-Wäschetrocknern im Vergleich mit Wettbewerbsprodukten relativ wenige Probleme und Störungen angeben – und das bis ins „hohe Alter“ der Geräte mit über 20 Jahren (test 09/2018).

Eine nicht zu unterschätzende Voraussetzung für eine möglichst lange Nutzung der Hausgeräte ist die Kundenzufriedenheit. Verrichtet ein Hausgerät zuverlässig seinen Dienst und lassen Ergebnisse, Bedienkomfort, Energieeffizienz und Design keine Wünsche offen, dann wird ein prinzipiell funktionierendes Hausgerät kaum vorzeitig ausgetauscht. Wesentliche Aufgaben für die Produktentwicklung bei Miele sind daher ein > zeitloses Design, eine gute Reparierbarkeit und die Möglichkeit, Steuerungssoftware später mit einem Update auf den neuesten Stand zu bringen. Die derzeitige Markenbindung belegt den Erfolg dieser Strategie: Mehr als 70 Prozent derjenigen, die eine Waschmaschine oder einen Trockner von Miele nutzen, entschieden sich laut Stiftung Warentest wieder für ein Miele-Gerät. Mehr als 77 Prozent empfehlen Miele-Wäschetrockner „definitiv“ weiter (test 04/2018).

## NEUE SOFTWARE FÜR ÄLTERE GERÄTE

Die zunehmende Bedeutung von Software in Hausgeräten bietet die Chance, während der langen Nutzungsphase der Miele-Geräte Funktionen zu verbessern oder an neue Anforderungen anzupassen. Mithilfe der standardisierten Diagnose-Unterstützung durch die autorisierten Servicepartner von Miele können Softwareverbesserungen nicht nur auf neue, sondern auch auf schon produzierte Geräte übertragen werden.

Im Jahr 2020 hat das Unternehmen zudem eine Fernwartungsfunktion eingeführt. Damit konnte bereits die Software von Hausgeräten in vielen Ländern der Welt aus der Ferne optimiert oder erweitert werden.

## GUTE REPARIERBARKEIT

Miele-Hausgeräte sind bekannt für ihre Zuverlässigkeit. Dennoch können im Laufe eines langen Gerätelebens Störungen auftreten, die einen Kundendienstesatz erforderlich machen. Um in diesen Fällen die Kosten bei den Kundinnen und Kunden gering zu halten, sind die Geräte „reparaturfreundlich“ konstruiert: Das heißt, der Aufwand für die Reparatur oder den Tausch eines Bauteils soll so gering wie möglich sein. Da Miele von einer Lebensdauer von bis zu 20 Jahren für seine Produkte ausgeht, ist auch die Ersatzteilversorgung großzügig ausgelegt: So werden ständig etwa 70.000 verschiedene Miele-Original-Ersatzteile im Zentrallager in Gütersloh vorgehalten. Sie werden von dort je nach Bedarf in die ganze Welt versendet und sind noch viele Jahre nach Auslauf der Geräteproduktion verfügbar.

## SCHONENDER UMGANG MIT TEXTILIEN UND GESCHIRR

Langlebigkeit im erweiterten Sinne umfasst auch die schonende Behandlung von Textilien oder die Pflege von wertvollem Geschirr und Besteck im Geschirrspüler. Bei Waschmaschinen schonen unter anderem kürzere Programmlaufzeiten die Wäsche und verlängern so die Lebensdauer der Textilien. Auch spezielle Reinigungsmittel können die Lebensdauer verlängern. Vor diesem Hintergrund hat Miele im Berichtszeitraum besonders materialschonende Prozesschemikalien in den ProCare-Serien eingeführt. Diese phosphat- und mikroplastikfreien Produkte für Gewerbegeschirrspüler beziehungsweise -waschmaschinen sind mit dem EU-Ecolabel gekennzeichnet. Das Gütesiegel wird für Produkte und Dienstleistungen vergeben, die umweltverträglicher als Standardprodukte sind.

## PRODUKTSICHERHEIT: UMFASSENDE PRÜFUNG

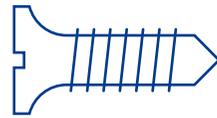
[GRI 416-1] Generell gilt, dass alle Miele-Produkte umfassend auf Gesundheits- und Sicherheitsrisiken für Verbraucherinnen und Verbraucher geprüft werden. Die Einhaltung der Produktsicherheitsaspekte wird durch unabhängige Drittstellen wie VDE, DEKRA oder TÜV untersucht und auch zertifiziert. Neben Gesetzen und Normen gelten in einigen Bereichen eigene Miele-Standards, teils mit einem wesentlich höheren Anspruch an die Produktsicherheit. Umfassende Tests und Lebensdauerprüfungen tragen ebenso zur Produktsicherheit bei wie Erkenntnisse aus Kundendienstesätzen.

[← Zurück](#)[Entwicklung und Innovation](#)[Produktportfolio und Qualität](#)[Kundenorientierung und -information](#)[Entsorgung und Recycling](#)

Im Branchenvergleich erreicht Miele eine sehr hohe Fertigungstiefe von bis zu 50 Prozent – je nach Produkt. Dadurch kann sich das Unternehmen bei den Kernkomponenten vom Wettbewerb differenzieren, deren Qualität umfassend beeinflussen und so auch die Produktsicherheit erhöhen. Die Gewährleistung von Produktsicherheit ist darüber hinaus ein schnittstellenübergreifender Prozess, in dem Corporate Regulatory Affairs (SRA), die Konstruktions-/Entwicklungsabteilungen und das Qualitätsmanagement in enger Abstimmung zusammenwirken. Etwaige Fehlerquellen werden durch gezielte, weltweite Marktbeobachtung, Kundendienstmeldungen, Produktrückläufe oder Ersatzteilverkäufe (Feldbeobachtung) sorgfältig ermittelt und bewertet. Auch Einflüsse durch verändertes Nutzerverhalten lassen sich auf diese Weise identifizieren. Hinzu kommt eine präventive Qualitätsarbeit, die neue Produkte schon in der Produktentwicklung mit Testreihen begleitet und so zu einem frühen Zeitpunkt Einfluss nehmen kann.

### HOHE HYGIENESTANDARDS ERFÜLLEN

Professionelle Geräte der Wäschereitechnik von Miele bieten spezielle Programme, die den besonderen Hygieneanforderungen von Einrichtungen wie Seniorenheimen, Krankenhäusern oder Hotels gerecht werden. Vergleichbares gilt für die Frischwasser-Gewerbegeschirrspüler. Sie erfüllen wesentlich höhere Hygienestandards als Modelle mit Tanksystem, weil für jeden Spülgang frisches Wasser verwendet wird. Dazu kommen besondere Programme mit hohen Nachspültemperaturen (bis über 93 Grad Celsius) und langen Temperaturhaltezeiten. Durch diese Kombination von Temperatur und Haltezeit werden



# 70.000

Ersatzteile werden bevorratet – bis zu 15 Jahre nach Auslauf einer Serie.

besonders hygienische Spülergebnisse erzielt. Noch höher sind die Hygieneanforderungen in der Medizintechnik. Als zertifizierter Medizinprodukte-Hersteller erfüllt Miele alle gesetzlichen Hygienestandards der Vertriebsländer. Dabei selbstverständlich ist beispielsweise die vollständige und nachvollziehbare Dokumentation jeder einzelnen Sterilgutcharge.

Eine seit Herbst 2019 verfügbare neue Baureihe der CUBE-X-Sterilisatoren bietet besonders hygienisch sichere Prozesse für unterschiedliche Beladungen, etwa für medizinische Hohlkörperinstrumente, die unter anderem in Zahnarztpraxen zum Einsatz kommen. Erst nach fünf Jahren beziehungsweise 4.000 Zyklen müssen diese Produkte gewartet werden – deutlich später als vergleichbare Wettbewerbsgeräte.

Zudem hat Miele im Januar 2021 die Luftreiniger-Serie Miele AirControl auf den Markt gebracht. Die Geräte filtern sechsmal pro Stunde die komplette Luft in Räumen von bis zu 200 Quadratmetern und erfassen mithilfe von fünf Filterstufen Schwebstoffe, Viren, Bakterien und Pilze. Die Luftreiniger eignen sich beispielsweise für den Einsatz in Meetingräumen, Kindergärten, Klassenzimmern und auf Ver-

kaufsflächen. So können sie – unterstützend zu anderen Hygienemaßnahmen – einen Beitrag zur Eindämmung der Covid-19-Pandemie leisten.

### STRENGE NORMEN FÜR SCHADSTOFFARME PRODUKTE

[GRI 102-11] Als Grundsatz gilt: Wo immer möglich, vermeidet Miele den Einsatz kritischer Stoffe. Vor der Verwendung von Stoffen wird geprüft, ob diese in Fachkreisen als kritisch angesehen werden und ob sie aus Gründen des Umwelt- und/oder Gesundheitsschutzes vermieden werden sollten. Zu diesem Zweck wird die Nutzung kritischer Stoffe durch unternehmensweit gültige Vorgaben beschränkt, etwa per eigener Werknorm. Für Miele selbstverständlich ist die Einhaltung der relevanten gesetzlichen Standards. Dazu gehören beispielsweise die EU-Chemikalienverordnung REACH und die EU-Richtlinie zur Beschränkung der Verwendung bestimmter gefährlicher Stoffe (RoHS). Mit Analysen von Produkten und Bauteilen wird ihre Einhaltung kontrolliert.

### EMISSIONEN UND RAUMKLIMA

Miele-Geräte sind ganzheitlich optimiert, sodass auch Emissionen wie Geräusche, Gerüche und Feuchtigkeit so niedrig wie möglich sind. Beispielsweise gehören Geschirrspüler und Dunstabzugshauben von Miele zu den leisesten Produkten auf dem Markt. Selbst in offenen Küchen werden die Betriebsgeräusche nicht als störend empfunden. Das hat auch den Vorteil, dass zum Beispiel Geschirrspüler außerhalb der Stromspitzen und gegebenenfalls zum Nachtstromtarif betrieben werden können.

Miele-Wäschetrockner arbeiten sehr effizient und verfügen im Vergleich zu Wettbewerbsprodukten über die niedrigsten Kondensatverluste. Das heißt: Sie geben besonders wenig Feuchtigkeit an die Raumluft ab. Dies ist aus energetischer und gesundheitlicher Sicht wünschenswert, denn eine zu hohe Luftfeuchtigkeit kann zu Schimmelbildung führen, wenn nicht ausreichend gelüftet wird. In den kalten Wintermonaten jedoch hat das Lüften der Innenräume einen erheblichen Wärmeverlust zur Folge, der sich nur durch verstärktes Heizen und damit verbundenen höheren Energieverbrauch ausgleichen lässt. Dunstabzugshauben und Backöfen von Miele sind mit Filtern oder Katalysatoren (bei Backöfen modellabhängig) ausgestattet, die die Geruchsentwicklung hemmen und außerdem verhindern, dass fettiger Wrasen in die Raumluft gelangt. Auch bei der Bodenpflege sollen Emissionen eingedämmt werden. Deshalb verfügen die Staubsauger von Miele über mehrstufige Filtersysteme. Modellabhängig kommen zum Beispiel HEPA-Filter zum Einsatz, die mikroskopisch kleine Partikel und Allergene abfangen.

Für ein besonderes Projekt in Dänemark wurden Miele-Geräte aufgrund ihrer nachhaltigen Eigenschaften ausgewählt. Miele ist als Standardausrüster an der Gestaltung der ersten „Green City“ Dänemarks beteiligt: Bis 2024 entstehen im Kopenhagener Stadtviertel Carlsberg nachhaltige Wohn-, Arbeits- und Lebensräume. Der Gütersloher Hersteller liefert rund 15.000 Hausgeräte für das Projekt, bei dem in allen Bereichen des Wohnens Nachhaltigkeit die zentrale Rolle spielt, sei es in Form von zeitlosem Design, CO<sub>2</sub>-Neutralität oder der langen Lebensdauer der Miele-Geräte.

# Kundenorientierung und -information

## Hohe Kundenzufriedenheit sicherstellen

Für Miele ist es von größter Bedeutung, die Erwartungen seiner Kundinnen und Kunden an Produkte und Services zu erfüllen und nach Möglichkeit sogar zu übertreffen. Eine wichtige Rolle hierbei spielen unter anderem langfristige Partnerschaften mit dem Handel. Miele-Geräte werden in Deutschland, Europa und Übersee über autorisierte Fachhändler und durch Miele selbst vertrieben. Auf diese Weise stellt das Unternehmen auch in der Vermarktung eine hohe Qualität sicher. 2020 belieferte Miele in Deutschland über 12.500 autorisierte Fachhandelspartner. Sie teilen die hohen Qualitätsansprüche hinsichtlich Präsentation, Sortimentsbreite, Beratungskompetenz und Kundenservice. Auch im Onlinehandel setzt Miele mit seinen Partnerinnen und Partnern diese Ansprüche um. Da Nachhaltigkeit für Verbraucherinnen und Verbraucher einen immer höheren Stellenwert einnimmt, informiert Miele transparent über die nachhaltige Gestaltung und den nachhaltigen Gebrauch seiner Produkte.

### INTERESSE AN NACHHALTIGKEIT WÄCHST

[GRI 417-1/-2] In vielen Ländern verzeichnet Miele ein wachsendes Interesse der Kundinnen und Kunden am Thema Nachhaltigkeit, insbesondere mit Blick auf die Verbräuche. Die Effizienzwerte für Strom, Wasser oder Gas

sind zu einem wichtigen Argument für Kaufentscheidungen geworden – das geht aus den Erfahrungsberichten der Fachhändler und Kundenanfragen hervor. Miele informiert seine Kundinnen und Kunden über verschiedene Kanäle zum Thema Nachhaltigkeit: Dazu gehören Informationen am Produkt (EU-Energieverbrauchskennzeichnung), Gebrauchsanweisungen, Produktbroschüren und Beratungsgespräche beim Fachhändler und in Showrooms auf der ganzen Welt ebenso wie internationale Messeauftritte. Auch die Unternehmenskommunikation und der Internetauftritt haben Nachhaltigkeitsaspekte zum Thema. Hinweise zur sachgerechten > Entsorgung sowie zur > sicheren Bedienung von Geräten werden an verschiedenen Stellen prominent platziert. Fehlende oder mangelhafte Informationen hierzu könnten negative Folgen für Mensch und Umwelt haben. Über Themen wie die Herkunft der Produktkomponenten oder den Einsatz recycelter Materialien berichtet Miele beispielhaft im Nachhaltigkeitsbericht. Die Kommunikation zur Nachhaltigkeit kommt – in Verbindung mit dem guten Ruf der Marke Miele – bei den Kundinnen und Kunden an. So zeigen repräsentative Untersuchungen der Miele-Marktforschung vom Jahr 2019 bis zum ersten Quartal 2021: Die Mehrheit der rund 54.000 Befragten in 15 europäi-



Über  
12.500

Fachhandelspartner für Haus- und Gewerbegeräte von Miele

schen Ländern bestätigt, dass Miele einen nachhaltigen Lebensstil unterstützt.

Im Berichtszeitraum gab es keine relevanten Verstöße gegen Vorschriften oder Verhaltensregeln bezüglich der Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen.

### LÄNGERE GARANTIE MÖGLICH

Ob Material- oder Herstellfehler: Im Rahmen der zweijährigen Herstellergarantie bleibt die > Reparatur für Kundinnen und Kunden kostenlos. Um auf Nummer sicher zu gehen, können sie die Garantie innerhalb der Laufzeit auf fünf oder zehn Jahre verlängern. Seit 2018 bietet Miele in Kooperation mit einem Versicherungspartner einen erweiterten Garantieservice an, der einen Komplettschutz für Geräte umfasst, die sich bereits außerhalb der Garantie befinden, deren Garantieverlängerung bald endet oder die bereits zehn Jahre oder älter sind. Für das Paket „Miele Service Zertifikat Plus“ fällt ein monatlicher Beitrag an. So trägt Miele dazu bei, die Einsatzdauer der Geräte zu verlängern und damit Ressourcen zu schonen. Die Kundinnen und Kunden nehmen den Service sehr gut an: 2020 wurden über 25.000 Verträge abgeschlossen, rund 1.000 mehr als im Vorjahr.

## KUNDENSERVICE NACH DEM KAUF

Die etwa 2.500 Technikerinnen und Techniker des Miele-Kundendienstes sind durch regelmäßige Schulungen sehr gut ausgebildet und mit aufwendig ausgestatteten Servicewagen unterwegs. Bei der sogenannten Ersterledigungsquote – das sind die Servicefälle, die nach dem ersten Besuch abgeschlossen sind – liegt der Miele-Kundendienst global bei 80 bis 85 Prozent. In Deutschland wurde bereits eine Quote von über 90 Prozent erreicht.

## DETAILLIERTE NOTFALLPLÄNE FÜR RÜCKRUFAKTIONEN

[GRI 416-2] Trotz des hohen Qualitätsanspruchs von Miele können in äußerst seltenen Ausnahmefällen Rückrufaktionen notwendig werden. Hierfür stehen detaillierte Notfallpläne mit namentlich benannten Verantwortlichen zur Verfügung, die unverzüglich aktiv werden. Die Erfahrungen aus solchen Rückrufaktionen werden gründlich analysiert und bei zukünftigen Entwicklungen berücksichtigt. Im Berichtszeitraum gab es keine Rückrufaktionen.

## VIRTUELLE EINRICHTUNGSPLANUNG

Viele Menschen möchten ihren Haushalt individuell einrichten und verschiedene Optionen möglichst schnell, realitätsnah und unkompliziert begutachten. Deshalb setzt Miele zunehmend auf eine digitale Präsentation und Planung unterschiedlicher Produktausstattungen und stellt dafür die

notwendigen Daten zur Verfügung. Bei der Visualisierung von Küchenplanungen im Küchen- und Möbelfachhandel wird virtuelle Realität immer wichtiger. Kundinnen und Kunden haben hierbei die Möglichkeit, „ihre“ Küche virtuell schon vorab zu erleben. Lösungen wie diese werden vor allem von Herstellern von Küchenplanungssoftware angeboten und vorangetrieben.

## SENSIBLER UMGANG MIT KUNDENDATEN

[GRI 418-1] Für Miele sind der Schutz der > Miele@home-Infrastruktur und der sichere Umgang mit Kundendaten äußerst wichtig. Denn es gilt, das Vertrauen in Miele auch in der „vernetzten Welt“ sicherzustellen. Dazu trifft das Unternehmen zahlreiche Vorkehrungen, setzt Verschlüsselungsmethoden nach Stand der Technik ein und arbeitet kontinuierlich gemeinsam mit externen Fachleuten an der weiteren Verbesserung der Sicherheitsarchitektur. Zudem regelt die Miele Datenschutz Policy seit 2018 – zusätzlich zur EU-Datenschutz-Grundverordnung – den Umgang mit digitalen Daten, insbesondere solchen von Kundinnen und Kunden. Im Berichtszeitraum gab es keine begründeten Beschwerden über Verletzungen des Datenschutzes oder der Privatsphäre von Kundinnen und Kunden. Auch Fälle von Datendiebstahl oder ein Verlust von Kundendaten traten nicht auf. Die Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung aller personenbezogenen Kundendaten erfolgen entsprechend den datenschutzrechtlichen Bestimmungen.



**Miele**

## GUIDE D'ENTRETIEN MIELE

SI NOS APPAREILS DURENT AUSSI LONGTEMPS,  
C'EST AUSSI GRÂCE À VOUS.

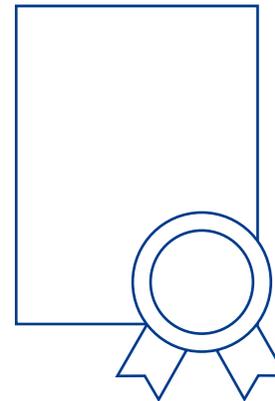
## PFLEGETIPPS FÜR EIN LANGES GERÄTELEBEN

Miele-Geräte sind für ihre lange Lebensdauer und Zuverlässigkeit bekannt. Aber auch hochwertige Produkte müssen gepflegt werden. So mancher Servicefall ließe sich durch die richtige Gerätepflege vermeiden. In Frankreich hat Miele eine Aktion zu diesem Thema durchgeführt: Dazu gehörten eine Broschüre mit Pflegetipps, Informationen im Fachhandel, zum Beispiel über QR-Codes, sowie Online-Tutorials in den sozialen Medien. In Frankreich spielen die Langlebigkeit und Reparierbarkeit von Hausgeräten eine große Rolle. Die Aktion fand daher viel positive Resonanz und wird fortgeführt.

## AUSZEICHNUNGEN FÜR QUALITÄT UND SERVICE

Verschiedene Auszeichnungen bestätigen immer wieder die Zuverlässigkeit von Miele-Geräten und dem Miele-Kundendienst. Einige Beispiele aus dem Berichtszeitraum:

- Bei den „Domestic Appliance Awards“ des Beratungsunternehmens Kantar erhielt Miele 2019 die höchste Bewertung in der Kategorie Kundenzufriedenheit – für alle untersuchten Märkte (Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien und Spanien) und über sämtliche Produktkategorien hinweg. 2020 wählten die teilnehmenden Verbraucherinnen und Verbraucher Miele zudem zur vertrauenswürdigsten Marke.
- Beim „Kundenmonitor Deutschland“ der Service Barometer AG belegt der Miele-Kundendienst bereits seit über 25 Jahren ununterbrochen den ersten Platz in der Hausgerätebranche – so auch bei der jüngsten Erhebung 2019. Speziell bei der Zufriedenheit mit dem Kundendienst, den Weiterempfehlungsabsichten und beim Image liegt Miele über dem Branchendurchschnitt.
- Im von der WirtschaftsWoche in Auftrag gegebenen Kundenzufriedenheitsranking „Bester Verbraucherservice“ (19/2019) erreichte Miele den ersten Platz in der Kategorie Elektrogroßgeräte.
- Miele Österreich wurde 2020 von Xing in Kooperation mit Statista, kununu und dem Magazin trend zum besten Arbeitgeber gekürt. Dieses Ergebnis basiert auf einer im Herbst 2019 durchgeführten anonymen Onlinebefragung von Arbeitnehmern, trend-Lesern sowie Mitgliedern der Karrierenetzwerke Xing und kununu.
- 2020 gewann Miele erneut den „KVA Service Award“, der vom Kundendienstverband Österreich vergeben wird. Damit gehört das Unternehmen nach insgesamt 19 Wettbewerben zum 17. Mal zu den Gewinnern.
- In Österreich wurde Miele 2020 außerdem bereits mehrfach zum „Kunden-Champion“ gekürt. Der Titel spiegelt das Ergebnis des Branchenmonitors 2020 der Gesellschaft für Verbraucherstudien (ÖGVS) wider, des größten österreichischen Rankings im Bereich Kundenzufriedenheit. Laut Ranking ist Miele zudem Branchen-Champion 2020 in den Kategorien Waschmaschinen-, Kaffeeautomaten- und Kühlschrank-Hersteller (After-Sales-Support) – was erneut die hohe Servicequalität bestätigt.
- Zu ihrem zehnjährigen Jubiläum 2020 benannte das australische Verbrauchervergleichsportale Canstar Blue die bedeutendsten Gewinnermarken der letzten Dekade. In dem Zeitraum hat Miele die meisten Kundenzufriedenheitstitel erhalten – mit 22 Siegen bei Umfragen in verschiedenen Produktkategorien und konstanten Fünf-Sterne-Bewertungen im Bereich Zuverlässigkeit.
- In mehreren Produktkategorien gewann Miele 2020 die „Top Brand“-Awards des Magazins Consumer in Neuseeland. In das Ergebnis fließen neben zahlreichen Produkttests auch positive Bewertungen von Kundinnen und Kunden in puncto Produktzuverlässigkeit und Zufriedenheit ein.



# Entsorgung und Recycling

## Umweltverträglicher Umgang mit Altgeräten

Nach der für die Geräte von Miele typischen langen Nutzungsphase gilt es, die Produkte über Rücknahmesysteme primär dem Recycling und weiteren Entsorgungsverfahren zuzuführen. Miele arbeitet darum aktiv daran mit, die Rücknahmesysteme kontinuierlich zu verbessern. Hierbei liegt der Fokus vor allem auf den Bereichen Logistik und Umweltschutz. Zudem informiert das Unternehmen insbesondere Verbraucherinnen und Verbraucher über unterschiedliche Kanäle, Initiativen und Kampagnen darüber, wie sie Altgeräte richtig zurückgeben, damit diese umweltgerecht entsorgt werden.

### RECYCLINGFÄHIGKEIT WEITER STEIGERN

Bereits bei der > Produktentwicklung wird die spätere Recyclingfähigkeit des Geräts mitgedacht. Beispielsweise untersucht Miele in Abstimmung mit Entsorgungsunternehmen und Betreibern von Behandlungsanlagen, welche Auswirkungen sich für die Entsorgung beziehungsweise Erstbehandlung und das Recycling der Geräte am Ende des Produktlebens ergeben können. Haus- und Gewerbegeräte von Miele zeichnen sich durch eine hohe Recyclingfähigkeit aus. Erreicht wird dies unter anderem durch eine sorgfältige Auswahl der Materialien

und Verbindungstechniken. Beispielsweise achtet man im Unternehmen darauf, häufig sortenreine Kunststoffe einzusetzen, um das Recyceln zu erleichtern oder überhaupt erst zu ermöglichen. Zur leichteren Demontage und Trennung des Materials ist zudem die Anzahl der Materialarten und Schraubenvarianten so gering wie möglich.

Überall dort, wo es ohne Qualitätseinbußen möglich und sinnvoll erscheint, prüft Miele, ob Sekundärrohstoffe oder alternative, besser recycelbare Materialien eingesetzt werden können. Ein wichtiger Bereich sind Verpackungen von Reinigungs- und Pflegeprodukten. Die Recyclingfähigkeit einiger Kunststoffverpackungen lässt Miele über externe Institute prüfen und testen. Zudem führen Expertinnen und Experten von Miele und Entsorgungsunternehmen gemeinsam Praxistests an ausgewählten Verpackungsmustern durch. So wollen sie sicherstellen, dass die verwendeten Materialien gut getrennt und für das anschließende Recycling sortiert werden können. Im Dezember 2019 besuchten Miele-Fachleute einen Entsorgungspartner in Porta Westfalica. Dort tauschten sie sich zu aktuellen Verpackungsthemen aus und erhielten eine Führung durch die Sortieranlage für Leichtverpackungen. Für die Expertinnen und Experten

besonders interessant war die Gelegenheit, in Form der Nahinfrarotspektroskopie eine besondere Technologie zur Trennung von Multilayer-Verpackungen zu sehen.

### KREISLÄUFE SCHLIESSEN

[GRI 301-2] Im Mai 2018 verabschiedete der Europäische Rat ein Kreislaufwirtschaftspaket, das die Entwicklung und Produktion bei Miele seither stark geprägt hat. Das Maßnahmenpaket umfasst Änderungen mehrerer abfallspezifischer Richtlinien, unter anderem auch für Verpackungen, und ist inzwischen Teil vieler nationaler Gesetzgebungen. Es ermöglicht zudem weitere Schritte in Richtung einer vollständigen Kreislaufwirtschaft. Miele unterstützt dieses Vorhaben und hat verschiedene Projekte durchgeführt, um Komponenten aus Miele-Altgeräten wiederzuverwerten.

Zudem setzt Miele verstärkt auf Kreislaufmodelle, um den Einsatz von recycelten und recycelbaren Materialien zu erhöhen. Ein Beispiel ist die Produktgruppe Staubsauger und ihre Zubehörteile. So stellt das Unternehmen seit 2020 eine Bürste, zwei Düsen und einen Saugpinsel aus Rezyklat her; dieser Kunststoff stammt aus Recyclingsystemen, wurde also vorher bereits von Konsumentinnen und Konsumenten genutzt,

dann in den Materialkreislauf zurückgeführt und schließlich wiederverwertet.

Gleichzeitig unterstützt das Familienunternehmen unterschiedliche Vorhaben zur Förderung der Kreislaufwirtschaft. Eines von ihnen ist das vom Ministerium für Bildung und Forschung geförderte Projekt WEEE-Harz. Es geht der Frage nach, wie in der Region Harz eine nachhaltige Kreislaufwirtschaft für Elektrogeräte aufgebaut werden kann. Außerdem arbeitet Miele seit dem Jahr 2020 beim Dialogforum effiziente Kreislaufwirtschaft mit anderen Herstellern und Akteuren der Entsorgungsindustrie zusammen, um dazu beizutragen, die Informationslage für ein effizientes Recycling weiter zu verbessern.

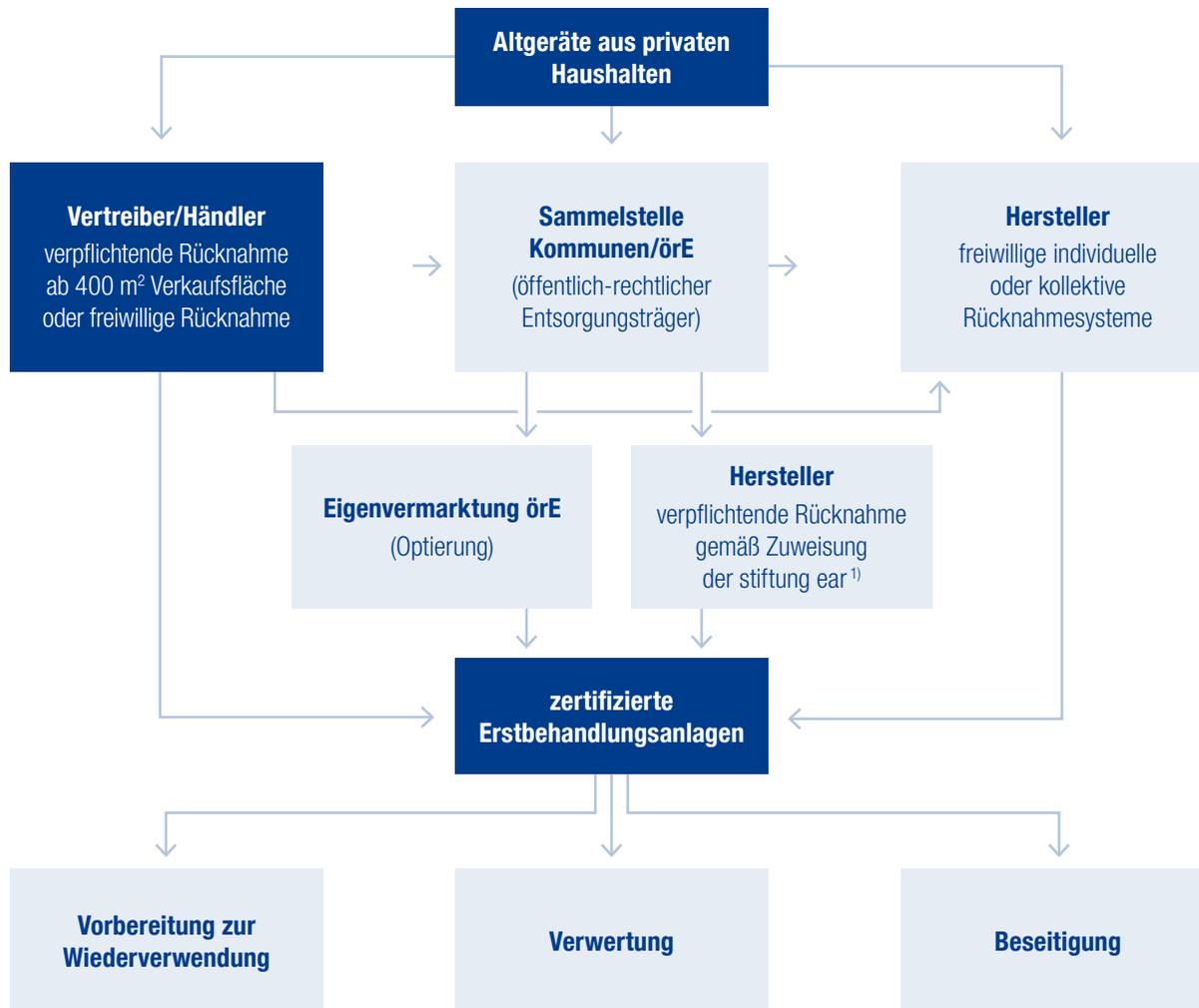
### VERANTWORTUNGSVOLLE RÜCKNAHME UND ENTSORGUNG

[GRI 301-3] Weltweit ist es für Miele ein wichtiges Anliegen, eine ökologisch verträgliche Verwertung von Materialien in der gesamten Entsorgungskette zu gewährleisten und den illegalen Handel mit Elektroaltgeräten einzudämmen.

Die Rücknahme und Verwertung von Elektroaltgeräten ist in der EU durch die WEEE-Richtlinie (Waste of Electrical and

## DER WEG DER ALTGERÄTE

Rücknahme und Entsorgung von Altgeräten aus privaten Haushalten in Deutschland



Electronic Equipment) gesetzlich geregelt. Das Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG) setzt die Regelungen der WEEE-Richtlinie in deutsches Recht um. Ausführendes Organ ist die stiftung elektro-altgeräte register (stiftung ear). Sie ist unter anderem für die Registrierung der Hersteller zuständig. Außerdem koordiniert sie die herstellerseitige Bereitstellung von Sammelbehältern und die Abholung der Altgeräte an den von den Kommunen eingerichteten Übergabestellen. Miele kooperiert mit Entsorgungsunternehmen, um die von der stiftung ear zugewiesenen Mengen bundesweit abzuholen und ordnungsgemäß zu entsorgen. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf der umweltverträglichen Entsorgung von > Kältegeräten. In den weiteren EU-Ländern nutzt Miele vergleichbare, zum Teil staatliche Rücknahme- und Verwertungssysteme wie Recupel in Belgien, Eco-systèmes in Frankreich und UFH in Österreich. In Ländern außerhalb der EU werden die vorhandenen etablierten Entsorgungssysteme genutzt. Der Verband „E-Waste Recycling“ verantwortet in Russland die Sammlung und Entsorgung von elektronischen Altgeräten. Er wurde 2017 von Herstellern gegründet. Seitdem hat er Entsorgungsstandards entwickelt und ein Auditsystem zur Überprüfung von Recyclingunternehmen eingerichtet.

Miele engagiert sich darüber hinaus für die Weiterentwicklung und Harmonisierung von Entsorgungsstandards. So nahm das Unternehmen im Mai 2020 an einem Workshop im Rahmen der EU-Kommissionsstudie > „Qualitätsstandards für die Behandlung von Elektro- und Elektronik-Altgeräten“ teil.

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

< Zurück

Entwicklung und Innovation

Produktportfolio und Qualität

Kundenorientierung und -information

**Entsorgung und Recycling**

Auch an der Entwicklung der im Jahr 2020 erschienenen Norm EN 50614:2020 war Miele beteiligt. Die Norm formuliert einheitliche Anforderungen an die Vorbereitung zu Wiederverwendung von Elektro- und Elektronik-Altgeräten. Damit soll sichergestellt werden, dass auch im Abfallregime eine Wiederverwendung noch geeigneter Geräte beziehungsweise der verbauten Komponenten möglich ist. Übergeordnetes Ziel des Engagements von Miele ist es, neben der Produktsicherheit für die Verbraucherinnen und Verbraucher einheitliche Wettbewerbsbedingungen und Standards für die beteiligten Akteure zu etablieren.

### RÜCKNAHME VON ALTGERÄTEN

[GRI 301-3] In Deutschland verpflichtet das ElektroG (2015, Novellierung im Jahr 2021) Hersteller, Kommunen sowie stationäre Händler und Onlinevertreiber mit einer Verkaufs- beziehungsweise Lager- und Versandfläche ab 400 Quadratmetern dazu, Altgeräte zurückzunehmen. Auch beim Onlinekauf eines neuen Geräts bietet Miele eine Rücknahme des Altgeräts gleicher Geräteart an. Zudem können Kleingeräte mit äußeren Abmessungen bis 25 Zentimeter unabhängig von einem Kauf unentgeltlich zurückgegeben werden. In Zusammenarbeit mit dem Rücknahmediendienstleister WEEE Return werden über Miele zurückgegebene Kleingeräte fachgerecht behandelt und verwertet.

Auch die > Miele-Fachhändler sind wichtige Partnerinnen und Partner bei der Geräterücknahme. Kundinnen und Kunden können beim Kauf eines neuen Geräts angeben, ob sie ihr Altgerät über einen Fachhändler ent-

sorgen lassen möchten. Dieser nimmt beim Aufstellen des neuen Produkts das angemeldete Altgerät mit und führt es entweder den kommunalen Sammelstellen oder direkt der Erstbehandlung und Verwertung zu.

Die Mengen, die über die stiftung ear seitens der Hersteller zurückgenommen und entsorgt wurden, sind in den letzten Jahren weiter deutlich angestiegen: von knapp 80.000 Abholvorgängen 2018 auf über 90.000 im Jahr 2020. Als Gründe für den Anstieg lassen sich mutmaßlich Effekte durch Erweiterung des gesetzlichen Anwendungsbereichs (Open Scope) und insbesondere Trends zum Beispiel hin zu akkubetriebenen Geräten nennen. Außerdem könnten etwa kaufkräftigeres Verhalten von Verbraucherinnen und Verbrauchern und eine vermehrte private Altgeräteentsorgung aufgrund der Covid-19-Pandemie eine Rolle spielen. Die Gesamtrücknahmeverpflichtung der Anbieter in den Gerätekategorien beziehungsweise Sammelgruppen errechnet sich auf Basis der in Verkehr gebrachten Mengen. Im Kalenderjahr 2020 hat Miele auf Anordnung der stiftung ear bundesweit mehr als 12.350 Tonnen Altgeräte der betroffenen Kategorien zurückgenommen.

### RÜCKNAHME VON VERPACKUNGEN

[GRI 301-3] Im Rahmen der gesetzlichen Verpflichtung gewährleistet Miele in Deutschland zudem die Rücknahme von Verpackungen. Transportverpackungsmaterialien lässt das Unternehmen gemäß einer Branchenlösung der Hersteller von Hausgeräten sowie Küchenmöbeln und -zubehör über



Um Verpackungen noch recyclingfähiger zu gestalten, steht Miele im Dialog mit Fachleuten.

einen gemeinsamen Entsorgungsdienstleister und seine Subunternehmen abholen und fachgerecht entsorgen. Die Verkaufs- und Umverpackungen, die typischerweise nach Gebrauch der Geräte bei Kundinnen und Kunden als Abfall anfallen, werden in Deutschland über das duale System eingesammelt. Miele tauscht sich hierzu mit Entsorgungsunternehmen und Anlagenbauunternehmen

der Recycling- und Umwelttechnik aus, um Verbesserungspotenziale für die Recyclingfähigkeit seiner Verpackungen zu identifizieren.

Mit der jährlichen Entsorgung der Verpackungen fallen bei den Entsorgungsunternehmen Treibhausgasemissionen an, die mit Klimaschutzprojekten ausgeglichen werden. Für das Geschäftsjahr 2019 kompensierte der

[← Zurück](#)[Entwicklung und Innovation](#)[Produktportfolio und Qualität](#)[Kundenorientierung und -information](#)[Entsorgung und Recycling](#)

Vertragspartner für Miele bei den Transportverpackungen 512 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente und es wurden die entsprechenden Emissionsminderungszertifikate stillgelegt.

### SCHADSTOFFE BEI DER ENTSORGUNG

[GRI 305-6/-7, 416-1] Zu einer fachgerechten Entsorgung gehört es, Inhaltsstoffe, die Risiken für die Umwelt oder die Gesundheit bergen, möglichst unschädlich zu machen. Ein Beispiel für einen solchen Schadstoff sind Kühl- und Isoliermittel wie Fluorchlorkohlenwasserstoffe (FCKW). FCKW sind um ein Vielfaches > schädlicher für das Klima als CO<sub>2</sub>.

Ältere Kältegeräte, darunter auch Kühlschränke, enthalten häufig noch FCKW, die bei der Entsorgung möglichst vollständig zurückgewonnen werden müssen, was laut Gesetz den Herstellern obliegt. Miele kommt dieser Verpflichtung im Rahmen eines Herstellerkonsortiums nach, das seinerseits spezialisierte Dienstleister einschaltet. Der Standard DIN EN 50625-2-3 und die Spezifikation TS 50625-3-4 sind explizit Gegenstand des Vertrags mit den Entsorgungsunternehmen und gelten auch für beteiligte Subunternehmen. Die betreffenden Verfahren und Behandlungsanlagen sowie deren Betreiber unterliegen in Deutschland darüber hinaus strengen Genehmigungen und Kontrollen durch Aufsichtsbehörden. Über ein Herstellerkonsortium beteiligt sich Miele zudem an gemeinschaftlichen externen Audits und verpflichtet seine Entsorgungsdienstleister ferner, ihre Behandlungsanlagen für Kältegeräte durch ein als Prüfstelle zugelas-

senes Forschungsinstitut auditieren zu lassen. Durch das doppelte Auditsystem werden pro Behandlungsanlage jedes Jahr durchschnittlich vier Audits durchgeführt. Für den Fall, dass Abweichungen von den Normen festgestellt werden, sieht der Auditprozess verschiedene Eskalationsstufen vor. Häufig können Sofortmaßnahmen Abhilfe schaffen. Bei kritischen Abweichungen kann als ultimativer Schritt über die betroffene Anlage ein Belieferungsstopp verhängt werden, bis ein Nachaudit erfolgt ist und die notwendigen Maßnahmen von der Prüfstelle abgenommen wurden. Ergänzend werden die Recyclinganlagen regelmäßigen Dichtigkeitstests (100-Geräte-Test nach der Technischen Anleitung zur Reinhaltung der Luft) und 1.000-Geräte-Leistungstests unterzogen. Außerdem müssen die Anlagenbetreiber Eigenkontrollen durchführen.

### SENSIBILISIERUNG DER VERBRAUCHER FÜR ALTGERÄTERÜCKGABE

[GRI 417-1] Immer wieder kommt es vor, dass Elektro- und Elektronikaltgeräte illegal, zum Beispiel bei Straßensammlungen, ohne entsprechende Genehmigungen eingesammelt und weiterverkauft werden. Dies untergräbt die ordnungsgemäße Entsorgung von gefährlichen Stoffen und hat negative Folgen für die Umwelt. Auch Verbraucherinnen und Verbraucher tragen Verantwortung dafür, illegales „Schrottsammeln“ zu erschweren. Deshalb unterstützt Miele seine Kundinnen und Kunden mit Informationen in den Gebrauchsanweisungen der Geräte und auf der > Miele-Website bei der verantwortungsvollen Entsorgung von Altgeräten und Transportverpackungen. Zusätzlich betei-

ligte sich das Unternehmen 2020 an der bundesweiten Verbraucher-Informationenkampagne > „Plan E“ der Stiftung ear. Deren Ziel ist es, die Verbraucherinnen und Verbraucher für die ordnungsgemäße Rückgabe der Altgeräte zu sensibilisieren. Die Vertriebsgesellschaft Indien betreibt eine E-Waste-Initiative, um das Kundenbewusstsein für umweltgerechtes Recycling von Altgeräten zu erhöhen und eine entsprechende Recyclinglieferkette aufzubauen. Andere Vertriebsgesellschaften setzen auf vergünstigte neue Produkte, etwa in den Vereinigten Arabischen Emiraten: Dort erhielten Verbraucherinnen und Verbraucher 2019 beim Kauf eines Staubsaugers einen Rabatt, wenn sie ihr Altgerät – egal von welcher Marke – an Miele zurückgaben.

### ENTSORGUNG VON MATERIALIEN

[GRI 417-1] Auch neue Produktentwicklungen werden mit Blick auf die spätere Entsorgung geprüft. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf Isoliermaterialien, deren Verwendung dazu beiträgt, den Energieverbrauch von Kühlgeräten zu senken. Beispielsweise können durch die Zerkleinerung von sogenannten Vakuumisoliationspaneelen (VIP) Feinstäube entstehen, die bei nicht ordnungsgemäßer Entsorgung und fehlerhaft ausgelegten Abluftsystemen zu Problemen in den Recyclinganlagen führen können. Untersuchungen des europäischen Hausgerätedachverbands APPLiA (vormals CECED) ergaben, dass bei ausreichender Anlagendichtigkeit und entsprechenden Filtersystemen jedoch keine nennenswerten Probleme zu erwarten sind.

### TRANSPARENTE KENNZEICHNUNG

[GRI 417-1] Die im > APPLiA organisierten Hersteller unterstützen Entsorger bei der ordnungsgemäßen Ausführung ihrer Aufträge. Dazu haben sie – mit Gremienbeteiligung von Miele – entsprechende Verhaltenskodizes zur „End of Life“-Kennzeichnung von Geräten mit VIP einerseits und mit fluorierten Treibhausgasen andererseits verfasst. Diese freiwilligen Selbstverpflichtungen sehen unter anderem eine einheitliche Kennzeichnung auf den Rückwänden von Kältegeräten vor. Das soll die Identifizierung kritischer Isoliermaterialien und Kältemittel ermöglichen und so eine umweltverträgliche Verwertung optimieren. APPLiA und DIGITALEUROPE betreiben zudem die > Online-Informationenplattform I4R (Information for Recyclers). Dort erhalten Entsorgungsunternehmen und weitere Interessenten direkt vom Hersteller Recyclinginformationen zu verschiedenen Gerätetypen – darunter auch Auskünfte über gefährliche Stoffe und Komponenten.

# Lieferkette & Produktion

- > Rohstoffe und Materialien
- > Lieferantenmanagement
- > Umweltmanagement
- > Ressourceneffizienz
- > Energie und Emissionen
- > Logistik und Mobilität

CO<sub>2</sub>-neutral produzieren, Emissionen senken, Energieeffizienz verbessern und erneuerbare Stromerzeugung ausbauen: So lauten die Eckpfeiler der Klimaschutzstrategie von Miele. Zudem setzt sich das Unternehmen entlang der gesamten Wertschöpfungskette für vorsorgenden Umweltschutz und die Einhaltung der Menschenrechte ein. Mit seinen Lieferanten arbeitet Miele fair und partnerschaftlich zusammen – und stellt zugleich hohe soziale und ökologische Anforderungen.



# Rohstoffe und Materialien

## Ressourcenverbrauch effizient gestalten

Für die Produktion der Miele-Geräte werden Rohstoffe und Materialien aus der ganzen Welt benötigt: zum Beispiel Edelstahl für Waschmaschinen, Kunststoffgranulat für Staubsauger oder Glaskeramik für Kochfelder. Ehe sie an den Miele-Standorten eintreffen, haben sie bereits zahlreiche Prozessschritte durchlaufen. In diesen vorgelagerten Wertschöpfungsstufen sind je nach Material unterschiedliche Nachhaltigkeitsaspekte relevant: So stehen viele natürliche Ressourcen nur begrenzt zur Verfügung, während gleichzeitig weltweit die Nachfrage steigt. Angesichts der daraus resultierenden Verknappung werden die nachhaltige Verfügbarkeit und Versorgungssicherheit immer wichtiger und auch herausfordernder.

Miele stellt sich diesen Herausforderungen: **> Effizienter Materialeinsatz** und schonender Umgang mit natürlichen Ressourcen sind daher zentrale Ziele und seit Jahren gelebte Praxis.

Zudem legt Miele großen Wert darauf, transparent zu machen, von wem beziehungsweise woher die Rohstoffe und Materialien stammen. Miele überprüft bei seinen direkten Lieferanten regelmäßig die Einhaltung von **> Umwelt- und Sozialstandards**.

Bei Bedarf werden für einzelne Bauteile Hot-Spot-Analysen durchgeführt – etwa

bei begründetem Verdacht auf besondere ökologische oder soziale Risiken in der Rohstoff-Lieferkette. Dabei werden die verschiedenen Lebenszyklusphasen des Bauteils in Bezug auf spezifische Nachhaltigkeits-herausforderungen untersucht. Obwohl Miele hier einen hohen Aufwand betreibt, ist dem Unternehmen angesichts globalisierter Beschaffungsmärkte und komplexer Lieferketten eine vollständige Rückverfolgbarkeit aller Materialien aktuell nicht möglich. Direkte Lieferanten verpflichten sich jedoch gegenüber Miele vertraglich, bei ihren eigenen Zulieferern auf die Einhaltung des SA8000-Standards zu achten.

### ROHSTOFF- UND MATERIALEINSATZ

[GRI 102-9, 301-1/2] Für die Herstellung der Produkte bezieht Miele sowohl Rohmaterialien wie Edelstahl oder Kunststoffgranulat als auch Komponenten wie Schläuche und Kugellager. Hinzu kommen komplette Produkte wie Kühlgeräte, Kaffeevollautomaten oder Mikrowellengeräte, die nach Miele-Vorgaben von **> externen Fertigungspartnern** zugeliefert werden.

Im Geschäftsjahr 2020 bezog Miele Materialien, Bauteile und Hausgeräte im Wert von etwa 1,65 Milliarden Euro (2019: 1,77 Milliarden Euro) von anderen Unternehmen, darunter

Fertigungsmaterialien im Wert von etwa 1,2 Milliarden Euro.

Im Geschäftsjahr 2020 setzte Miele insgesamt 127.238 Tonnen Rohmaterialien ein (2019: 122.510 Tonnen). Ein Großteil hiervon sind Metalle (85 Prozent) in Form von Eisen und Nichteisenmetallen, Stahl und Stahllegierungen. Daneben verwendet Miele vor allem Kunststoffgranulat (15 Prozent). Außerdem kommen Hilfs- und Betriebsstoffe wie Farben und Öle sowie elektronische Bauteile zum Einsatz.

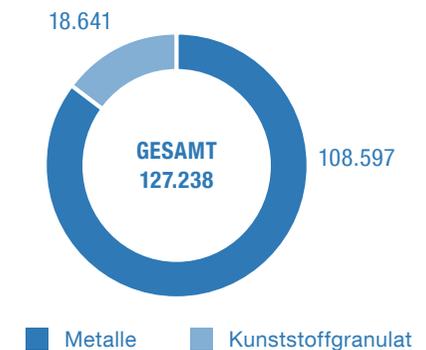
### EINSATZ VON RECYCELBAREM UND WIEDERVERWERTETEM MATERIAL

Der Anteil recyclingfähiger Materialien und Sekundärrohstoffe – also solcher Rohstoffe, die bereits recycelt wurden – in den Geräten von Miele ist schon heute hoch. Ziel ist es, Ressourcen noch effizienter zu nutzen und eine möglichst weitreichende Wiederverwertung der eingesetzten Materialien zu erreichen. Bei der Auswahl seiner Materialien prüft das Unternehmen daher, ob diese sich für einen **> geschlossenen Verwertungskreislauf** eignen.

Dabei können Zielkonflikte auftreten: Einerseits lässt sich etwa durch Verbundstoffe der Ressourcenverbrauch senken, andererseits bereitet die spätere Trennung der Ausgangs-

### EINGESETZTE ROHMATERIALIEN

in Tonnen 2020



materialien häufig Probleme beim Recycling. Hinzu kommt, dass nicht jedes Material, das sich gut recyceln lässt, auch den Ansprüchen von Miele an Qualität, Langlebigkeit und Leistungsfähigkeit genügt. Miele wägt die Vor- und Nachteile also stets sorgfältig ab, um größtmögliche Ressourceneffizienz bei gleichzeitiger Sicherung der Qualität zu gewährleisten.

### RECYCELTEN KUNSTSTOFF SINNVOLL NUTZEN

[GRI 301-2] Wichtige Bestandteile vieler Hausgeräte wie etwa die Gehäuse von Staubsaugern, die Blenden von Waschmaschinen,

Trocknern und Geschirrspülern oder Waschmitteleinspülkästen bestehen aus Kunststoff. Um auch hier den Verbrauch von Primärrohstoffen zu reduzieren, sucht Miele Lösungen für den Einsatz von [Recyclingmaterialien](#). Diese in Produktentwicklung und Fertigung zu integrieren, ist jedoch ein langwieriger und komplexer Prozess. Beispielsweise muss der Kunststoff die Designanforderungen des jeweiligen Geräts erfüllen und in Dauertests seine Haltbarkeit unter Beweis stellen. Bei einer bereits bestehenden Geräteserie lässt sich ein solcher Prozess daher nur sehr schwer umsetzen.

Langfristig soll der Einsatz von Recyclingmaterialien jedoch überall dort ausgebaut werden, wo dies ohne Qualitätseinbußen möglich ist und es die Produktbeschaffenheit zulässt. 2019 hat Miele sich verpflichtet, die Menge an eingesetztem Kunststoffrecyclat bis 2025 auf bis zu 7.500 Tonnen zu steigern. Aktuell liegt der Einsatz bei rund 194 Tonnen.

Schon heute verwendet Miele etwa in der Kabelaufwicklung der Staubsauger Kunststoffrecyclate. In den nächsten Jahren werden weitere Produktionsprozesse angepasst. So sollen neben Staubsaugerzubehör auch bald Bau- oder Zubehörteile für andere Produktgruppen aus Rezyklat hergestellt werden. Zurzeit laufen Pilotprojekte dazu. Dabei reicht das Potenzial von einigen hundert Kilogramm bis hin zu mehreren Tonnen pro Anwendungsfall. Miele tauschte sich dazu 2020 verstärkt mit Rezyklatherstellern aus und untersuchte Qualität und Haltbarkeit entsprechender Materialien.

### HOHER RECYCLINGANTEIL BEI METALL

[GRI 301-2] Der für Miele besonders wichtige Rohstoff Edelstahl kann größtenteils recycelt werden. Daher begrüßt es Miele ausdrücklich, wenn Lieferanten anstreben, bei gleichbleibender Qualität einen möglichst hohen Anteil an recyceltem Edelstahl zu verarbeiten. Dieser Anteil wird allerdings vom Lieferanten festgelegt und kann aus wirtschaftlichen und technologischen Gründen, die nicht von Miele zu verantworten sind, schwanken. Beispielsweise kommt es vor, dass recycelte Metalle auf dem Markt nicht in der benötigten Qualität angeboten werden.

### VERSANDVERPACKUNGEN: ALTERNATIVEN TESTEN, GEWICHT REDUZIEREN

Die Versandverpackungen der Miele-Hausgeräte müssen solide sein, um dem hohen Gewicht der Produkte standhalten zu können. Hier kommen bisher stabile Materialien wie Massivholz und Pappe, Formteile aus expandiertem Polystyrol (EPS) und Folien aus Polyethylen zum Einsatz. So werden Schäden beim Transport, bei der Lagerung und bei der Handhabung minimiert. Ein Projektteam prüft fortlaufend alternative Verpackungsmaterialien, um langfristig auf umweltschonendere Lösungen umstellen zu können. Dabei sind die hohen Anforderungen an die Verpackung (Produktsicherheit und niedriges Gewicht) und der geringstmögliche ökologische Fußabdruck die wichtigsten Kriterien. Im Geschäftsjahr 2020 betrug der Anteil des Verpackungsgewichts bezogen auf alle von Miele produzierten Geräte 9 Prozent – gegenüber 9,2 Prozent im Jahr 2019.



203.678 t  
produzierte Geräte 2020

### SICHERE REINIGUNGS- UND PFLEGEPRODUKTE

Als einziger Hausgerätehersteller bietet Miele ein breites Sortiment an Reinigungs- und Pflegeprodukten an, die optimal auf Geräte und Programme abgestimmt sind. Diese sorgen für beste Ergebnisse und unterstützen die Verbraucherinnen und Verbraucher beim bedarfsgerechten, sparsamen Dosieren. Die Anforderungen an die Produktverpackungen sind hoch, etwa im Hinblick auf Belastbarkeit, Temperaturbeständigkeit, Lichtschutz und Produktsicherheit. Denn sie werden von Deutschland aus in die ganze Welt verschickt – und müssen neben dem Transport auch Klimawechsel unbeschadet überstehen. Deshalb bestehen die Behälter der Produkte bislang fast ausschließlich aus Polypropylen. Dieser Kunststoff erfüllt die Ansprüche hervorragend und weist vergleichsweise gute Umwelteigenschaften auf, da er sich vollständig recyceln lässt. Zudem sind die Reinigungsprodukte stark konzentriert, um das Verpackungsaufkommen zu begrenzen.

Die Becher der Miele Caps zur Wäschepflege bestehen ab 2021 aus recyceltem Kunststoff. Die Miele Caps sind kleine Einzeldosen zur optimalen und sparsamen Dosierung von Spezialwaschmitteln. Weitere Produktverpackungen sollen diesem Beispiel folgen.

### VERSORGUNGSSICHERHEIT GEWÄHRLEISTEN

Um die benötigten Rohstoffe, Materialien und Bauteile passend einzusetzen, müssen sie zum richtigen Zeitpunkt, in ausreichender Menge und in erstklassiger Qualität verfügbar sein. Damit dies gewährleistet ist, hat Miele Frühwarnindikatoren zur Versorgungssicherheit in seinem [Lieferantenmanagement](#) integriert. Die Indikatoren werden seit 2016 bei rund 1.500 Lieferanten angewendet, auf die zusammen mehr als 80 Prozent des gesamten Einkaufsvolumens entfallen.

Mithilfe dieser Indikatoren kann Miele potenzielle Risiken für die Versorgungssicherheit frühzeitig identifizieren. Dabei setzt das Unternehmen eine Softwarelösung ein, die Gefährdungen wie Naturgewalten (beispielsweise Erdbeben, Überschwemmungen) oder politische Risiken erfasst und gewichtet. Länderspezifische und geografische Risiken spielen hierbei ebenso eine Rolle wie lieferantenbezogene Risiken, beispielsweise die Bonität. Sobald sich eine mögliche Versorgungslücke abzeichnet, werden vorbeugende Maßnahmen ergriffen und zum Beispiel Rohstoffe bei Lieferanten eingelagert.

Auch leistet der vermehrte Einsatz von [recycelten Materialien](#) etwa aufgrund der zunehmenden Verknappung von Ressourcen einen wichtigen Beitrag dazu, die Versorgung mit benötigten Rohstoffen langfristig zu sichern.

# Lieferantenmanagement

## Faire Partnerschaft mit hohen Anforderungen

Miele stellt hohe Ansprüche an die Qualität und Leistungsfähigkeit seiner Lieferanten, erwartet aber ebenso, dass diese hohe soziale und ökologische Standards erfüllen. Für Miele ist es zudem selbstverständlich, dass die Anforderungen an die Lieferanten für diese wirtschaftlich tragfähig sein müssen. Ziel ist es, langfristige Geschäftsbeziehungen aufzubauen, die von einer fairen, vertrauensvollen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit geprägt sind. Diese beginnt häufig bereits während der > Produktentwicklung. Miele optimiert sein Lieferantenmanagement kontinuierlich und passt es an veränderte Rahmenbedingungen an. Das gewährleistet eine gleichbleibend hohe Produktqualität und eine langfristige > Versorgungssicherheit. Außerdem wird so sichergestellt, dass aktuelle Nachhaltigkeitsanforderungen berücksichtigt werden.

Das neue Sorgfaltspflichtengesetz verpflichtet bestimmte Unternehmen ab 2023 zur Einhaltung der Menschenrechte entlang ihrer Lieferketten. Nach der aktuellen Gesetzeslage gelten insbesondere die folgenden Aspekte als relevante Risikofelder: Zwangsarbeit, Kinderarbeit, Diskriminierung, der Verstoß gegen die Vereinigungsfreiheit und problematische Anstellungs- und Arbeitsbedingungen. Über unabhängige

Stellen analysiert Miele diese Risikofelder bereits seit 2004 bei seinen Lieferanten und seit 2008 offiziell im Rahmen der bestehenden > SA8000-Zertifizierung. Entsprechende Sorgfaltspflichten werden den Lieferanten zudem vertraglich auferlegt.

### BESCHAFFUNGSKONZEPT MIT LOKALEM FOKUS

[GRI 204-1] Miele-Produkte werden hauptsächlich in Deutschland und anderen europäischen Ländern gefertigt; die Miele-Werke werden – gemessen am Einkaufsvolumen – zu 84 Prozent aus Europa beliefert. Zusammen mit einer > optimierten Transportlogistik und der Bündelung von Warenströmen können so Transportkosten gespart und transportbedingte CO<sub>2</sub>-Emissionen reduziert werden.

Aufgrund ihrer Entfernung zu den anderen Fertigungsstätten spielt die lokale Beschaffung für die Werke in Tschechien und China eine besondere Rolle. Auch beim jüngsten Werk in Polen wurden im Interesse kurzer Transportwege von Anfang an Materialien bevorzugt aus der Region bezogen. So stammen hier sowohl Waschmaschinentüren und -deckel als auch Verpackungen aus der Region. Auch im



# 84 %

Zu 84 % werden Miele-Werke – gemessen am Einkaufsvolumen – aus Europa beliefert.

tschechischen Uničov werden die Verpackungsmaterialien lokal beschafft.

### VERSORGUNGSSICHERHEIT AUCH IN DER KRISE

Die Covid-19-Pandemie wirkte sich im Jahr 2020 erheblich auf die Versorgungslage innerhalb der Lieferkette aus. In China entspannte sich die Versorgungslage vergleichsweise früh wieder. Problematisch war dagegen der Bezug von Bauteilen aus Italien, wo Miele mehr als 150 Zulieferer hat. Trotz der Krise konnte Miele jedoch Versorgungsrisiken erfolgreich abwenden und auch die Transport-Lkw stets auslasten. Dennoch bestehen in der gesamten Branche weiterhin Schwierigkeiten beim Bezug bestimmter Güter, wie beispielsweise von elektronischen Bauteilen und Stahl aus Indien. Mit einer Normalisierung der Belieferungssituation rechnet Miele frühestens im Jahr 2022.

Um Versorgungsengpässe in ähnlichen Situationen künftig zu vermeiden, baut Miele seine Lieferkette weiter aus, bis hin zur sogenannten Doppelquellenbeschaffung („Dualsourcing“): Dabei werden Güter von zwei unabhängigen Zulieferern bezogen, um im Falle von Lieferengpässen bei einem Partner dennoch die > Versorgung zu sichern.

**LIEFERANTENMANAGEMENT: ÜBERPRÜFUNG VON NACHHALTIGKEITSKRITERIEN**

[GRI 308-2, 412-1, 414-2] Miele steuert die Auswahl neuer Lieferanten und die Überprüfung bestehender Zulieferer über ein umfassendes Lieferantenmanagementsystem. Hierbei werden nicht nur Aspekte wie Qualität, Lieferfähigkeit und Preis geprüft, sondern auch die Einhaltung der von Miele geforderten Nachhaltigkeitskriterien.

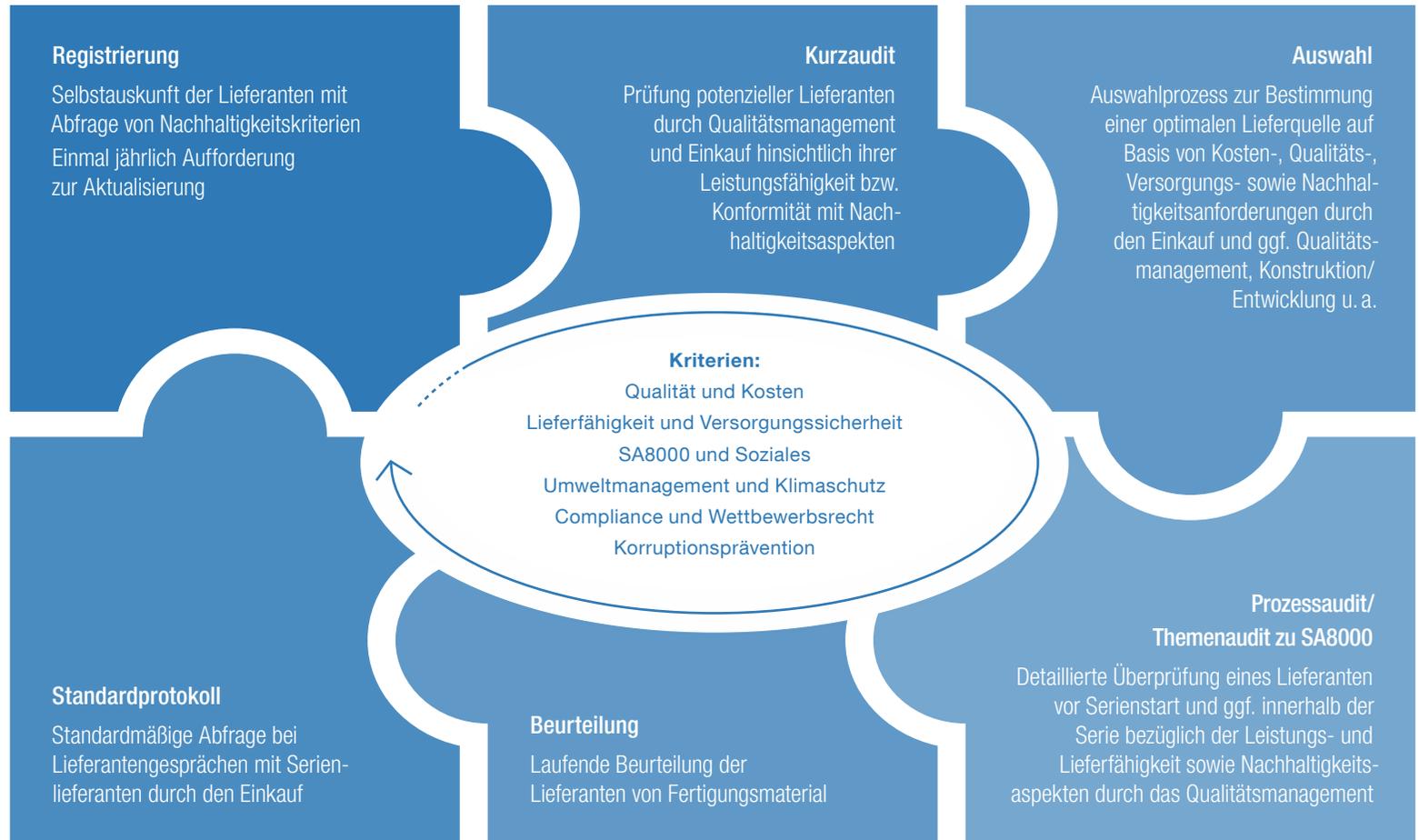
Die Erfüllung > ökologischer, > sozialer und ökonomischer Nachhaltigkeitskriterien wird im Verlauf der Geschäftsbeziehung mehrmals abgefragt und überprüft. Zu Beginn des > Auswahlprozesses müssen interessierte Zulieferer online eine Selbstauskunft abgeben. Fertigungslieferanten werden jährlich aufgefordert, > ihre Angaben zu aktualisieren. Außerdem finden regelmäßige > Audits statt. Während die Audits im Jahr 2019 vorwiegend noch vor Ort stattfanden, wurden sie im Jahr 2020 aufgrund der Covid-19-Pandemie digital durchgeführt.

**NACHHALTIGES LIEFERANTENMANAGEMENT**

Das Lieferantenmanagement von Miele besteht aus sechs Elementen, die systematisch ineinandergreifen (siehe Grafik). Es beinhaltet wesentliche Nachhaltigkeitskriterien und wird laufend an veränderte Rahmenbedingungen angepasst. Miele unterstützt die Einkäuferinnen und Einkäufer sowie die Werke bei der Prüfung neuer Lieferanten vor Ort durch International Purchasing Offices (IPO) in Osteuropa und Asien. Im Berichtszeitraum wurden weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die

**NACHHALTIGES LIEFERANTENMANAGEMENT**

Mehrstufiger Prozess



[← Zurück](#)[Rohstoffe und Materialien](#)[Lieferantenmanagement](#)[Umweltmanagement](#)[Ressourceneffizienz](#)[Energie und Emissionen](#)[Logistik und Mobilität](#)

Durchführung von SA8000-Audits qualifiziert, sodass es heute beispielsweise in China sieben Auditorinnen und Auditoren sind.

### AUSWAHL NEUER LIEFERANTEN

[GRI 308-1, 414-1] Ausschlaggebend für die Auftragsvergabe sind zunächst die Leistungs- und Lieferfähigkeit der Lieferanten. Neben Kriterien wie der technischen Ausstattung und standardisierten stabilen Prozessen prüft der Miele-Einkauf bei der Auswahl neuer Lieferanten aber ebenso, ob diese die von Miele definierten Sozialstandards und Umweltvorgaben erfüllen. Hierzu werden alle Lieferanten, unabhängig von ihrem Standort, zur Selbstauskunft über die Einhaltung einheitlicher Nachhaltigkeitsanforderungen aufgefordert. Diese umfasst unter anderem die Bereiche Zertifizierungen, Standards und weitere Mitarbeiterthemen sowie Compliance, Korruptionsprävention, Umweltmanagement und Klimaschutz. Die Materialgruppenmanagerinnen und -manager im Einkauf prüfen die Selbstauskünfte auf Vollständigkeit und Plausibilität. Im Falle der Nichterfüllung bekommt der potenzielle Lieferant die Chance, innerhalb einer angemessenen Frist die für eine Korrektur notwendigen Schritte zu unternehmen und so den Anforderungen doch noch zu entsprechen. Gelingt dies nicht, kommt für Miele die Aufnahme einer Geschäftsbeziehung nicht infrage.

Vor der Aufnahme eines Fertigungsmateriallieferanten erfolgt ein Kurzaudit vor Ort, um die Einhaltung von Prozessqualität und Nachhaltigkeitsstandards zu überprüfen. Im Fall von Abweichungen werden – falls der



# 157

geschulte aktive  
Prozessauditorinnen  
und -auditoren

Lieferant für Miele ansonsten ein interessanter Partner wäre – gemeinsam Lösungen gesucht. Wird keine Verbesserung nachgewiesen, wird der Bewerber für Miele gesperrt. Aufgrund der Covid-19-Pandemie fanden auch Kurzaudits 2020 erstmalig online statt.

### REGELMÄSSIGE ABFRAGEN UND PROZESSAUDITS BEI AKTIVEN LIEFERANTEN

Kommt eine Lieferbeziehung zustande, wird regelmäßig abgefragt, ob der Lieferant die geforderten Nachhaltigkeitsstandards weiterhin einhält. Zentrales Instrument dafür ist ein Lieferantenportal, über das die registrierten Lieferanten jährlich aufgefordert werden, ihre Selbstauskunft online zu aktualisieren.

Bei allen Lieferanten, die Material für eine Produktserie liefern, werden Prozessaudits zur Sicherstellung von Leistung und Lieferfähigkeit durchgeführt. Diese finden vor Serienstart und während der laufenden Serienproduktion statt. Im Rahmen dieser Prozessaudits werden auch Nachhaltigkeitskriterien abgefragt. Zum 31. Dezember 2020 verfügte Miele über 157 geschulte Prozessauditorinnen und -auditoren. 2020 führten sie 90 interne und externe Audits durch.

### EINHALTUNG VON SA8000-KRITERIEN

[GRI 407-1, 408-1, 409-1] Besonderen Fokus legt Miele auch auf soziale Anforderungen. Alle Lieferanten weltweit müssen sich verpflichten, im eigenen Betrieb folgende Kriterien nach dem international anerkannten Sozialstandard SA8000 zu erfüllen und auch bei ihren Zulieferern auf deren Einhaltung zu achten:

- Verbot von Kinderarbeit
- Verbot von Zwangs- oder Pflichtarbeit
- Gesundheitsschutz und Sicherheit am Arbeitsplatz
- Rechte auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen
- Diskriminierungsverbot
- Verbot von Disziplinarmaßnahmen (im Sinne von körperlicher Züchtigung, seelischer oder physischer Nötigung oder verbalem Missbrauch sowie harter oder unmenschlicher Bestrafung)
- Einhaltung der Arbeitszeiten
- Einhaltung der Vergütung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einkaufsabteilung führen für alle Lieferanten eine allgemeine Risikoeinstufung auf Basis der SA8000-Kriterien durch. Je nach Land und Branche gibt es die drei Risikostufen „gering“, „mittel“ und „hoch“. Nur wenige Miele-Lieferanten gehören zur Risikostufe „hoch“. Diese werden kontinuierlich beobachtet und einmal im Jahr von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Einkaufs beurteilt, unter anderem durch Audits mit dem Themenschwerpunkt SA8000. Bei Verdacht auf Verstöße startet ein mehrstufiger > Eskalationsprozess.

Im Berichtszeitraum hat Miele die Risikoeinstufung überarbeitet und erstmals um eine Länderrisikoklassifizierung erweitert, die von

[← Zurück](#)[Rohstoffe und Materialien](#)[Lieferantenmanagement](#)[Umweltmanagement](#)[Ressourceneffizienz](#)[Energie und Emissionen](#)[Logistik und Mobilität](#)

der amfori BSCI (amfori Business Social Compliance Initiative) entwickelt wurde. Diese deckt, gemäß dem Kodex der BSCI, die oben genannten Kriterien des Sozialstandards SA8000 ab. Somit soll die Länderrisikoklassifizierung Unternehmen dabei unterstützen, potenzielle soziale Risiken im Zusammenhang mit ihren Beschaffungsmärkten besser zu identifizieren. Dieses externe, auf einer unabhängigen Datenbank basierende Instrument ergänzt die Risikoeinstufung bei Miele sinnvoll. Kommt es zu Abweichungen zwischen der Risikoeinstufung von Miele und der Länderrisikoklassifizierung der amfori BSCI, muss für jeden Einzelfall eine sachliche Begründung erfolgen, die im Rahmen externer SA8000-Audits überprüft wird.

Neben den auf SA8000 basierenden Kriterien fordert Miele seine Lieferanten auf, anzugeben, welche Formen der Arbeitnehmermitbestimmung das Unternehmen implementiert hat und ob Maßnahmen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie zur Weiterqualifizierung und Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ergriffen werden.

### BEWERTUNG ÖKOLOGISCHER STANDARDS

[GRI 308-1] Um die Wahrung ökologischer Standards sicherzustellen, bewertet Miele seine Lieferanten danach, ob ein Umweltmanagementsystem, etwa nach ISO 14001, implementiert ist. In die zentrale Lieferantenbewertung fließt auch ein, ob der Lieferant Ressourcen nachhaltig einsetzt. Die ökologischen Anforderungen an Materialien und Bauteile werden entsprechend den jeweils gültigen Gesetzen (wie beispielsweise der

Gefahrstoffverordnung) und unternehmensspezifischen Vorschriften kontinuierlich sichergestellt. Miele verwendet hierzu eine eigene Werknorm, die die Anwendungsbeschränkungen bestimmter Stoffe in Materialien und Bauteilen beschreibt. Erst wenn ein Lieferant von Fertigungsmaterialien die Einhaltung dieser Werknorm bestätigt, erhält er den Auftrag.

### KORRUPTIONSPRÄVENTION UND COMPLIANCE

Zu den ökonomischen Nachhaltigkeitskriterien gehören für Miele Korruptionsprävention und Compliance. Die Kriterien orientieren sich an den Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen und anderen > international geltenden Richtlinien.

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Beschaffung gelten die > Ethikleitlinien des Einkaufs. Im Vordergrund steht die stets partnerschaftliche, faire und transparente Zusammenarbeit mit Lieferanten.

Die Lieferanten müssen angeben, ob ihr Unternehmen sich an internationalen oder branchenbezogenen > Compliance-Initiativen beteiligt beziehungsweise ob Maßnahmen zur Korruptionsprävention ergriffen werden – beispielsweise durch eine Ombudsperson für Beschäftigte oder durch die Berücksichtigung des Korruptionswahrnehmungsindex (CPI) von Transparency International bei der Auswahl ihrer Zulieferer.

Miele selbst bietet Lieferanten die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit einer bestellten > Ombudsperson. Im Falle eines

Verdachts – etwa auf Korruption oder Diebstahl – steht diese Person als unabhängige Anlaufstelle nicht nur den Beschäftigten, sondern auch Geschäftspartnern oder Dritten zur Verfügung. Ihre Kontaktdaten sind in jeder Bestellung von Miele angegeben.

### ESKALATIONSPROZESS BEI VERDACHT AUF VERSTÖSSE

[GRI 407-1, 408-1, 409-1] Bei einem Verdacht oder Nachweis, dass ein Lieferant SA8000-Kriterien oder Umweltstandards verletzt, startet ein mehrstufiger Eskalationsprozess. Dieser kann bis zur Auslistung und Sperrung des Lieferanten für die Zukunft führen. Grobe Verstöße führen in der Regel zu einem absoluten und sofortigen Ausschluss.

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

Im Berichtszeitraum ergab die Prüfung bei einem Lieferanten Auffälligkeiten. Dieser Lieferant wurde gemäß dem Eskalationschema überprüft und setzte die gemeinsam abgestimmten Abhilfemaßnahmen nach Auffassung von Miele erfolgreich um. Sperren erfolgten im Berichtszeitraum keine.

# Umweltmanagement

## Präventiver Ansatz

[GRI 102-11] Das Umweltmanagement bei Miele umfasst den betrieblichen Umweltschutz und das Energiemanagement. Das Unternehmen arbeitet daran, die Umweltauswirkungen an den Standorten kontinuierlich zu verringern, die durch Abwässer, Abfälle und Emissionen sowie durch energieintensive Prozesse und Logistik entstehen. Alle Produkte werden ressourcenschonend und unter möglichst geringem Energieeinsatz hergestellt. Dabei verfolgt Miele das Vorsorgeprinzip: Frühzeitig, schon bei der Planung von Anlagen und Prozessen, berücksichtigt das Unternehmen den Schutz der Umwelt.

### ZERTIFIZIERTE MANAGEMENTSYSTEME

Zur unternehmensweiten Steuerung des betrieblichen Umweltschutzes nutzt Miele ein > integriertes Managementsystem. Ein wichtiger Bestandteil dieses Managementsystems ist das Umweltmanagement, das an allen Produktionsstandorten weltweit nach ISO 14001 zertifiziert ist. Es beinhaltet Leitlinien zum Umgang mit Materialien, Wasser und Abfall sowie für den Ausstoß von Emissionen. Mithilfe von Umweltkennzahlen steuert und überwacht Miele seine Umwelleistung. Das Managementsystem wird zu Beginn jedes Geschäftsjahrs überprüft: Dabei werden die Fortschritte anhand der Ergebnisse von Einzel-

reviews in den Miele-Werken gemessen. Auf dieser Basis legen die Verantwortlichen neue Ziele fest. Die internen Reviews werden durch externe Überwachungsaudits ergänzt.

Ein weiterer Bestandteil des integrierten Managementsystems ist das

> Energiemanagement, das an allen europäischen Produktionsstandorten nach ISO 50001 zertifiziert ist. Dieses System unterstützt die Standorte dabei, Potenzial für weitere Energieeinsparungen zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen umzusetzen.

Die Rezertifizierung der europäischen Standorte im Rahmen der ISO 50001 findet alle drei Jahre statt. Ende 2020 wurde das Energiemanagement an den europäischen Standorten rezertifiziert.

Die Produktion am neuen Standort in Polen, dem Waschmaschinenwerk Ksawerów, startete im September 2019. Das Werk hat im Mai 2021 das ISO-50001-Zertifikat erhalten. Das Energiemanagement am chinesischen Standort Dongguan ist an ISO 50001 angelehnt.

Die Verantwortlichen tauschen sich werkübergreifend regelmäßig zu Best Practices aus. Miele überprüft sein Energiemanagement im jährlichen Turnus durch interne Audits, die von fünf hierfür geschulten Mitarbeiterinnen



# 918.000 €

investierte Miele im Jahr 2020 in den Umweltschutz der produzierenden Werke.

und Mitarbeitern durchgeführt werden. In den Geschäftsjahren 2019 und 2020 wurden dabei keine Abweichungen festgestellt. Es gab lediglich Empfehlungen zur Optimierung einzelner Prozessbeschreibungen. Die Verantwortlichen haben begonnen, entsprechende Verbesserungsmaßnahmen umzusetzen. Dabei geht es zum einen um die Abstimmung des Vorgehens bei der Kennzahlenbildung und zum anderen um die Gestaltung und Vereinfachung der Energieberichte.

Mit den Auditierungen erfüllt Miele auch die Anforderung der nationalen Umsetzung der EU-Energieeffizienz-Richtlinie von 2015, im Abstand von vier Jahren Energieaudits durchzuführen. In den zum Teil ebenfalls betroffenen Vertriebsgesellschaften wird das Energieaudit nach DIN EN 16247-1 durchgeführt.

Aufgrund der Covid-19-Pandemie fanden die Treffen im Energiemanagement 2020 ausschließlich online statt. Die Anzahl der Treffen wurde in diesem Zuge auf vier erhöht. Dadurch waren die Termine kürzer und thematisch aktueller – was sich als vorteilhaft erwiesen hat, insbesondere im Hinblick auf die Umsetzung der ambitionierten neuen > Nachhaltigkeitsstrategie. In Zukunft wird das Unternehmen je nach Thematik auf einen Mix aus Online- und Präsenzveranstaltungen setzen.



# 8,7 Mio. €

laufende Aufwendungen  
für den Umweltschutz der  
produzierenden Werke (2020)

## ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN UMWELTSCHUTZ UND ENERGIEMANAGEMENT

Die Aufteilung des Umweltmanagements bei Miele in den betrieblichen Umweltschutz und das Energiemanagement erfolgt in Anlehnung an die Vorgaben der Normensysteme ISO 14001 und ISO 50001. Für beide Bereiche gibt es eigene Fachverantwortliche in der Zentrale und in den einzelnen Werken. Alle Werkverantwortlichen berichten an die Zentrale in Gütersloh. Es findet ein kontinuierlicher werkübergreifender Austausch statt: Die Teams für den betrieblichen Umweltschutz und das Energiemanagement treffen sich in der Regel zweimal im Jahr an einem der deutschen Standorte.

Diese Termine werden genutzt, um einzelne Effizienzprojekte zu diskutieren, über Veränderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen zu informieren und sich weiterzubilden. Regelmäßig nehmen an den Workshops in

Deutschland auch Beauftragte der weiteren europäischen Werke und aus Dongguan in China teil. Das Energiemanagement-Team ist zudem als > internes Effizienznetzwerk organisiert. Auch die Gruppen des Netzwerks trafen sich 2020 wegen der Covid-19-Pandemie online.

[GRI 307-1] Miele betreibt deutschlandweit ein werkübergreifendes, einheitliches Rechtsmanagementsystem für betrieblichen Umweltschutz, Energiemanagement sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz. Damit wird die Einhaltung von Auflagen und Gesetzen überwacht. Das System hat sich im Berichtszeitraum weiterhin bewährt. Es gewährleistet eine konsequente und einfache Compliance-Überwachung und ermöglicht, zusätzlich rechtliche Auflagen aus Genehmigungsbescheiden zu hinterlegen. Die Umsetzung des betrieblichen Umweltschutzes obliegt weiterhin den einzelnen Werken. Im Berichtszeitraum wurden keine Verstöße gegen umweltrechtliche Vorschriften erfasst.

## PROFESSIONELLES BESCHWERDEMANAGEMENT

[GRI 413-1/-2] Bei Verdacht auf Verletzungen des Umweltschutzes können Beschäftigte, Anwohner, Geschäftspartner oder sonstige Personen jederzeit Beschwerde einreichen und sich dazu telefonisch, per E-Mail oder per Post an Miele wenden. Ansprechpartner sind die Zentrale oder die Werke. Die zuständige Fachabteilung oder die Werkleitung prüft den Sachverhalt und klärt beziehungsweise beseitigt die Ursachen. Bei schwerwiegenden Vorfällen wird die Geschäftsleitung frühzeitig einbezogen. Im Berichtszeitraum gab es keine wesentlichen Beschwerden zu Umweltauswirkungen.



## MIELE UNTERSTÜTZT NACHHALTIGES LEBEN IN DER STADT

Wie wird nachhaltiges und energieeffizientes Wohnen zukünftig aussehen? Eine mögliche Antwort liefert ein > Pilotprojekt in Melbourne: Dort baute der Nachhaltigkeitspionier Joost Bakker 2020 mit Unterstützung der Miele-Vertriebsgesellschaft das Zero-Waste-Haus. Es verfügt über geschlossene Kreisläufe, versorgt die Bewohnerinnen und Bewohner mit regenerativer Energie und ist auf urbanen Obst- und Gemüseanbau ausgerichtet. Neben den Hausgeräten für die Wäschepflege lieferte Miele auch eine komplette Küche inklusive Weinschrank. Alle im Haus genutzten Geräte sind solarbetrieben. Nach pandemiebedingten Verzögerungen konnte das Haus Ende 2020 bezogen werden.

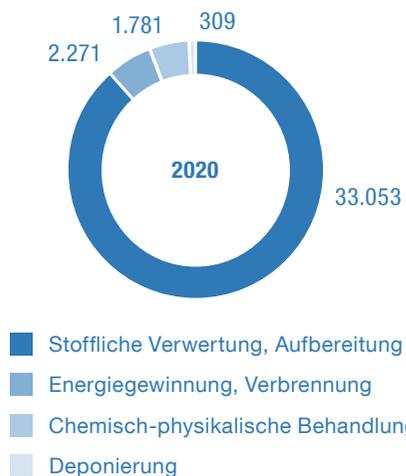
# Ressourceneffizienz

## Abfallvermeidung und Wassermanagement

[GRI 306-1/-2] Der schonende Umgang mit natürlichen Ressourcen beinhaltet bei Miele nicht nur den sparsamen Umgang mit Rohstoffen, sondern auch die Vermeidung von Abfällen und die Minimierung des Wasserverbrauchs. Das schützt nicht nur die Umwelt, sondern trägt auch zu Versorgungssicherheit und Kosteneinsparungen bei. Dazu optimiert das Unternehmen kontinuierlich seine Produktionsprozesse. Materialien werden vorzugsweise direkt wiederverwendet oder dem Recyclingprozess zugeführt.

### VERBLEIB DES GESAMTABFALLS<sup>1)</sup>

in Tonnen



<sup>1)</sup> Nähere Erläuterung siehe Seite 97.

### ABFALLVERMEIDUNG UND WEITGEHENDE VERWERTUNG

[GRI 306-1/-2] Abfälle in der Produktion lassen sich nicht vollständig vermeiden und werden mit Hilfe von Mehrwegbehältern bereits an Ort und Stelle sorgfältig getrennt. Mit der Entsorgung beauftragt Miele entsprechend qualifizierte Fachbetriebe.

Miele prüft diese Unternehmen bei sogenannten > Entsorgeraudits. Für diese Prüfungen arbeitet Miele mitunter auch mit anderen Herstellern zusammen. Neben den gesetzlichen Vorgaben des Kreislaufwirtschaftsgesetzes werden weitere Aspekte kontrolliert – beispielsweise, ob die Abfälle eingangs überprüft werden, ob für die Abfallentsorgungsanlagen eine Genehmigung vorliegt, wie der Zustand der Labore ist und ob die verwendeten Waagen geeicht sind. Die notwendige Erfassung der Abfall-Output-Ströme aus den Werkstandorten erfolgt durch die beauftragten Entsorger. Mit dem Transport gefährlicher Abfälle werden ausschließlich spezialisierte Fachbetriebe betraut – im Inland wie auch an den Standorten außerhalb Deutschlands. Miele selbst exportiert keine Abfälle.

Im Geschäftsjahr 2020 betrug die Abfallmenge aller Werke 37.413 Tonnen. Dies sind etwa 9,4 Prozent mehr im Vergleich zu 2019

(34.190 Tonnen). Neben der Produktionssteigerung war für die größere Abfallmenge eine erhöhte Menge an Chromstahlschrott ausschlaggebend, die infolge der Inbetriebnahme einer neuen Edelstahlschweißanlage im Werk Gütersloh angefallen ist (– der Schrott wurde selbstverständlich dem Recycling zugeführt). Durch die neue Anlage hat sich jedoch im Gegenzug die Fertigungstiefe am Standort Gütersloh erhöht, denn zuvor wurden die dort hergestellten Teile (Flansche aus Druckguss) zugekauft. Ein weiterer Grund für die erhöhte Abfallmenge war der Erdaushub für einen neuen unterirdischen Versorgungskanal am Standort Lehrte.

Von allen Abfällen aus den Miele-Werken weltweit wurden in den Geschäftsjahren 2019 und 2020 insgesamt 95 Prozent verwertet. Die Menge gefährlicher Abfälle, sowohl zur Verwertung wie auch zur Beseitigung, ist im Berichtszeitraum leicht gesunken auf 2.574 Tonnen. Damit liegt sie 4,2 Prozent unter dem Vorjahreswert von 2.687 Tonnen.

Aktuell legen einige Aufbereitungsanlagen neue Annahmekriterien für Verwertungsverfahren fest. Bisher wurden Schlämme aus Miele-Abwasseraufbereitungsanlagen und der Gießerei als Recyclingmaterial zu Bauzusatzstoff verarbeitet. Dieser Bauzusatz-

### GESAMTABFALLAUFKOMMEN

in Tonnen



stoff wird auf Deponien als Sicherungs- und Fahrwegematerial genutzt. Da die Anzahl der Abfalldeponien in Deutschland rückläufig ist, wird dieser Verwertungsweg künftig jedoch nicht mehr zur Verfügung stehen. In Zukunft könnte daher die Aufbereitung von Deponieabfällen nicht mehr als Verwertungs-, sondern als Beseitigungsverfahren eingestuft werden. Die Folge wäre, dass der Recyclinganteil des Miele-Abfalls stark sinkt.

### SENSIBILISIERUNG DER BESCHÄFTIGTEN

[GRI 306-1/-2] Um Abfälle weitestmöglich zu vermeiden und fachgerecht zu entsorgen, ist die Mitwirkung aller Beschäftigten entscheidend. Mit verschiedenen Maßnahmen schafft Miele in der Belegschaft ein Bewusstsein für dieses Thema. So gibt es beispielsweise an den Werkstandorten Hinweistafeln zur richtigen Getrennthaltung von Abfällen.

[← Zurück](#)[Rohstoffe und Materialien](#)[Lieferantenmanagement](#)[Umweltmanagement](#)[Ressourceneffizienz](#)[Energie und Emissionen](#)[Logistik und Mobilität](#)

In der Vertriebsgesellschaft Kanada wurde ein System zur Trennung von Abfällen eingeführt. Außerdem wurde ein Wettbewerb zum Thema Abfallreduzierung unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ausgelobt.

Die Vertriebsgesellschaft Russland entwickelt im Rahmen des Projekts ECO-office seit 2017 Maßnahmen, um das Umweltbewusstsein der Beschäftigten im Arbeitsalltag zu erhöhen. In diesem Zuge wurde 2020 im dortigen Büro das bis dahin übliche Wegwerfgeschirr durch Keramik- und Metallgeschirr ersetzt und ein Wasserspender installiert. Diese Maßnahmen wurden auch in der Vertriebsgesellschaft Italien umgesetzt. In beiden Vertriebsgesellschaften reduzierte sich der Verbrauch von Plastikwegflaschen erheblich.

Die Vertriebsgesellschaft Australien führte unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Online-Umfrage zu ihren Druckgewohnheiten durch. Dabei wurden Möglichkeiten zur Reduzierung von Druckvorgängen und des Papierverbrauchs identifiziert. An der Umfrage beteiligten sich im Jahr 2020 rund 250 Beschäftigte mit vielen Ideen und Vorschlägen. Aktuell wird vor Ort an einer detaillierten Empfehlung für die Umsetzung gearbeitet.

### KONSEQUENTES WASSERMANAGEMENT

[GRI 303-1] Miele ist entlang der Wertschöpfungskette auf den Rohstoff Wasser angewiesen: In den Werken wird Kühlwasser für die Produktion der Miele-Geräte benötigt; auch für den Betrieb von Küchen und Sanitäreinrichtungen und die Bewässerung von Grünflächen wird Wasser entnommen. Die

Produktionswerke in Gütersloh und Braşov entnehmen den Großteil des Wassers aus einem eigenen Brunnen; die anderen Werke beziehen ihr Wasser aus dem öffentlichen Netz.

Mit einem konsequenten Wassermanagement möchte Miele den Wasserbedarf kontinuierlich senken. Alle Einsparmaßnahmen werden natürlich so umgesetzt, dass die Trinkwasserhygiene jederzeit sichergestellt ist. Beispielsweise wurde in den vergangenen Jahren die bis dahin gemeinsam gesteuerte Trink- und Löschwasserversorgung am Standort Gütersloh getrennt. Für das Trinkwasser ließ das Unternehmen neue, im Querschnitt kleinere Leitungen installieren, wodurch der Wasserverbrauch gesenkt werden konnte. Der Durchmesser der alten Rohre war für den heutigen Trinkwasserbedarf zu groß, daher mussten die Leitungen sehr häufig gespült werden, um eine Verkeimung zu verhindern. Ihr hohes Fassungsvermögen diente dazu, mögliche Brände effektiv mit einer schnell verfügbaren großen Menge an Löschwasser bekämpfen zu können. Diese Anforderung wird ab 2021 durch einen 1.250 Kubikmeter fassenden Löschwassertank erfüllt.

Die Wasserentnahme je Tonne Produkt ist gegenüber 2019 von 1,85 Kubikmetern auf 1,93 Kubikmeter je Tonne Produkt im Geschäftsjahr 2020 gestiegen. Auch die absolute Wasserentnahme hat sich im Geschäftsjahr 2020 gegenüber dem Vorjahr von 358.789 Kubikmetern auf 393.827 Kubikmeter erhöht. Dies ist unter anderem auf den mehrfachen Wasseraustausch am Kühlturm aus hygienischen Gründen und auf vermehrten Spülwassereinsatz bei der Inbetriebnahme einer

Kühlanlage in Gütersloh zurückzuführen. Zudem wird erstmalig auch das neue Werk in Polen bei der Datenerfassung im Jahr 2020 berücksichtigt. Ein weiterer Grund für den erhöhten Wasserverbrauch ist der trockene Sommer 2020 und die dadurch nötige Bewässerung von Grünflächen. Um in Zukunft den Wasserverbrauch zu reduzieren, wurden an einigen Standorten Tröpfchenbewässerungen installiert.

Die Werke außerhalb Deutschlands haben ebenfalls ein Wassermanagement etabliert. Entsprechende Maßnahmen zur Reduzierung des Wasserverbrauchs werden umgesetzt. Im chinesischen Dongguan wurden beispielsweise Zähler installiert, um die Wassermenge zu analysieren und Verbrauchsziele festzulegen.

### ABWASSER: REGELMÄSSIGE MESSUNGEN

[GRI 303-1/-2, 306-3] Die Werke in Gütersloh, Oelde, Lehrte und Bürmoos können ihre Abwässer aufgrund der hohen Qualität direkt in das öffentliche Kanalisationssystem einleiten. Diese sogenannten indirekten Einleitungen unterliegen den Abwassersatzungen der jeweiligen Kommunen. Vor der Einleitung werden die Abwässer behandelt: In Gütersloh und Oelde werden mittels Kalkmilch Schwermetalle ausgefällt, um sie aus dem Abwasser herauszufiltern zu können. Ausfällung bezeichnet einen chemischen Vorgang zum Isolieren eines gelösten Stoffes aus einer Lösung. Die Schwermetalle bleiben anschließend als Feststoffe in den Filtern zurück. Zudem wird eine Neutralisation durchgeführt. So ist sichergestellt, dass alle Grenzwerte der Abwassersatzungen der Kommunen eingehalten werden. Um die Qualität dieses Verfahrens zu kontrol-

### ABWASSER

in Kubikmetern



lieren, führt Miele regelmäßig interne Analysen durch; Behörden werten Stichproben aus.

Auch an allen weiteren Werkstandorten werden regelmäßig Proben entnommen, um eine einwandfreie Abwasserqualität sicherzustellen. Im Berichtszeitraum gab es keine nennenswerten und wesentlichen Überschreitungen der kommunalen Grenzwerte.

Am Werkstandort Braşov wird das häusliche Abwasser bisher in einer eigenen biologischen Kläranlage behandelt und in den Bach Bârsa eingeleitet – voraussichtlich bis Ende 2021. Dann soll das Abwasser von Miele über die neue öffentliche Kanalisation zu einer ebenfalls neuen öffentlichen Kläranlage geleitet und dort aufbereitet werden. Im neuen Werk am Standort Ksawerów gibt es bisher noch keine Fertigungsprozesse, bei denen technisches Abwasser entsteht. Anderes im Betrieb anfallendes Abwasser wird zur Aufbereitung über die öffentliche Kanalisation in eine kommunale Kläranlage geleitet.

Die gesamte Abwassermenge aller Miele-Werke ist aufgrund des erhöhten Wasserverbrauchs im Geschäftsjahr 2020 auf 362.702 Kubikmeter (2019: 313.264 Kubikmeter) gestiegen.

# Energie und Emissionen

## Klimaschutz im Fokus

Der Klimawandel ist eine der größten Herausforderungen unserer Zeit. Auch für Miele gehört Klimaschutz zu den zentralen Nachhaltigkeitsaufgaben. Deshalb hat das Unternehmen seine Klimaschutzstrategie im Berichtszeitraum ambitioniert weiterentwickelt und ehrgeizige Ziele definiert. Kern der Klimastrategie ist es, CO<sub>2</sub>-Emissionen zu vermeiden, zu reduzieren und – wo (noch) nicht anders möglich – zu kompensieren. Zentrale Instrumente hierfür sind Investitionen in Effizienzmaßnahmen, der Ausbau der Eigenstromerzeugung sowie die zielgerichtete Reduktion von Emissionen in der vor- und nachgelagerten Wertschöpfungskette.

Die Weiterentwicklung der Strategie wurde im Oktober 2020 durch die Geschäftsleitung verabschiedet. Im Anschluss wurden zahlreiche Maßnahmen beschlossen und erste Schritte zu deren Umsetzung begonnen. Die neue Klimastrategie ist eingebettet in die Weiterentwicklung der > Nachhaltigkeitsstrategie, mit der Miele im Berichtszeitraum die Zielsetzungen in zentralen Fokusfeldern deutlich nachgeschärft hat.

Mit der Entwicklung und Verabschiedung der Klimastrategie erfüllt Miele die Anforderungen der internationalen > Science Based Targets initiative.

Deren Ziel ist es, unternehmerische Klimaziele in Einklang mit den Erkenntnissen der Klimawissenschaft zu bringen.

### CO<sub>2</sub>-NEUTRALITÄT FÜR ALLE STANDORTE AB 2021

Miele hat im Rahmen seiner Klimastrategie beschlossen, ab 2021 CO<sub>2</sub>-neutral zu produzieren. Dies bezieht sich auf die eigenen Emissionen (Scope 1) sowie die Emissionen der Energielieferanten (Scope 2). Gleichzeitig setzt sich das Unternehmen zum Ziel, die absoluten CO<sub>2</sub>-Emissionen seiner weltweiten Produktions- und Vertriebsstandorte inklusive der Fahrzeugflotte bis



### ELEMENTE DER MIELE-KLIMASTRATEGIE





## BIOGAS ZUM SCHUTZ VON KLIMA UND MENSCHEN

Erneuerbare Energien entlasten nicht nur die Umwelt, sondern können auch den Alltag der Menschen verbessern. Mit einem CO<sub>2</sub>-Kompensationsprojekt setzt sich Miele seit 2021 dafür ein, dass ländliche Haushalte in Nepal mit Kleinbiogasanlagen ausgestattet werden. Verwenden die Familien zum Kochen Biomassegas statt Feuerholz, entsteht kein gesundheitsschädlicher Rauch. Zudem lassen sich Reste aus der Anlage zum Düngen nutzen, was die landwirtschaftlichen Erträge erhöht. Weil die Menschen nicht mehr ausschließlich auf Holz angewiesen sind, wird weniger Waldfläche gerodet. Das dient dem Erhalt der Artenvielfalt und wirkt Boden-erosion entgegen. Allein durch das Engagement von Miele können nun 350 neue Anlagen gebaut werden.

2030 um 50 Prozent gegenüber 2019 zu reduzieren. Hierfür wird das Unternehmen bis 2030 vor allem in die Energieeffizienz der Miele-Standorte und die Eigenstromerzeugung aus erneuerbaren Quellen an den Standorten investieren.

### EIGENERZEUGUNG UND BEZUG VON GRÜNSTROM

Bereits im April 2021 wurde eine Photovoltaikanlage im chinesischen Dongguan in Betrieb genommen. Weitere Projekte sind sowohl an den Produktionsstandorten als auch in den Vertriebsgesellschaften in Planung. Darüber hinaus stellt das Unternehmen seinen Strombezug vollständig auf regenerative Energien um: Seit 2021 beziehen alle Standorte weltweit Grünstrom. Das Anfang 2019 eröffnete Werk Ksawerów bezieht bereits seit Produktionsbeginn zu 100 Prozent Grünstrom. Seit dem Jahr 2020 werden darüber hinaus alle Produktionsstätten in Deutschland sowie in Bürmoos, Braşov und Uničov mit Strom aus erneuerbaren Quellen versorgt. Auch viele internationale Vertriebsgesellschaften, zum Beispiel in Großbritannien, Neuseeland, den Niederlanden und der Schweiz sowie die Steelco Group beziehen bereits ausschließlich Grünstrom.

### KOMPENSATION NICHT VERMEIDBARER EMISSIONEN

Nicht vermeidbare Emissionen werden durch die Investition in weltweite Klimaschutzprojekte und den Kauf von hochwertigen CO<sub>2</sub>-Zertifikaten kompensiert. So unterstützt das Unternehmen beispielsweise

ein Solarthermie-Projekt in Indien und ein Biogas-Projekt in Nepal. In Nicaragua fördert Miele ein Projekt zum nachhaltigen Kaffeeanbau. Technische und finanzielle Unterstützung hilft den dort lebenden Bauern, eine umweltverträgliche Plantagenwirtschaft zu betreiben. Hinzu kommen Aufforstungsprojekte in Uganda – das Land hat in den letzten 20 Jahren über 40 Prozent seiner Waldfläche verloren. Auch in den USA unterstützt das Unternehmen ein Projekt zur Aufforstung von neuen Hartholz-Waldflächen im Mississippi Alluvial Valley, das als eines der wichtigsten Laubholz-Ökosysteme Nordamerikas gilt.

### FÖRDERUNG INNOVATIVER TECHNOLOGIEN

Darüber hinaus fördert Miele innovative technologische Ansätze zur CO<sub>2</sub>-Reduktion oder -Sequestrierung. In einem Projekt in Österreich und Deutschland wird die Speicherung von Kohlenstoff für die landwirtschaftliche Nutzung unterstützt. Dabei wird Pflanzenkohle als langfristiger Kohlenstoffspeicher eingesetzt. Die Pflanzenkohle wird in den Boden eingebracht, erhöht so die Bodenfruchtbarkeit und steigert den Humusaufbau. Miele unterstützt das Projekt finanziell.

### CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCK DER PRODUKTE VERKLEINERN

Der Großteil der CO<sub>2</sub>-Emissionen des Fußabdrucks von Miele entsteht in der Nutzungsphase der Produkte (Scope 3.11) und beim Einkauf von Gütern und Dienstleistungen (Scope 3.1). Auch hier gilt es die CO<sub>2</sub>-Emissionen weiter zu verringern. Erste Pilotprojekte dazu laufen.

< Zurück

Rohstoffe und Materialien

Lieferantenmanagement

Umweltmanagement

Ressourceneffizienz

**Energie und Emissionen**

Logistik und Mobilität

**DER WEG ZUR KLIMASTRATEGIE**

Für einen wirksamen Klimaschutz ist wichtig, die jeweiligen Emissionen bestimmten Aktivitäten zuordnen zu können. Die hierzu jährlich erstellte > Klimabilanz dient dem Unternehmen als Grundlage für seinen aktuellen Klimastrategieprozess.

Zu Beginn des Strategieprozesses hat Miele 2020 den Bilanzrahmen seiner Klimabilanz auf internationale Vertriebsgesellschaften, die Steelco Group sowie die Beteiligung am koreanischen Robotikspezialisten Yujin ausgedehnt und auf dieser Grundlage eine Potenzialanalyse durchgeführt. Mit ihr wurden Energieeffizienzmaßnahmen identifiziert, die Potenziale von Eigenstromerzeugung und Grünstrombezug bewertet und die wesentlichen Scope-3-Emissionen quantifiziert. Darauf aufbauend wurden potenzielle Maßnahmen zur Einsparung von Scope-1-, Scope-2- und Scope-3-Emissionen inklusive der damit verbundenen Kosten modelliert. Außerdem wurden mögliche Wege zur CO<sub>2</sub>-Neutralität durch Energieeffizienzmaßnahmen, Steigerung der eigenen Stromproduktion, Erhöhung des Grünstrombezugs und Kompensationsmöglichkeiten aufgezeigt.

**SYSTEMATISCHES ENERGIEMANAGEMENT**

Aktuell verändert sich die Energieversorgung in Deutschland und Europa strukturell, hin zu mehr Sonnen- und Windenergie. Beide Energieformen sind allerdings volatil, da sie wetterabhängig sind. Mög-

liche Engpässe bei der Stromversorgung gilt es zu vermeiden und Verfügbarkeit sowie stabile Preise zu sichern. Daher ist es für Miele wichtig, sich frühzeitig mithilfe von neuen Speichertechnologien und effizienten internen Steuerungsmechanismen auf die Veränderungen einzustellen. Miele ist überzeugt, dass die Differenzen zwischen volatilem Angebot und der gleichmäßigen Nachfrage nur mittels Zwischenspeicherung von Energie in Form von Wasserstoff aufgefangen werden können.

Das Unternehmen engagiert sich daher in der Entwicklung von Energiespeicherlösungen auf Basis der Wasserstofftechnologie. Beispielsweise ist Dr. Reinhard Zinkann Mitunterzeichner des Projektpapiers „Aufbruch in die Zukunft: Transformationspfade für nachhaltige industrielle Projekte in Nordrhein-Westfalen“, das 13 konkrete Projektvorschläge zur Weiterentwicklung der Wasserstofftechnologie umfasst. Das Papier ist das Ergebnis eines Spitzengesprächs, das von der nordrhein-westfälischen Landesregierung initiiert wurde.

Neben der Frage der Zwischenspeicherung ist auch die effiziente Gestaltung der Energieflüsse bedeutsam. Dank der Energiemanagementnorm ISO 50001, die bereits seit ihrer Einführung 2011 angewandt wird, kann Miele die Energieflüsse an den Standorten transparent machen und so weitere Potenziale für Effizienzsteigerungen aufdecken. In diesem Rahmen hat das Unternehmen für sein Energiemanagement mehrere > Leistungsindikatoren gebildet, um das Erreichen der Effizienzziele zu überwachen und

Infrastrukturmaßnahmen zu planen. Besonders energieintensive Prozesse in der Produktion sind die Gießerei und die Emaillierung.

**AUSBAU EINER EFFIZIENTEN ENERGIE-INFRASTRUKTUR**

Energieeffizienz hatte bei Miele schon immer einen hohen Stellenwert – nicht nur bei den Produkten. Bereits in den frühen 1980er Jahren begann das Unternehmen damit, neue Gebäude für die effizientere Niedertemperaturtechnik auszulegen. Heute kommt diese Technik in modernen Wärmeverbundnetzen zunehmend zum Tragen.

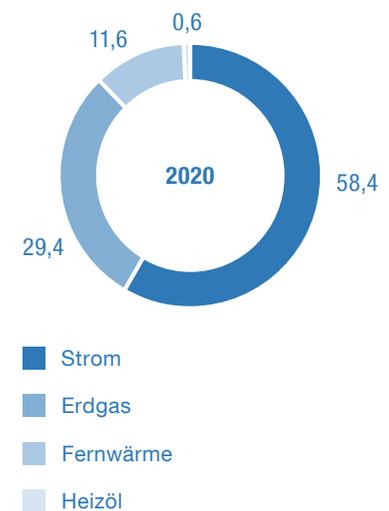
An den Werkstandorten betreibt Miele eigenständige Stromnetze. Das Netz am Standort Gütersloh ist mit 40 Transformatoren mit dem Stromnetz einer Kleinstadt vergleichbar. Mit den Blockheizkraftwerken in Bünde und Bielefeld und der Photovoltaikanlage in Gütersloh speist Miele auch physikalisch Strom in die internen Netze ein. Das Unternehmen hat damit gute Erfahrungen gemacht und betrachtet kleine Stromnetze mit dezentralen Erzeugungsanlagen und Energiespeichern daher auch als wichtigen Beitrag zur Energiewende.

In Gütersloh beteiligt sich Miele zudem als Partner am Aufbau eines städtischen Wärmenetzverteilers. Die Abwärme aus einem hocheffizienten Gaskraftwerk versorgt den gesamten Standort in Gütersloh seit 2008. Dies verbessert gleichzeitig die Energieausbeute der Turbinen des Kraftwerks. Für die Notversorgung der Produktionsanlagen stehen weiterhin kleine Kessel im

Stand-by-Betrieb bereit. Um die Effizienz des Wärmenetzes zu steigern und weitergehende Potenziale aufzudecken, steht das Familienunternehmen im ständigen Dialog mit der Fernwärmegesellschaft Gütersloh.

**AUFTEILUNG DES ENERGIEVERBRAUCHS**

anteilig in Prozent am Gesamtenergieverbrauch



**KOMPETENZNETZ ENERGIEEFFIZIENZ**

Dialoge zu führen und sich so fortzuentwickeln ist für Miele sehr wichtig. Daher betreibt das Unternehmen ein eigenes, unternehmensweites Kompetenznetz zum Thema Energieeffizienz. Es soll den Erfahrungs- und Wissensaustausch unter den Werken weiter vorantreiben und auch auf internationaler Ebene größere Synergieeffekte bringen. In verschiedenen Fachgruppen befassen sich Expertinnen und Experten des Netzwerks mit Themen wie Druckluft- oder Kälteanlagen.

Vor der Covid-19-Pandemie tagte das Netzwerk bis zu dreimal im Jahr. Im Jahr 2020 wurden die Treffen virtuell durchgeführt. Dabei zeigte sich, dass diese Onlinekonferenzen zusätzliche Vorteile bieten: Die Teams treffen sich jetzt häufiger, die Aktualität der Themen ist höher und die Ergebnis-sicherung effektiver. Schwerpunkt der Netzwerktreffen im Berichtszeitraum waren die Verbesserung und der Ausbau der Systeme zur Messung des Energieverbrauchs.

**SENSIBILISIERUNG DER BESCHÄFTIGTEN**

Um seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Energiesparen zu motivieren, führt Miele jährliche Schulungen durch – unter anderem im Rahmen der vorgeschriebenen Arbeit-schutzunterweisungen. Zudem bietet Miele ein E-Learning-Modul zu dem Thema an.

Auch im Intranet finden die Beschäftigten vielfältige Hinweise, wie sie im Arbeitsalltag Energie sparen können. Die Informationen sind fachlich je nach Zielgruppe, etwa für

**ENERGIEVERBRAUCH<sup>1)</sup>**

in MWh



<sup>1)</sup> Berücksichtigt werden die Energieverbräuche aller Produktionsstandorte und Vertriebsgesellschaften sowie der Beteiligungen Steelco und Yujin.

Bürokräfte oder im Anlagenbau tätige Personen, unterschiedlich aufbereitet und werden laufend um aktuelle Themen ergänzt. So werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung beispielsweise sensibilisiert, wie sie durch richtiges Lüften und Heizen Energie sparen können.

**AKTUELLER ENERGIEVERBRAUCH**

[GRI 302-1/-3/-4] Im Geschäftsjahr 2020 betrug der gesamte Energieverbrauch aller Produktions- und Vertriebsstandorte 281.020 Megawattstunden, somit 2,7 Prozent weniger als im Geschäftsjahr 2019 (288.797 Megawattstunden). Der Gesamtenergieverbrauch setzt sich zusammen

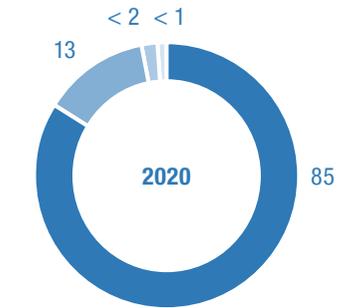
aus dem direkten Energieverbrauch (Heizöl, Erdgas) und dem indirekten Verbrauch (Fernwärme und elektrische Energie). Im Bereich > Kennzahlen finden sich hierzu eine detaillierte Aufschlüsselung und Erläuterungen. Der spezifische Energieverbrauch je produziertem Gerät konnte im Berichtszeitraum weiter gesenkt werden. Im Geschäftsjahr 2020 wurde der größte Teil des Strombedarfs (86 Prozent) bereits durch Grünstrom gedeckt. Im Jahr 2021 wird an allen Standorten Grünstrom bezogen.

**CO<sub>2</sub>-BILANZ AUF BREITERER DATENBASIS**

[GRI 305-1/-2/-3/-5] Die CO<sub>2</sub>-Bilanz von Miele basiert auf dem internationalen Standard des Greenhouse Gas (GHG) Protocol und wird gemäß dem marktbasieren Ansatz erstellt. Bei diesem Ansatz werden die spezifischen Emissionsfaktoren herangezogen. Die Emissionen setzen sich zusammen aus direkten Emissionen des Öl- und Gasverbrauchs sowie des Miele-Fuhrparks (Scope 1), indirekten Emissionen aus Strom und Fernwärme (Scope 2) sowie indirekten Scope-3-Emissionen. Die Kategorie der Scope-3-Emissionen umfasst nun, neben eingekauften Gütern und Dienstleistungen sowie der Nutzung der verkauften Produkte, auch Kapitalgüter, brennstoff- und energiebezogene Emissionen, Transport und Verteilung, Abfall, Geschäftsreisen, Pendeln der Arbeitnehmer, gemietete Anlagen und den Umgang mit verkauften Produkten am Ende ihres Lebenszyklus. Im Diagramm der CO<sub>2</sub>-Bilanz werden diese Kategorien unter „Scope 3: alle anderen“ zusammengefasst.

**CO<sub>2</sub>-BILANZ (IN CO<sub>2</sub>-ÄQUIVALENTEN)**

in Prozent



- Scope 3: Nutzung der verkauften Produkte
- Scope 3: eingekaufte Güter und Dienstleistungen
- Scope 3: alle anderen<sup>1)</sup>
- Scope 1 (direkte Emissionen) und Scope 2 (indirekte Emissionen)

<sup>1)</sup> Enthält die im Text genannten weiteren Scope-3-Kategorien.

**ABSOLUTE CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN SCOPE 1, 2 UND 3**

in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente



**ENTWICKLUNG DER SCOPE-1- UND -2-EMISSIONEN**

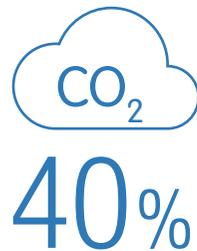
2020 konnten die CO<sub>2</sub>-Emissionen in Scope 1 und Scope 2 gegenüber dem Vorjahr insgesamt um 40 Prozent reduziert werden. Im gleichen Zeitraum wurden die direkten Emissionen (Scope 1) um 8 Prozent gegenüber 2019 verringert. Zurückzuführen ist dies auf den reduzierten Erdgas- und Heizölverbrauch und auf den pandemiebedingten Rückgang der Laufleistung im Fuhrpark. Die indirekten Emissionen (Scope 2) konnten sogar um 65 Prozent reduziert werden. Maßgeblich hierfür ist, dass die meisten der weltweiten Miele-Standorte (86 Prozent) 2020 Grünstrom bezogen. Zudem wurde der Strom- und Fernwärmeverbrauch gegenüber dem Vorjahr weiter gesenkt.

**UMGANG MIT WEITEREN TREIBHAUSGASEN UND SONSTIGEN EMISSIONEN**

[GRI 305-7] Miele ist bestrebt, über CO<sub>2</sub> hinaus weitere Treibhausgase sowie schädliche Emissionen zu reduzieren. In den Miele-Werken kommen zurzeit noch vereinzelt Kältemittel zum Einsatz, die Fluorkohlenwasserstoffe (FCKW) enthalten: zum Beispiel für die Klimatechnik, für Drucklufttrockner sowie für sogenannte Kleinanlagen wie Klimatruhen. Diese Kältemittel werden schrittweise durch klimaschonendere Alternativen abgelöst.

Auch in Miele-Produkten kommen Kältemittel zum Einsatz. Für Kältegeräte wird weltweit seit 2020 nur noch R600a eingesetzt.

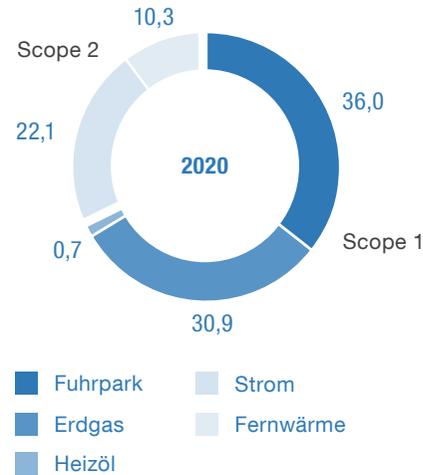
2020 konnten auch 70 Prozent der produzierten Wärmepumpentrockner mit dem umweltfreundlichen Kältemittel R290 (Propan) produziert werden. Die verbleibenden 30 Prozent werden sukzessive umgestellt. Die entsprechenden für den gewerblichen Einsatz produzierten Geräte sollen ab dem Jahr 2021 nur noch mit R600a befüllt werden. Am Standort Euskirchen treten außerdem flüchtige organische Verbindungen (VOC) bei der Produktion von Motoren auf. Diese werden jedoch durch eine Nachverbrennung vernichtet, sodass die gesetzlichen Grenzwerte in der Abluft unterschritten werden.



2020: 40 % weniger CO<sub>2</sub>-Emissionen als 2019 (Scope 1 und 2, absolut)

**CO<sub>2</sub>-BILANZ SCOPE 1 UND 2**

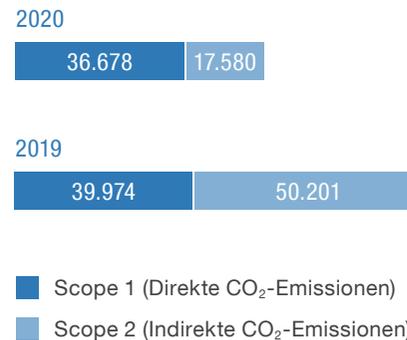
anteilig in Prozent<sup>1)</sup>



1) Rundungsabweichung.

**CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN SCOPE 1 UND 2**

in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente



# Logistik und Mobilität

## Effizient transportieren, nachhaltig fortbewegen

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

Die meisten Anlieferwege sind kurz: 8 von 13 Miele-eigenen Produktionsstandorten liegen in Deutschland, maximal 215 Kilometer von Gütersloh entfernt. Europa ist weiterhin der wichtigste Markt für Miele-Produkte: Über 80 Prozent des Absatzes werden dort erzielt, ein Drittel davon allein in Deutschland. Die nötigen Transporte werden effizient gesteuert. Zudem verfolgt Miele das Ziel, möglichst emissionsarme Verkehrsträger einzusetzen. Bei der Vergabe von Aufträgen an Transportdienstleister stellen die CO<sub>2</sub>-Emissionen für Miele ein wesentliches Auswahlkriterium dar. Der Einsatz von Luftfracht wird nach Möglichkeit vermieden und streng geprüft.

### SCHIFF ALS WICHTIGSTES TRANSPORTMITTEL

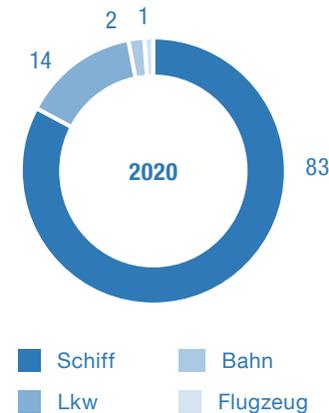
Die Transportleistung ist im Geschäftsjahr 2020 gegenüber 2019 um 12 Prozent auf 1.008 Millionen Tonnenkilometer gestiegen. Darunter fallen die Werkverkehre und die Auslieferung an die Miele-Vertriebsgesellschaften (Outbound). Der Anstieg ist vor allem auf die positive Absatzentwicklung der Vertriebsgesellschaften in Übersee sowie in Süd- und Osteuropa zurückzuführen. Dabei konnte Miele den Anteil an Schiffs- und Bahntransporten im Outbound-Bereich mit über 85 Prozent weiterhin sehr hoch halten. Mit lediglich 0,8 Prozent wurde außerdem erneut ein sehr geringer Anteil des Transportvolumens per Luftfracht befördert. Bei den Werkverkehren teilt sich die Transportleistung in 43 Prozent per Schiff und 57 Prozent per Lkw auf.

### BERECHNUNG DER CO<sub>2</sub>-BILANZ UND WEITERER EMISSIONEN

[GRI 305-3] Miele ermittelt die Umweltauswirkungen seiner Transporte mithilfe einer Software, die die Transportleistung und die Treibhausgasemissionen gemäß CEN-Norm EN 16258 berechnet. Im Geschäftsjahr 2020 sind die

### TRANSPORTLEISTUNG OUTBOUND

in Anteilen (bezogen auf Tonnenkilometer)



transportbedingten Emissionen von 60.235 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente um 3 Prozent gegenüber 2019 auf 62.212 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente gestiegen. Enthalten sind dabei die Outbound-Logistik, die weltweite Distribution und die Werkverkehre. Im Verhältnis zur gesteigerten Transportleistung sind die CO<sub>2</sub>-Emissionen deutlich geringer angestiegen.

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

### OPTIMALE AUSLASTUNG VON TRANSPORTFAHRZEUGEN

Ein wichtiger Hebel, um die Umweltauswirkungen des Transports zu verringern, liegt in der bestmöglichen Auslastung der Transportmittel in der Beschaffungs- sowie in

**TRANSPORTBEDINGTE TREIBHAUSGASEMISSIONEN**

in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente



der Distributionslogistik. Hier lagen die Transportauslastungen zum Ende des Berichtszeitraums bei 90 beziehungsweise 91 Prozent. Grundsätzlich werden die Vertriebsgesellschaften nur mit voll ausgelasteten Fahrzeugen beliefert. Gleiches gilt für die Transporte zwischen den Werken. Bei Lieferungen an Kundinnen und Kunden analysiert Miele Bedarfe und Kapazitäten kontinuierlich und passt die Prozesse gegebenenfalls kurzfristig an, um eine möglichst hohe Auslastung zu gewährleisten.

**MIELE-FUHRPARK**

[GRI 305-1] Der Fuhrpark umfasst vorwiegend Pkw und Kleintransporter für den Kundendienst. Im Rahmen von Ersatzbeschaffungen werden diese Fahrzeuge durch CO<sub>2</sub>-ärmere Modelle ausgetauscht. In jeder Fahrzeugklasse bietet Miele den Beschäftigten neben den emissionsärmsten konventionellen Modellen zukünftig mindestens ein voll-elektrisches Fahrzeug zur Auswahl an.

Miele hat sich zum Ziel gesetzt, die > CO<sub>2</sub>-Emissionen seines Fuhrparks weltweit bis 2030 um mindestens 30 Prozent im Vergleich zu 21.920 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquiva-

lente im Jahr 2019 zu senken. Zusammen mit Fahrzeugherstellern entwickelt Miele als Testpartner nachhaltige Systeme für leichte Nutzfahrzeuge (LNF) weiter. Das Unternehmen möchte zu den ersten gehören, die elektrische LNF einsetzen.

**CO<sub>2</sub>-FREIE BAHNREISEN UND ÖPNV-ANGEBOTE FÜR BESCHÄFTIGTE**

[GRI 305-3] Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Miele sind angehalten, für Dienstreisen nach Möglichkeit öffentliche Verkehrsmittel zu wählen. Für weitere Entfernungen sollen sie bevorzugt die Bahn nutzen und Flugreisen nur dann antreten, wenn sich dies aus zeitlichen Gründen nicht anders einrichten lässt. Fernreisen mit der Deutschen Bahn werden im Rahmen des Firmenkundenprogramms „bahn.corporate“ CO<sub>2</sub>-frei durchgeführt. Die Reduktion der Dienstreisen – insbesondere der Flugreisen – seit Beginn der Covid-19-Pandemie hat zu verringerten CO<sub>2</sub>-Emissionen geführt und sich somit positiv auf die CO<sub>2</sub>-Bilanz ausgewirkt.

Miele bietet zudem im Rahmen der > Offenen Weiterbildung seit einigen Jahren in regelmäßigen Abständen Umwelt-Fahrtrainings in Deutschland an. Während das ECO-Training im Jahr 2019 wie gewohnt stattfand, musste es 2020 aufgrund der Covid-19-Pandemie abgesagt werden. Ab 2021 soll es wieder jährlich durchgeführt werden.

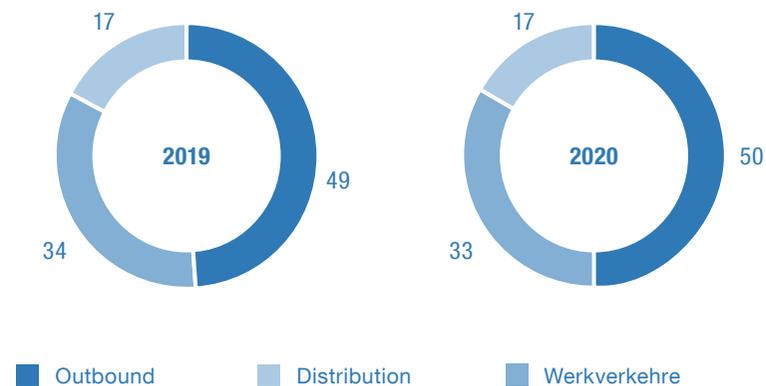
Darüber hinaus unterstützt Miele seine Beschäftigten dabei, mit öffentlichen Ver-

kehrsmitteln zur Arbeit zu fahren, etwa durch vergünstigte Jobtickets an den Standorten Gütersloh, Bünde und Bielefeld. 2019 nutzten 935 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese Tickets für den Weg zur Arbeit, im Jahr 2020 waren es 862.

Auch in Österreich, China und der Vertriebsgesellschaft Dänemark werden ÖPNV-Tickets gefördert. In Bürmoos, Braşov und Dongguan bietet Miele einen eigenen Bustransport für den Arbeitsweg an. Darüber hinaus erhalten in Bürmoos alle Auszubildenden eine Karte zur kostenlosen Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln im ganzen Bundesland Salzburg – sowohl für den Arbeitsweg als auch für die Freizeit. Die Vertriebsgesellschaften reduzieren ihre CO<sub>2</sub>-Emissionen durch Videokonferenzen und Telearbeit.

**TRANSPORTBEDINGTE TREIBHAUSGASEMISSIONEN IN CO<sub>2</sub>-ÄQUIVALENTEN**

anteilig in Prozent



# Beschäftigte & Gesellschaft

- > Personalmanagement
- > Arbeits- und Gesundheitsschutz
- > Aus- und Weiterbildung
- > Vielfalt und Chancengleichheit
- > Gesellschaftliches Engagement

Das Familienunternehmen Miele pflegt seit jeher eine wertschätzende Unternehmenskultur und bietet umfassende Sozialleistungen. Dazu gehört auch, die Gesundheit der mehr als 20.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schützen – nicht nur in Krisenzeiten. Für das weltweit agierende Unternehmen ist eine vielfältige Belegschaft ein wichtiger Wettbewerbsfaktor. International ausgerichtete Personalentwicklungsprogramme leisten einen Beitrag dazu, den Erfolg von Miele auch in Zukunft zu sichern.



# Personalmanagement

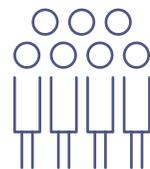
## Partnerschaft und Wertschätzung

Miele bietet seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Arbeitsumfeld, das von Partnerschaft und Wertschätzung geprägt ist. Seit den Gründertagen setzt das Familienunternehmen auf konsequente Mitarbeiterorientierung mit hohen sozialen und ethischen Standards als Bestandteil der Unternehmenskultur. Dies macht Miele zu einem attraktiven Arbeitgeber. Traditionell zeichnet sich Miele durch hohe Mitarbeiterbindung und geringe Fluktuation aus.

Der demografische Wandel verschärft in den Industrieländern den Wettbewerb um gut ausgebildete Fachkräfte. Globale Märkte und die zunehmende digitale Vernetzung verändern zudem die Anforderungen an Beschäftigte. Kontinuierliches Ziel des strategischen Personalmanagements ist es, auch unter diesen Bedingungen in ausreichender Zahl qualifizierte, kreative und begeisterungsfähige Köpfe für das Unternehmen zu gewinnen und langfristig zu binden. Nur so lässt sich das Bestreben von Miele um Innovationsführerschaft in der Branche dauerhaft stützen. Im Fokus steht der kurz-, mittel- und langfristige Bedarf an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in allen Bereichen des Unternehmens.

### BESCHÄFTIGUNG BEI MIELE IN ZAHLEN

[GRI 102-7/-8] Zum 31. Dezember 2020 arbeiteten weltweit 20.944 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Miele. Dies schließt die Beschäftigten der folgenden Beteiligungen ein: Steelco, Yujin, Agrilution, WaschMal, MChef und Miele Operations and Payment Solutions. Im Jahr 2020 waren 466 Beschäftigte oder 2,3 Prozent mehr als im Jahr zuvor (20.478 Beschäftigte) bei Miele angestellt. In Deutschland waren am Stichtag 10.968 Menschen bei Miele beschäftigt, dies sind 20 Beschäftigte oder 0,2 Prozent weniger als im Vorjahr.



# 20.944

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit

### KLARE STRUKTUREN

[GRI 102-8, 404-3] Der in Gütersloh angesiedelte Zentralbereich Human Resources nimmt unternehmensweit die mit dem Personalmanagement verbundenen Aufgaben wahr. Er verantwortet die Bereiche Ausbildung, Qualifizierung und Talentmanagement sowie die Personalverwaltung. In Deutschland ist er dafür zuständig, geeignete Bewerberinnen und Bewerber zu identifizieren und einzustellen. Die Vertriebsgesellschaften haben eigene Personalleiterinnen oder Personalleiter beziehungsweise -abteilungen. Der Zentralbereich Human Resources stimmt sich regelmäßig mit den Fachbereichen, den lokalen Personalabteilungen, den Leitungen der Vertriebsgesellschaften sowie mit dem Betriebsrat ab.

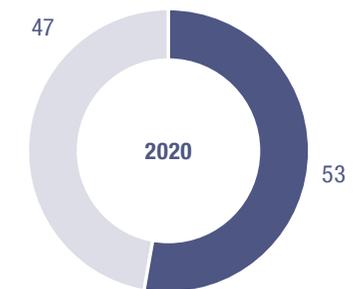
Die Leiterin des Zentralbereichs Human Resources ist dem Geschäftsführer Finance and Administration direkt unterstellt. Sie hat für die Personalabteilungen der deutschen Standorte und der Vertriebsgesellschaften außerhalb Deutschlands Richtlinienkompetenz. Diese nimmt sie in enger Abstimmung mit den Verantwortlichen vor Ort wahr, die für die Personalplanung und -beschaffung am Standort selbst verantwortlich sind. Die Leitungen der Vertriebsgesellschaften und Werke

werden jedoch direkt durch den Zentralbereich Human Resources eingestellt.

[GRI 404-3] In Jahreszielgesprächen legen die Leiterin des Zentralbereichs Human Resources und die Geschäftsleitung neue Maßnahmen und Ziele fest. Die Zielvereinbarungen helfen Miele, den Erfolg der strategischen Personalplanung zu messen und die Arbeit stetig zu verbessern.

### MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

nach Standorten in Prozent



■ in Deutschland

■ außerhalb Deutschlands

[← Zurück](#)**Personalmanagement**

Arbeits- und Gesundheitsschutz

Aus- und Weiterbildung

Vielfalt und Chancengleichheit

Gesellschaftliches Engagement

**HOCH QUALIFIZIERTEN NACHWUCHS GEWINNEN**

Potenziellen neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein authentisches Bild von Miele als Arbeitgeber vermitteln und sie so für eine Aufgabe bei Miele interessieren – dafür wurde die Arbeitgebermarke Miele im Rahmen des Employer Branding definiert. Die Miele Employer Brand ist wesentlicher Bestandteil der Human-Resources-Strategie und trägt so dazu bei, Miele für hoch qualifizierte Nachwuchskräfte noch attraktiver zu machen. Zunehmend wird auf dem Stellenmarkt neben technischen Profilen vor allem IT- und Digitalisierungsfachpersonal gesucht. Hierfür wirbt Miele über Anzeigen, insbesondere im Internet und in den sozialen Medien.

**STARKE IDENTIFIKATION MIT MIELE**

Seit 2012 misst Miele in dezentralen Mitarbeiterbefragungen, wie zufrieden die Beschäftigten an ihrem Arbeitsplatz sind und wie stark sie sich mit dem Unternehmen identifizieren. Je nach Standort setzt Miele dabei unterschiedliche Schwerpunkte.

Zuletzt gab es 2018 Umfragen unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Vertriebsgesellschaften und den Werken Braşov, Dongguan und Uničov. Sie zeigten eine hohe Verbundenheit und ein Engagement der internationalen Belegschaft, die stark über dem Durchschnitt der produzierenden Industrien liegen. Für 2021 ist die nächste weltweite Befragung geplant.

2019 belegte Miele in einem Ranking des Wirtschafts- und Karrieremagazins Focus-Business Platz 15 unter den Top-Arbeitgebern Deutsch-



Jubilare wurden  
2020 geehrt.

lands – eine deutliche Verbesserung gegenüber Rang 41 im Vorjahr. Bei dieser Untersuchung wurden 143.000 Firmenbeurteilungen berücksichtigt. In einem Unternehmens-Ranking der Zeitschrift stern belegte Miele im Jahr 2019 Platz 25 der beliebtesten Arbeitgeber und den ersten Rang in der Kategorie „Langlebige Konsumgüter“. Diese Umfrage wurde unter 45.000 Beschäftigten in Deutschland durchgeführt.

**MITARBEITERBINDUNG: GERINGE FLUKTUATION, VIELE JUBILÄEN**

[GRI 401-1] Traditionell zeichnet sich Miele durch eine hohe Mitarbeiterbindung aus. Die meisten Beschäftigten begleiten Miele über viele Jahre. Im Geschäftsjahr 2020 lag die Fluktuationsquote an den deutschen Standorten bei 1,33 Prozent (2019: 1,76 Prozent).

Im Berichtszeitraum wurden zahlreiche Jubiläen begangen: Im Geschäftsjahr 2020 feierten weltweit 240 Beschäftigte ihre 25-, 40- oder sogar 50-jährige Betriebszugehörigkeit (2019: 319 Jubilarinnen und Jubilare). Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurden die lokalen Feierlichkeiten auf das Jahr 2021 verschoben.

**MITARBEITERIDEEN ZAHLEN SICH AUS**

Das Miele-Ideenmanagement ist eine der Möglichkeiten, wie die Beschäftigten ihr Unternehmen mitgestalten können. Dies hat lange Tradition: 1951 waren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erstmals aufgerufen, Ideen für Verbesserungen einzureichen.

Die Beschäftigten der Miele & Cie. KG haben im Geschäftsjahr 2020 über alle deutschen

Standorte hinweg insgesamt 1.656 Verbesserungsvorschläge eingereicht. 31 Prozent der im Berichtszeitraum bewerteten Ideen wurden umgesetzt – dadurch konnten mehr als 1,9 Millionen Euro eingespart werden. Im Geschäftsjahr 2020 wurden insgesamt 371.000 Euro als Prämien ausgezahlt. Das Miele-Ideenmanagement wird sukzessive komplett digitalisiert. Dies ermöglicht mehr Transparenz, eine gesteigerte Prozessgeschwindigkeit und eine potenziell leichtere Wissensvermittlung.

Im Jahr 2018 hat Miele das betriebliche Vorschlagswesen zu „Idee M“ umbenannt und gleichzeitig verschiedene Prozesse modernisiert, um noch flexibler auf eingehende Ideen zu reagieren. Idee M rief unter dem Motto „120 Jahre Immer Besser“ eine Kampagne ins Leben, bei der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besondere Prämien gewinnen konnten, wenn ihre Vorschläge vom Ideenmanagement aufgegriffen wurden. Zudem erhielten alle Einreichenden Sachpreise und einen Aufschlag von 20 Prozent auf die übliche Ideenprämie. Im Kampagnenzeitraum gab es 1.521 Ideeneinreichungen, die anschließend von Expertinnen und Experten auf eine mögliche Umsetzung geprüft und bewertet wurden. Im Jahr 2019 wurden 2.983 Ideen eingereicht. Im Jahr 2020 waren es 1.659 Ideen. Die starke Veränderung ergibt sich aus der pandemiebedingten Reduktion der Arbeit vor Ort.

**BETRIEBLICHE MITBESTIMMUNG: WERTVOLLE ZUSAMMENARBEIT**

[GRI 102-41, 402-1] Miele arbeitet seit Jahrzehnten eng und vertrauensvoll mit betrieblichen Arbeitnehmervertretungen

[← Zurück](#)**Personalmanagement**[Arbeits- und Gesundheitsschutz](#)[Aus- und Weiterbildung](#)[Vielfalt und Chancengleichheit](#)[Gesellschaftliches Engagement](#)

zusammen. Die Geschäftsleitung informiert die Mitarbeitervertretungen zeitnah und umfassend über alle relevanten Entscheidungen, Entwicklungen und Prozesse. Auch schwierige Themen werden konstruktiv und lösungsorientiert diskutiert.

Für Miele in Deutschland gelten Tarifverträge der IG Metall. In Österreich ist die PRO-GE zuständig und in Tschechien die KOVO. Am rumänischen Werkstandort in Braşov gilt ein kollektiver Arbeitsvertrag, der grundsätzliche Fragen sowie die Organisation und Struktur der Arbeitsverhältnisse regelt. Damit sind alle Beschäftigten an den Standorten in Deutschland, Österreich, Tschechien und Rumänien von Kollektivvereinbarungen erfasst. Dies entspricht einem Anteil von 66,8 Prozent aller Miele-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter (Stand 31. Dezember 2020). Die Interessenvertretung der Leiharbeiterinnen und -arbeiter, die für Miele an den deutschen Standorten tätig sind, ist über die Tarifverträge der Personaldienstleister geregelt.

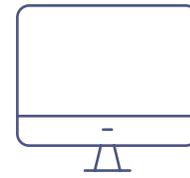
Betriebsräte nehmen nicht nur in Deutschland, sondern auch im tschechischen Werk sowie in einigen Vertriebsgesellschaften in Frankreich, Italien, den Niederlanden und Spanien die Interessenvertretung der Beschäftigten wahr. Im chinesischen Werk in Dongguan beispielsweise existiert seit 2009 eine – gesetzlich nicht vorgesehene – Mitarbeitervertretung. Sie trifft sich monatlich mit der Personalabteilung, um Anregungen und mögliche Konfliktpunkte gemeinsam zu besprechen und zu lösen. Die Interessen der Beschäftigten im tschechischen Werk

Uničov werden nicht nur über die Gewerkschaft KOVO wahrgenommen, sondern auch über regelmäßige Gespräche zwischen der internen Mitarbeitervertretung und der Werkleitung. In kleineren Vertriebsgesellschaften wie in Polen oder Irland ist der Austausch zwischen Beschäftigten und Leitung der Vertriebsgesellschaft nicht institutionalisiert, findet aber laufend und direkt statt.

### SOZIALE UND ETHISCHE STANDARDS

[GRI 407-1, 408-1, 409-1, 412-1/-2] Miele geht respektvoll und verantwortungsbewusst mit Beschäftigten um – dies ist ein wesentliches Merkmal der Miele-Unternehmenskultur und wird zudem schon seit 2004 durch die Selbstverpflichtung unterstrichen, den international anerkannten Sozialstandard SA8000 zu erfüllen. Offiziell zertifiziert wird dies seit 2008: Der Standard fordert unter anderem die Einhaltung menschenwürdiger Arbeitsbedingungen, Vereinigungsfreiheit und das Verbot von Kinderarbeit und Diskriminierung. Ob der Standard eingehalten wird, prüft jeweils halbjährlich ein externer Dienstleister in einem Überwachungsaudit. Alle Werkstandorte sind nach > SA8000 zertifiziert und werden alle drei Jahre rezertifiziert. Die jüngsten planmäßigen Rezertifizierungen fanden 2019 statt; das polnische Werk Ksawerów soll ab 2022 zertifiziert werden.

Bei allen Geschäftstätigkeiten ist die Achtung der Menschenrechte für Miele selbstverständlich. Den Beschäftigten vermittelt Miele diesen Anspruch als Teil der Unternehmensphilosophie bereits bei Beschäftigungsbeginn. Im Berichtszeit-



# 4.126

Beschäftigte hat Miele bisher zum Verhaltenskodex digital geschult.

raum wurden 115 Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Personalbereichen mit einem Online-Lernprogramm zum Thema Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) geschult. Seit Einführung des Programms konnten damit insgesamt 1.649 Beschäftigte qualifiziert werden. Auch zum Verhaltenskodex des Unternehmens finden softwarebasierte Schulungen statt: Damit wurden weltweit bisher 4.126 Personen geschult, 699 davon im Berichtszeitraum. Auch von seinen Lieferanten fordert Miele die Einhaltung > sozialer Kriterien. Miele-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter aus dem Einkauf werden regelmäßig zu diesem Thema sensibilisiert. Dies geschieht beispielsweise im Rahmen der zweimal jährlich stattfindenden Sitzungen der SA8000-Management-Repräsentanten, mit den Treffen des Social-Performance-Teams viermal im Jahr und über das unternehmensweite Informationsportal zu SA8000. Seit 2019 gibt es alle sechs Wochen einen Termin mit dem Zentraleinkauf, um Beschaffungsprozesse im Sinne der Ethiknorm zu optimieren. Dabei liegt der Fokus neben der werkübergreifenden Koordination auf der lieferantenseitigen Umsetzung der SA8000-Anforderungen unter Berücksichtigung länderspezifischer Gegebenheiten.

Außerdem informiert Miele neue Beschäftigte über die Einhaltung von sozialen und Ethikstandards bei der zweitägigen Begrüßungsveranstaltung „Welcome@Miele“. In diesem Rahmen lernen die „Neu-Mieleaner“ das Unternehmen und seine Kultur gründlich kennen.

## TRANSPARENTER PROZESS BEI BESCHWERDEN

[GRI 406-1] Alle Beschäftigten in Deutschland können sich an eine Beschwerdestelle wenden, die beim Verdacht auf Diskriminierung als erster Anlaufpunkt weiterhilft. Gemäß dem AGG wird der Betriebsrat bei der Behandlung und Bewertung der eingehenden Vorgänge einbezogen. Miele hat an jedem deutschen Standort eine eigene Beschwerdestelle eingerichtet, die jeweils mit einer Frau und einem Mann besetzt ist. Alle Beschwerden werden selbstverständlich vertraulich behandelt. An den internationalen Standorten sind ähnliche Systeme eingerichtet. Die Beschwerdestelle prüft den Sachverhalt und stimmt sich dabei eng mit den Betroffenen ab. Das Ergebnis der Überprüfung wird ihnen nach Möglichkeit innerhalb eines Monats mitgeteilt. Die Informationen dazu, wie man die einzelnen Beschwerdestellen kontaktieren kann, sind für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Intranet zugänglich.

Zusätzlich können sich Beschäftigte oder Geschäftspartner von Miele oder sonstige Dritte an eine Ombudsperson wenden, wenn sie Hinweise darauf haben, dass im Einflussbereich des Unternehmens Strafgesetze verletzt werden.

Im Berichtszeitraum ging bei den Beschwerdestellen in Deutschland insgesamt eine Beschwerde bezüglich des AGG (Geschlecht/ethnische Herkunft) ein. In diesem Fall wurden Abhilfemaßnahmen umgesetzt und weitergehende Unterstützung angeboten.

## ANGEMESSENE VERGÜTUNG SELBSTVERSTÄNDLICH

[GRI 202-1] Für Miele ist es selbstverständlich, dass allen Beschäftigten eine angemessene Vergütung gezahlt wird, die auf tarifvertraglichen und betrieblichen Vereinbarungen basiert und die sich mindestens am > realen Existenzminimum am jeweiligen Standort orientiert. Darüber hinaus umfasst die Vergütung eine Reihe freiwilliger Sozialleistungen. Diese werden, wie es der Haltung der Gründer entspricht, unabhängig von der aktuellen konjunkturellen Lage aufrechterhalten. Auch und gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten verfolgt das Unternehmen seinen Anspruch, ein attraktiver und begehrter Arbeitgeber zu sein.

## TRADITIONELL UMFASSENDE SOZIALLEISTUNGEN

[GRI 201-3, 401-2, 404-2] Miele bietet seinen Beschäftigten bereits seit 1929 eine betriebliche Altersvorsorge an. Bei der privaten Altersvorsorge unterstützt Miele seine Beschäftigten in Deutschland heute durch verschiedene Modelle wie altersvorsorgewirksame Leistungen oder Entgeltumwandlung über einen privaten Vertrag. In Deutschland können Beschäftigte entsprechend Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung bis zu 4 Prozent der Beitragsbemessungsgrenze der Rentenversicherung (West) steuerbegünstigt in eine Altersvorsorge einbringen.

Über die gesetzlichen und tariflichen Bestimmungen hinaus gewährt Miele Sonderzahlungen und Beihilfen, etwa Zuschüsse



für Kuren und Zahnersatz sowie Zahlungen bei Geburt, Heirat oder Sterbefall, anlässlich von runden Geburtstagen und Arbeitsjubiläen. Darüber hinaus erhalten die Beschäftigten Sozialleistungen und außertarifliche Leistungen wie zum Beispiel Essenszuschuss und Fahrgeld.

Allen aktiven und ehemaligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bietet das Unternehmen mit seiner Betriebskrankenkasse (BKK) einen modernen Krankenversicherungsschutz. Auch einige Vertriebsgesellschaften haben eigene Krankenversicherungen für ihre Beschäftigten. Außerdem vermitteln sie ihnen vergünstigte Zusatzversicherungen, zum Beispiel für Zahnersatz; in einigen Fällen auch Renten-, Kranken-, Invaliditäts- sowie Hinterbliebenen-Versicherungen.

Im In- und Ausland gilt dabei: Die betrieblichen Sozialleistungen werden unabhängig davon gewährt, ob die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Voll- oder Teilzeit beschäftigt sind oder einen befristeten oder unbefristeten Vertrag haben. An den internationalen Standorten ist die betriebliche Altersvorsorge aufgrund lokaler Unterschiede und gesetzlicher Anforderungen nicht einheitlich geregelt.

## GUTE INTEGRATION VON LEIHARBEITNEHMERINNEN UND -ARBEITNEHMERN

[GRI 102-8] Im Geschäftsjahr 2020 lag der Anteil an Leiharbeiterinnen und -arbeitnehmern an der Belegschaft in Deutschland bei 5 Prozent, im Geschäftsjahr 2019 bei 3,4 Prozent. Bereits 2007 hat sich Miele in einer Gesamtbetriebsvereinbarung dazu ver-

[← Zurück](#)[Personalmanagement](#)[Arbeits- und Gesundheitsschutz](#)[Aus- und Weiterbildung](#)[Vielfalt und Chancengleichheit](#)[Gesellschaftliches Engagement](#)

pflichtet, ausschließlich mit Dienstleistern Verträge einzugehen, die einen Tarifvertrag abgeschlossen haben. Damit sind das Entgelt sowie der sogenannte Branchenzuschlag geregelt, der für die Metallbranche zwischen 15 und 30 Prozent des tariflichen Grundentgelts beträgt. In der Gesamtbetriebsvereinbarung hat sich Miele darüber hinaus verpflichtet, das Entgelt der Leihkräfte um weitere 6 bis 8 Prozent aufzustocken (gestaffelt nach Dauer des Einsatzes).

#### AUSZEICHNUNGEN: ANERKENNUNG FÜR PERSONALPOLITIK

Immer wieder erhält Miele für vorbildliche Personalarbeit auch Auszeichnungen. Im Berichtszeitraum waren dies:

- [Befragung > Trendence Graduate Barometer 2019 und 2020](#)
- [Unternehmensranking Universum Top 100](#)
- [Auszeichnung > MINT Minded Company 2019 und 2020](#)
- [Studie > Deutschlands beliebteste Arbeitgeber 2019 und 2020](#)
- [Ranking Focus-Business > Beste Arbeitgeber 2019](#)
- [Studie > Future Talents Award 2020](#)
- [Ranking > Trend – Top Arbeitgeber Österreich 2020](#)

#### VEREINBARKEIT VON BERUF UND FAMILIE ERLEICHTERN

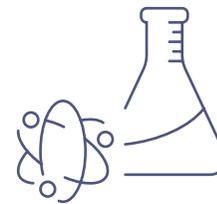
[GRI 401-3, 404-2] Um seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Work-Life-Balance zu erleichtern, bietet Miele flexible Arbeitszeitmodelle. Diese sehen Teil- oder Vollzeitbeschäftigung in verschiedenen Ausprägungen vor. Im Geschäftsjahr 2019 lag der Anteil von Beschäftigten in Teilzeitmodellen in Deutschland bei 8 Prozent, im Geschäftsjahr 2020 bei 8,2 Prozent. Derzeit sind hier etwa 900 Personen in Teilzeit beschäftigt, bei denen es viele unterschiedliche Arbeitszeitmodelle gibt – so weit wie möglich angepasst an den persönlichen Bedarf. Zudem gibt es flexible Schichtsysteme und Altersteilzeit für ältere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ähnliches gilt für die internationalen Werke, die ebenfalls flexible Arbeitszeitmodelle unterstützen.

Soweit produktionstechnische oder sonstige Gründe dem nicht entgegenstehen, arbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland in Gleitzeit. Im Geschäftsjahr 2020 waren das 59 Prozent. Der Anteil von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Altersteilzeit betrug 2,9 Prozent im Geschäftsjahr 2019 und 3,3 Prozent im Jahr 2020.

Im gesamten Berichtszeitraum gab es in Deutschland 575 Miele-Beschäftigte, die Elternzeit in Anspruch nahmen, davon 392 Männer (durchschnittlich circa 80 Tage) und 183 Frauen (durchschnittlich circa 644 Tage). Am 31. Dezember 2020 waren davon 553 Personen weiterhin im Unternehmen; 8 Frauen und 14 Männer haben das Unternehmen verlassen.

#### MIELE-KITA IN GÜTERSLOH

An seinem Hauptsitz und größten Standort Gütersloh betreibt Miele eine eigene Kindertagesstätte. Die räumliche Nähe zum Werkgelände und lange Öffnungszeiten von 7 bis 18 Uhr tragen dazu bei, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie weiter zu verbessern. 80 Kinder vom Krabbelalter bis zum angehenden Schulkind werden hier betreut. Die Kita hat ihren Namen „IdeenReich“ nicht von ungefähr: Zum pädagogischen Konzept gehört, die Kinder auf spielerische Weise an Naturwissenschaften und Technik heranzuführen. Im Jahr 2019 wurde die Miele-Kita als „Haus der kleinen Forscher“ zertifiziert. Die begehrte Auszeichnung erhalten Einrichtungen, die sich besonders für die frühe Bildung in den Bereichen Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften und Technik (MINT) engagieren. Trotz der schwierigen Bedingungen konnte die Kita auch im Jahr 2020 durchgehend mindestens eine Notbetreuung anbieten. Träger der Einrichtung ist der Dienstleister pme Familienservice, der auch [weitere Dienstleistungen für Familien](#) im Unternehmen anbietet.



2019 und 2020 erhielt Miele die Auszeichnung MINT Minded Company.

# Arbeits- und Gesundheitsschutz

## Unfälle vermeiden und Gesundheit fördern

[GRI 404-2] Umfassend auf die Gesundheit seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu achten, ist selbstverständlich für Miele. Zudem ist eine gesunde Belegschaft die Basis für den langfristigen Erfolg jedes Unternehmens. Oberstes Gebot ist daher, die körperliche und mentale Leistungsfähigkeit der Beschäftigten zu fördern und zu erhalten. Die Grundlage hierfür bilden ein durchdachtes, auf Prävention bauendes Gesundheitsmanagement sowie sicher und ergonomisch gestaltete Arbeitsplätze.

Die Altersstruktur ist nach wie vor eine Herausforderung für Miele. Zum Ende der Geschäftsjahre 2019 und 2020 waren jeweils rund 46 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland 50 Jahre und älter, das Durchschnittsalter lag zum 31. Dezember 2020 bei 46,76 Jahren. Daraus ergibt sich die Anforderung, Arbeitsplätze sowohl alters- als auch altersgerecht zu gestalten. Für Miele bedeutet dies, geeignete Angebote für unterschiedliche Altersgruppen zu schaffen. Im Berichtszeitraum wurde analysiert, ob die Arbeitsplätze und -abläufe in der Produktion, insbesondere in der Serienfertigung, ergonomisch gestaltet sind. Auf Basis der Ergebnisse wurden Abläufe teilweise überarbeitet. In der Montage entwickelte das Unternehmen gemeinsam mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Ideen für eine Umgestaltung. Zusätzlich

wurden besonders körperlich anspruchsvolle Arbeitsplätze durch fahrerlose Transportsysteme und Automatisierung entlastet.

### ARBEITSSICHERHEIT KLAR ORGANISIERT

[GRI 403-1/-4/-5/-7/-8] Als Arbeitgeber trägt Miele die Verantwortung für die Sicherheit seiner Beschäftigten. Um diese zu gewährleisten, wurden weltweit alle Miele-Werke nach dem international anerkannten > Arbeitsschutzmanagementsystem DIN EN ISO 45001 zertifiziert. Es ersetzt das vorherige Rahmenwerk OHSAS 18001 vollständig. 2020 erfolgte eine Rezertifizierung.

In den Miele-Werken sind 24 Fachkräfte ausschließlich für den Bereich Arbeitsschutz tätig (Geschäftsjahr 2020). Hinzu kommen 235 Sicherheitsbeauftragte, die diese Aufgabe neben ihrer eigentlichen Tätigkeit ausführen. Sie beraten unter anderem bei der Planung und Ausführung von Betriebsanlagen oder bei der Gestaltung von Arbeitsplätzen. Die Sicherheitsbeauftragten werden regelmäßig weitergebildet und erhalten viermal im Jahr eine Schulung zu unterschiedlichen Sicherheitsthemen – von Gefahrstoffen bis zu Lärm. Außerdem finden an allen Standorten regelmäßige Unterweisungen statt. Für die tägliche Arbeit stehen umfangreiche Checklisten zur Verfügung.



der Gesamtbelegschaft sind am Arbeitsschutzausschuss beteiligt.

In allen Werken finden regelmäßig Sicherheitsgespräche und Begehungen sämtlicher Abteilungen statt. Die Begehungen gewährleisten, dass notwendige Maßnahmen gewissenhaft umgesetzt werden. Allein in Gütersloh finden im Jahr etwa 20 bis 25 Begehungen statt. Zudem gibt es regelmäßige Fortbildungen und Schulungen, um alle Beschäftigten für Sicherheit am Arbeitsplatz zu sensibilisieren. Aufgrund der Pandemie wurden die Gespräche 2020 ausschließlich digital und die Begehungen mit entsprechenden Schutzmaßnahmen durchgeführt. Bei den Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen fanden nur systemrelevante und speziell arbeits- und gesundheitsschutzbezogene Schulungen statt – im Geschäftsjahr 2020 insgesamt 1.112.

Zudem tagt in jedem Werk viermal jährlich ein Arbeitsschutzausschuss. An solchen Arbeitsschutzausschüssen sind bei Miele etwa 4 Prozent der Gesamtbelegschaft direkt beteiligt. Seit 2020 werden die Sitzungen digital durchgeführt. In Deutschland regelt das Betriebsverfas-

sungsgesetz, wie die Betriebsräte der Werke in Belangen der Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz einzubeziehen sind. International bestehen entsprechende Regelungen zur Einbindung der Beschäftigten beziehungsweise ihrer Vertretungen. Alle Regelungen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz gelten auch für nicht angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, deren Arbeit beziehungsweise Arbeitsplatz von Miele kontrolliert wird.

### COVID-19-PRÄVENTION IM FOKUS

[GRI 403-8] Für den Arbeits- und Gesundheitsschutz bei Miele war das Jahr 2020 durch die > Pandemie sehr herausfordernd. Es galt, die Geschäftstätigkeit aufrechtzuerhalten und gleichzeitig die Beschäftigten zu schützen. Dabei orientierten sich die Maßnahmen am SARS-CoV-2-Arbeitsschutzstandard des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales und an weiteren behördlichen Verordnungen (Coronaschutzverordnungen der Länder) und gingen zum Teil über die gesetzlichen Vorgaben hinaus.

Für den Kampf gegen das Virus bildeten sich verschiedene bereichsübergreifende und lokale Teams, die Maßnahmen und Lösungen erarbeiteten und die Kommunikation innerhalb des Unternehmens übernahmen. Ein

< Zurück

Personalmanagement

**Arbeits- und Gesundheitsschutz**

Aus- und Weiterbildung

Vielfalt und Chancengleichheit

Gesellschaftliches Engagement

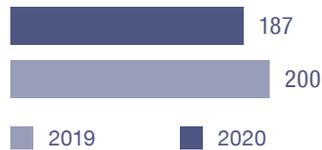
eigener Bereich im Intranet informierte zusätzlich über aktuelle Entwicklungen, gab Hilfestellung im Arbeitsalltag und beantwortete viele Fragen der Beschäftigten. Speziell für Führungskräfte standen Handlungsempfehlungen bereit, zum Beispiel auch zum Umgang mit Verdachtsfällen.

Beschäftigten mit Büroarbeitsplätzen wurde kurzfristig ermöglicht, im Homeoffice zu arbeiten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die weiterhin vor Ort sein mussten, waren angehalten, einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen, sobald sie ihren Arbeitsplatz verließen. Unabhängig davon galt die Maskenpflicht für alle Arbeitsplätze, an denen ein Mindestabstand von 1,5 Metern nicht eingehalten werden konnte. In der Fertigung wurden Beschäftigte in Schichtgruppen aufgeteilt und Pausenzeiten entzerrt, um Begegnungen zu verringern.

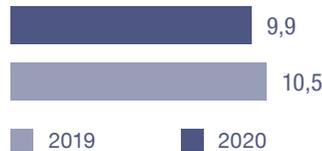
Desinfektionsspender wurden flächendeckend aufgestellt, an den Ein- und Ausgängen der Gebäude Markierungen für Sicherheitsabstände auf dem Boden angebracht. Die Kantinen schlossen zeitweise und öffneten mit Hygiene- und Abholkonzepten wieder. Für die Büros und Besprechungsräume gab es Maximalbelegungskonzepte, die Mindestabstände gewährleisten. Überall dort, wo Mindestabstände nicht eingehalten werden konnten, wie etwa in der Fertigung, wurden Trennwände aufgestellt. Online-Meetings ersetzen den Großteil der Präsenztermine. Darüber hinaus boten die Beauftragten für Arbeits- und Gesundheitsschutz in Zusammenarbeit mit dem Betriebsärztlichen Dienst eine Veranstal-

### ARBEITSUNFÄLLE

Anzeigepflichtige Arbeitsunfälle



Arbeitsunfälle je 1 Mio. Arbeitsstunden



tungsberatung an. An mehreren Teststationen in den Werken gab Miele den Beschäftigten die Möglichkeit, sich mehrmals pro Woche auf das Virus SARS-CoV-2 testen zu lassen.

### UNFALLRISIKEN VERRINGERN

[GRI 403-1/-2/-4/-5] Die Bereiche Arbeits- und Gesundheitsschutz werden mithilfe des > Miele Managementsystems gesteuert. Es stellt einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicher und hilft beispielsweise, die Unfallentwicklung fortlaufend zu analysieren.

Bei Miele als produzierendem Betrieb mit hoher Fertigungstiefe gibt es auch Arbeitsplätze, die gesundheitliche Risiken bergen oder unfallträchtig sind, beispielsweise in der Oberflächenbehandlung oder in der Metallbearbeitung. Um Risiken auszuschließen oder so weit wie möglich zu minimieren, werden zahlreiche Maßnahmen ergriffen: Das Spektrum reicht von zum Teil gesetzlich vorgeschriebenen Gefährdungsbeurteilungen der Arbeitsplätze und der psychischen Belastung über Schutzkleidung bis hin zu Schulungen zur Unfallvermeidung.

Durch Unterweisungen, Aushänge oder Mitteilungen per App werden die Beschäftigten darauf hingewiesen, wenn erforderliche Schutzmaßnahmen geändert werden. Zudem können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter etwaige Gefahrensituationen in täglichen Team-Meetings direkt an ihre Vorgesetzten melden. Fremdfirmen und ihre Beschäftigten, die ein Gelände von Miele betreten, informiert Miele frühzeitig über die dort geltenden Arbeitssicherheitsanforderungen.

Die Zahl der Arbeitsunfälle je einer Million Arbeitsstunden lag im Geschäftsjahr 2020 mit 9,9 (2019: 10,6) unter dem von den gewerblichen Berufsgenossenschaften in Deutschland gemeldeten Branchendurchschnitt von 15,2 (2019).

Im Berichtszeitraum hat Miele unternehmensweit die Abwicklung von Unfallereignissen komplett digitalisiert – von der Erstmeldung beim Betriebsärztlichen Dienst bis zur Archivierung in der Unfalldatenbank. In diesem Zuge wurden Vorgesetzte, Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Sicherheitsbeauftragte, Betriebsärzte und die Betriebsräte aufgefordert, Gefährdungsbeurteilungen zu aktualisieren und Sofortmaßnahmen für den Notfall zu definieren.

### ERSTVERSORGUNG BEI NOTFÄLLEN UND IM AKUTFALL

[GRI 403-3] Am Standort Gütersloh besteht seit 1973 ein Betriebsärztlicher Dienst. Neben den gesetzlichen Aufgaben, die sich aus dem Arbeitssicherheitsgesetz ergeben, übernimmt er die Erstversorgung bei Notfällen und akuten Erkrankungen. In Zusammenarbeit mit der Betriebskrankenkasse (BKK) Miele wird die jährliche Gripeschutzimpfung angeboten und aktiv beworben. An allen übrigen Standorten sichern Vertragsärztinnen und -ärzte sowie medizinisches Personal die Betreuung der Beschäftigten. Dies gilt auch für Mitarbeitende, die keine Angestellten sind, deren Arbeit beziehungsweise Arbeitsplatz jedoch bei Miele ist, wenn auch nur temporär – hauptsächlich sind dies Leiharbeiterinnen und -arbeiter sowie Dienstleistungsunternehmen.

[← Zurück](#)[Personalmanagement](#)**[Arbeits- und Gesundheitsschutz](#)**[Aus- und Weiterbildung](#)[Vielfalt und Chancengleichheit](#)[Gesellschaftliches Engagement](#)

## DAS BETRIEBLICHE GESUNDHEITSMANAGEMENT (BGM)

[GRI 403-6] An den deutschen Standorten setzt Miele ein Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) zur systematischen Steuerung aller gesundheitsrelevanten betrieblichen Prozesse ein. Dieses wird vom [Zentralbereich Human Resources](#) in Gütersloh aus koordiniert und steht allen angestellten und nicht angestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung.

An den Standorten Bielefeld, Euskirchen, Gütersloh, Oelde und Warendorf unterhält Miele Fitnessräume und bietet dort auch verschiedene Bewegungs- und Sportkurse an; 2019 waren es mehr als 40. Im Jahr 2019 und Anfang 2020 gab es in Gütersloh und Euskirchen ein Venenscreening für über 700 Mitarbeitende – mit sehr positiver Resonanz. Auch die anderen Standorte führten Gesundheitstage durch, zum Beispiel zu gesunder Ernährung, Umgang mit Stress, Hautschutz, erholsamem Schlaf oder Herz-Kreislauf-Erkrankungen. 2019 nahmen an allen deutschen Standorten über 6.400 Personen an den Veranstaltungen des BGM teil. Zu Beginn der Pandemie 2020 wurden zunächst alle Veranstaltungen und Kurse abgesagt, dann aber nach und nach in einer Online-Version angeboten; die Zahl der Teilnehmenden ging jedoch insgesamt deutlich zurück.

Miele betreibt zudem an allen deutschen Standorten (Werke, Vertriebs- und Servicezentren) ein Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM), das eng mit dem BGM verbunden ist. Es soll Beschäftigten nach langer Krankheit die Rückkehr an ihren Arbeitsplatz erleichtern.

## VIelfÄLTIGE INTERNATIONALE BGM-ANGEBOTE

Auch an internationalen Standorten bietet Miele den Beschäftigten umfangreiche BGM-Maßnahmen. In Australien existieren zum Beispiel einige Partnerinitiativen unter dem Motto „Healthy me“. Sie unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Bezug auf verschiedene Gesundheitsthemen wie gesunde Ernährung oder Umgang mit Depressionen und Sucht.

In der Schweiz bietet Miele der Belegschaft am Ausstellungsstandort Crissier ein Abonnement in einem Fitnessstudio an. Auch in China, den baltischen Staaten, den Niederlanden und in Schweden unterstützen die Miele-Standorte sportliche Aktivitäten und die Gesundheit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In Russland werden monatlich Seminare zur Stärkung der Work-Life-Balance angeboten, beispielsweise mit Themen wie Stressbewältigung oder gesunde Ernährung.

## QUALIFIZIERUNGSANGEBOTE ZU „GESUNDER FÜHRUNG“

Führungskräfte werden bei Miele gezielt in das BGM eingebunden. Spezielle Qualifizierungsseminare sind für jede Führungskraft in Deutschland verpflichtend. Sie sollen für das Wohlbefinden und die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sensibilisieren. Seit dem Start dieses Angebots 2015 haben bereits über 900 Führungskräfte teilgenommen – die überwiegende Mehrheit.

An den Standorten Bielefeld, Gütersloh und Oelde wurden die Führungskräfte

in der Fertigung zusätzlich geschult, um wertschätzende Begrüßungsgespräche mit neuen Beschäftigten zu führen. Des Weiteren stellt Miele sicher, dass die Führungskräfte einen Blick für ergonomisch richtiges Arbeiten entwickeln können. So verhelfen sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegebenenfalls gemeinsam mit dem Gesundheitsmanagement zu einem ergonomisch schonenderen Arbeitsplatz.

## LEBENSLAGEN- UND SUCHTBERATUNG

[GRI 404-2] Seit Anfang 2014 können Beschäftigte der deutschen Miele-Werke eine Lebenslagen- und Suchtberatung in Anspruch nehmen. Ihnen stehen hierfür geschulte Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zur Verfügung. Zusätzlich ist über einen Dienstleister eine telefonische 24-Stunden-Beratung in Krisenfällen eingerichtet. Allein die beiden Gütersloher Berater registrierten von Mitte 2019 bis Mitte 2020 rund 400 Beratungsgespräche. Häufig angesprochen werden Geschehnisse am Arbeitsplatz, psychische Belastungen oder familiäre Probleme. Über die Beratung hinaus wurden Maßnahmen zur Raucherentwöhnung angeboten.

Für viele Familien war das Pandemie-Jahr 2020 – mit geschlossenen Kitas und Schulen und Homeoffice – äußerst belastend. Daher wurde darauf geachtet, dass der pme Familienservice rund um die Uhr telefonisch oder per Videokontakt für Beratungen zur Verfügung steht, um Familien in dieser besonderen Zeit mit Rat und Tat zu unterstützen.

## SPEZIELLES PROGRAMM FÜR AUSZUBILDENDE

Die Gesundheitsförderung ist auch ein fester Bestandteil der Ausbildung bei Miele: Alle Auszubildenden nehmen im Rahmen des BKK-Programms „Azubi fit“ an fünf Pflichtveranstaltungen teil. Diese beinhalten unter anderem eine Einführung in den Gesundheitsschutz und ein Rückenfit-Seminar. Im Berichtszeitraum wurde das Programm auf das Erkennen und Behandeln von Stress oder Sucht erweitert. Zudem findet es seit 2020 ausschließlich online statt. Technische Auszubildende absolvieren zusätzlich Schulungen der Berufsgenossenschaft.



Führungskräfte haben an Qualifizierungsseminaren zur „Gesunden Führung“ teilgenommen.

# Aus- und Weiterbildung

## Talente gewinnen und fördern

Die Arbeit bei Miele ist vielfältig und interessant. In allen Bereichen sind engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gefragt, junge Nachwuchskräfte ebenso wie erfahrene Spezialistinnen und Spezialisten. Miele möchte Talente für sich gewinnen, deren Begabungen und Neigungen identifizieren und fördern. Deshalb bietet das Unternehmen umfangreiche Einstiegs- und Fördermöglichkeiten an.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter profitieren von einem breiten Angebot an Weiterbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen. Im Kalenderjahr 2020 investierte das Unternehmen in Deutschland 17 Millionen Euro in die Aus- und Weiterbildung (Kalenderjahr 2019: 18,1 Millionen). Vor dem Hintergrund einer > älter werdenden Gesellschaft liegt dabei der Fokus zunehmend auf Maßnahmen zur langfristigen Sicherung der Leistungs- und Beschäftigungsfähigkeit.

### VIELFÄLTIGE EINSTIEGSMÖGLICHKEITEN FÜR DEN BERUFLICHEN NACHWUCHS

Miele bietet talentiertem Nachwuchs zahlreiche Möglichkeiten für einen Einstieg ins Unternehmen. Das Spektrum reicht von Schnupperpraktika für Schülerinnen und Schüler bis hin zu Programmen für Doktorandinnen und Doktoranden. Mit verschiedenen

Maßnahmen macht Miele potenzielle Nachwuchskräfte schon vor dem Eintritt in Ausbildung oder Studium auf die vielfältigen attraktiven Berufsfelder im Unternehmen aufmerksam. Dazu werden Kooperationen mit Schulen und Hochschulen im Umfeld der Standorte durchgeführt.

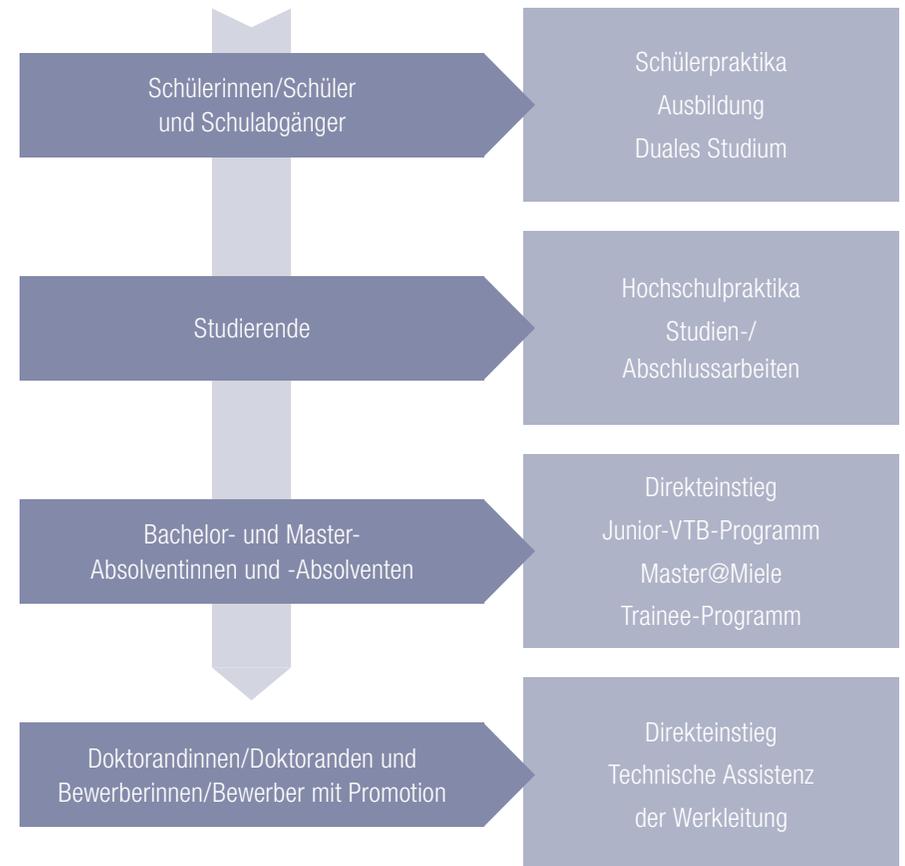
Miele ermöglicht seinen Auszubildenden eine systematische und vielfältige berufliche Grundbildung in mehr als 30 Ausbildungsberufen und dualen Studiengängen.



**17** Mio. €

investierte Miele 2020 in die Aus- und Weiterbildung.

### EINSTIEGSMÖGLICHKEITEN BEI MIELE



Die Zahl der Ausbildungs- und Studienplätze bei Miele wird bedarfsorientiert festgelegt. Dies geschieht in Abstimmung mit den Fachbereichen im Rahmen der strategischen Personalplanung. Allen Auszubildenden bietet Miele nach Abschluss der Ausbildung einen mindestens einjährigen befristeten oder sogar einen unbefristeten Arbeitsvertrag an.

Bei der Ausbildung der Nachwuchskräfte legt Miele Wert darauf, dass sie digitale Kompetenz entwickeln und die erworbenen Fähigkeiten anschließend ins Unternehmen tragen. Beispielsweise wurden im Berichtszeitraum zwei neue duale Studiengänge mit digitalem Fokus eingeführt: Im Studiengang „Digitale Technologien“ wird ein umfangreiches Fachwissen zu den modernen Informations- und Kommunikationstechnologien und ein ingenieurwissenschaftliches Grundlagenwissen vermittelt. Der Studiengang „Digital Business Management“ bietet eine breite betriebswirtschaftliche Ausbildung und erweitert die Grundlagen eines klassischen BWL-Studiums um fundiertes IT-bezogenes Basiswissen. Im September 2020 begannen drei Studierende diese dualen Studiengänge.

### INTERNATIONALE ERFAHRUNG FÜR AUSZUBILDENDE UND STUDIERENDE

Internationale Erfahrungen zu sammeln spielt in der Ausbildung bei Miele eine immer größere Rolle. Deshalb werden die Auslandsaufenthalte von Auszubildenden auch künftig ausgeweitet. Für technische Auszubildende wurden vielfältige Einsatzmöglichkeiten in den Vertriebsgesellschaften in Irland und Italien sowie im österreichi-



Auszubildende in Deutschland zum Ausbildungsstart im September 2020

schen Werk Bürmoos geschaffen. Insgesamt konnten im Berichtszeitraum elf Auszubildende, elf dual Studierende sowie zwei Hochschulpraktikanten Auslandsaufenthalte absolvieren.

### AUSZEICHNUNGEN FÜR PRÜFLINGE UND NEUE WEGE IN DIE AUSBILDUNG

Die hohe Qualität der Ausbildung bei Miele wird regelmäßig extern bestätigt. In den Geschäftsjahren 2019 und 2020 schlossen in Deutschland insgesamt 33 Auszubildende ihre Abschlussprüfung mit der Note „sehr gut“ ab, neun von ihnen wurden von den Industrie- und Handelskammern zudem als „Kammerbeste“ ausgezeichnet.

Im Rahmen des „Tarifvertrags zur Förderung der Ausbildungsfähigkeit“ bietet Miele Praktikumsstellen für leistungsschwächere und benachteiligte Jugendliche an. Ziel ist es, ihnen einen Weg in die Berufsausbildung zu eröffnen. Seit 2009 wurden auf diese Weise 22 Jugendliche erfolgreich auf eine Ausbildung bei Miele vorbereitet. Im Geschäftsjahr 2019 schlossen zwei junge Männer die Maßnahme erfolgreich ab und starteten im September 2019 eine Ausbildung zum Industriemechaniker. 2020 konnten ebenfalls zwei junge Männer nach erfolgreichem Praktikum ihre Ausbildung beginnen. Erstmals wurde hier neben der Ausbildung zum Elektroanlagenmonteur auch ein Ausbildungsverhältnis zum Industriekaufmann geschlossen.

Die Qualität der Miele-Nachwuchsprogramme wurde im Jahr 2020 durch die Unternehmensberatung Clevis bestätigt: In einer Studie zu den besten deutschen Arbeitgebern für

Nachwuchstalente belegte Miele den zweiten Platz und wurde aufgrund einer starken Verbesserung der Platzierung als Aufsteiger des Jahres geehrt.

### DUALES STUDIUM BEI MIELE

Seit 1995 bietet Miele Schulabgängerinnen und Schulabgängern die Möglichkeit, verschiedene kaufmännische und technische duale Studiengänge etwa in Maschinenbau, Elektrotechnik oder Wirtschaftsinformatik zu absolvieren. Im Berichtszeitraum konnten 54 Absolventinnen und Absolventen ihr duales Studium erfolgreich abschließen – die Übernahmequote lag bei mehr als 80 Prozent.

### PROGRAMME FÜR HOCHSCHULABSOLVENTINNEN UND -ABSOLVENTEN

Miele bietet akademischen Fach- und Führungskräften attraktive Einstiegsmöglichkeiten. Bachelorabsolventinnen und -absolventen stehen, neben dem Direkteinstieg, zwei Einstiegsprogramme zur Verfügung: Das Master@Miele-Programm findet berufsbegleitend statt – in der Regel in einem technischen Fach. Das Junior-VTB-Programm für den Einstieg in den Vertrieb steht auch Quereinsteigerinnen und Quereinsteigern offen. So werden begabte Fachfremde aus anderen Branchen oder Disziplinen innerhalb eines Jahres zu Junior-Vertriebsbeauftragten (VTB) ausgebildet.

### PRAKTIKA, STIPENDIEN UND HOCHSCHULKOOPERATIONEN

Im Berichtszeitraum hat Miele jährlich mehr als 250 Hochschulpraktikantinnen und

[← Zurück](#)[Personalmanagement](#)[Arbeits- und Gesundheitsschutz](#)[Aus- und Weiterbildung](#)[Vielfalt und Chancengleichheit](#)[Gesellschaftliches Engagement](#)

-praktikanten beschäftigt oder Abschlussarbeiten betreut. Auch während der Covid-19-Pandemie konnte das Unternehmen weiterhin Praktika und Kooperationen für Abschlussarbeiten anbieten. Die meisten Praktika wurden im Wechsel vor Ort und über mobiles Arbeiten durchgeführt. Dabei war die fachliche Betreuung jederzeit sichergestellt.

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

Im Jahr 2020 hat Miele die Teilnahme an Recruiting-Messen umgestellt: Nach einer mehrmonatigen Phase der Absagen sämtlicher Messen durch Veranstaltende und teilnehmende Firmen aufgrund der Pandemie begann Mitte des Jahres die Umorientierung hin zu digitalen Formaten. Hier beteiligte sich Miele an eher kleinen Veranstaltungen mit bis zu 50 Teilnehmerinnen und Teilnehmern. Diese neuen Austauschformate erwiesen sich für Interessierte als niederschwelliger Einstieg in den direkten Kontakt und Miele konnte dabei erfolgreich Nachwuchskräfte rekrutieren.

In der Heimatregion Ostwestfalen fördert Miele jährlich zehn besonders talentierte Stipen-

diatinnen und Stipendiaten im Rahmen des Deutschlandstipendiums – und verbindet damit soziales Engagement und Talentförderung.

Das chinesische Werk in Dongguan vergibt jedes Jahr vier Stipendien an Studierende des Dongguan Technology College, die sich durch überdurchschnittliche Leistungen auszeichnen. Dabei werden bei gleichen Leistungen Studentinnen und Studenten aus ärmeren Verhältnissen bevorzugt.

#### BREITES THEMENSPEKTRUM FÜR DIE AUS- UND WEITERBILDUNG

[GRI 404-1/-2] Zahlreiche Ausbildungsprogramme leisten einen zentralen Beitrag dazu, den Erfolg des Unternehmens auch in Zukunft zu sichern. Die Verantwortung hierfür liegt beim Fachbereich Ausbildung. Miele beteiligt sich in verschiedenen Initiativen, um schon früh potenzielle Nachwuchskräfte für das Unternehmen zu interessieren. So beteiligt sich das Unternehmen am Girls' Day. Seiner globalen Ausrichtung trägt Miele unter anderem durch ein internationales Trainee-Programm Rechnung.

Die Personalentwicklung ist bei Miele international ausgerichtet. Beispielsweise erfolgt die Nachfolgeplanung (Succession Management) unternehmensweit gemäß einem einheitlichen, IT-gestützten Prozess. Dies erlaubt einen Gesamtblick auf alle Führungspositionen und ermöglicht es, frühzeitig optimale Nachfolgelösungen für bestimmte Personen oder Positionen zu planen. Die berufs begleitende Weiterbildung hat eine besondere strategische Bedeutung für das Unternehmen:

Um im Wettbewerb um Innovationen zu bestehen, braucht es eine gezielte Förderung der Beschäftigten und ihrer Entwicklungspotenziale. Zentrale Förderprogramme für Talente sowie die Qualifizierung von Führungskräften werden zunehmend international besetzt und durchgeführt.

Dabei berücksichtigt Miele nicht nur die konkreten Arbeitsanforderungen, sondern auch die individuellen Fähigkeiten und Neigungen der Beschäftigten. Die Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Miele umfasst insbesondere:

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

Der Prozess der Weiterbildung bei Miele ist standardisiert und wird von der Softwarelösung Learning-Management-System (LMS) unterstützt, die zunehmend auch international zum Einsatz kommt. Über das LMS werden Weiterbildungsmaßnahmen geplant und dokumentiert. Führungskräfte erhalten damit einen



8,9 Stunden

haben sich Miele-Beschäftigte 2020 im Durchschnitt weitergebildet.

Überblick über den Weiterbildungsstand ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Lernpläne dokumentieren die für die Beschäftigten vorgesehenen sowie die bereits absolvierten Qualifizierungen. Zudem hat Miele im Zeitraum 2019 bis 2020 eine Online-Evaluation von Weiterbildungsmaßnahmen eingeführt. In Bezug auf die Qualifizierungsmaßnahmen lagen die durchschnittlichen Zufriedenheitswerte auf einer Skala von 1 bis 6 bei über 5,2, wobei 6 die beste Bewertung ist. 95 Prozent der Umfrageteilnehmenden empfahlen die Qualifizierungsmaßnahmen von Miele weiter.

Ein Element des LMS ist der „Miele Change Agent“: Dieses digitale Qualifizierungsformat ist Teil des umfangreichen weltweiten Lern- und Supportangebots des Design2Excellence-Programms und bereitet die Beschäftigten auf die mit dem Programm verbundene Transformation von Miele vor. Im Berichtszeitraum haben rund 30 Personen den Kurs absolviert.

Um den Weiterbildungsbedarf aufgaben- und bedarfsorientiert zu steuern, wird darüber hinaus das jährliche Personalgespräch zwischen Führungskraft und Mitarbeiterin beziehungsweise Mitarbeiter genutzt.

**WEITERBILDUNGSKREISLAUF**



**DIGITALES LERNEN**

Miele hat im Jahr 2020 die Digitalisierung des Lernens weiter vorangetrieben. Gemeinsam mit externen Schulungsinstituten wurden nahezu alle Qualifizierungsbereiche auf digitale Lernformate umgestellt. Dadurch konnte Miele auch ohne Präsenzveranstaltungen den Lernbedarf der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfüllen. Hilfreich war dabei etwa LinkedIn Learning: Diese umfangreiche digitale Lernplattform des sozialen Berufsnetzwerks LinkedIn können die Miele-Beschäftigten seit Januar 2020 nutzen.

Zudem wurde im Jahr 2020 die Qualifizierungsoffensive „Digitale Fitness“ gestartet. Ziel ist es, alle Beschäftigten für den digitalen Wandel zu sensibilisieren und die digitale Kompetenz im Unternehmen zu steigern. Für die nächsten Jahre ist der weitere Ausbau des Programms geplant.

**VERMITTLUNG VON FACH- UND FÜHRUNGSKOMPETENZEN UND ERMUNTERUNG ZUR EIGENINITIATIVE**

[GRI 404-2] Im Rahmen der unternehmensinternen Weiterbildung bietet Miele Qualifizierungsmaßnahmen zu verschiedenen Themenbereichen wie Führung, Projekt- und Change-Management oder IT-Anwendungen an. Viele übergeordnete zentrale Qualifizierungsthemen und zielgruppenspezifische Qualifizierungsmaßnahmen vermittelt Miele auf Grundlage des Miele-Kompetenzmodells. Das Modell beschreibt Fähigkeiten, Wissen und Einstellungen, die notwendig sind, um im

Unternehmen erfolgreich zu sein. Mithilfe von Anforderungsprofilen hilft das Modell beispielsweise bei der Karriereplanung. Auch international bietet Miele den Beschäftigten die Chance, Managementkompetenzen weiterzuentwickeln.

Das Angebot zur Weiterentwicklung von Fachkompetenzen ist inhaltlich sehr breit gefächert. Miele nutzt die zertifizierte Projektmanagement-Qualifizierung der International Project Management Association (IPMA). Diese hat das Unternehmen bereits seit 2010 erfolgreich in der Produktentwicklung eingeführt und dehnt sie auf weitere Unternehmensbereiche aus. Zertifizierte Projektleiterinnen und -leiter können komplexe Projekte strukturiert managen und haben auf Konzernebene ein einheitliches Verständnis der Umsetzung von Projekten. Ausschlaggebend ist, dass viele Projekte auch außerhalb der klassischen Produktentwicklung zunehmend komplexer werden. Mittlerweile sind mehr als 200 Beschäftigte als Projektleiterinnen und -leiter qualifiziert.

Weiterhin können sich Beschäftigte des Unternehmens in Deutschland auch auf externen Veranstaltungen auf ihren jeweiligen Spezialgebieten weiterbilden. Miele unterstützt es zudem nachdrücklich, wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus eigener Initiative und berufsbegleitend an Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen möchten. Für anerkannte berufsbegleitende Fortbildungen oder Studiengänge leistet das Unternehmen finanzielle Unterstützung. 44 Beschäftigte haben dieses Angebot im Berichtszeitraum in Anspruch genommen.

Darüber hinaus setzt Miele auf die Kompetenzvermittlung durch erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: Im Miele-Mentoring-Programm stehen sie Nachwuchsführungs- und -fachkräften beratend zur Seite, vermitteln Kontakte, unterstützen Projektentwicklungen, geben Feedback und helfen so bei der beruflichen Orientierung.

### **VIELFÄLTIGES PROGRAMM DER OFFENEN WEITERBILDUNG**

[GRI 404-2] Die Offene Weiterbildung (OWB) bleibt weiterhin eine wichtige, ergänzende Säule der Weiterbildungsmöglichkeiten bei Miele. Sie richtet sich an alle Beschäftigten in Deutschland. Im Gegensatz zur internen beziehungsweise externen Weiterbildung finden OWB-Veranstaltungen in der Freizeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter statt. Die Kosten dafür trägt Miele. Im Geschäftsjahr 2019 nahmen 2.691 Beschäftigte daran teil; im Geschäftsjahr 2020 waren es nur 1.086. Dieser Rückgang resultiert daraus, dass pandemiebedingt im Frühjahr 2020 fast alle geplanten Veranstaltungen ausfallen mussten. Zum Herbstprogramm erfolgte eine Umstellung auf digitale Lernformate – mit erneut hohen Teilnehmerzahlen. Im Berichtszeitraum hat sich das Programm also stark gewandelt: von einem Präsenzangebot zu überwiegend digitalen Lernformaten.

### **UMFASSENDE FÜHRUNGSKRÄFTEQUALIFIZIERUNG**

Erklärtes Ziel von Miele ist es, möglichst drei von vier freien Führungspositionen aus den eigenen Reihen zu besetzen. Besonderes Augenmerk liegt daher darauf, Führungskräfte

in ihrer Entwicklung zu fördern. Beschäftigte, die erstmalig eine Führungsaufgabe übernehmen, werden mithilfe eines verbindlichen Qualifizierungsprogramms umfassend auf ihre neue Rolle vorbereitet. Erfahrenen Führungskräften stehen weiterführende Lern- und Erfahrungsmöglichkeiten zur Verfügung, die insbesondere Praxisbezug und Feedback beinhalten. Neu ist seit 2020 die Live-Online-Trainingsreihe „Virtuell führen“ als Angebot für Führungskräfte im Homeoffice. Ebenfalls neu eingeführt wurde das Themenfeld „Agile Führung“, das erstmals 2020 im Fachbereich Smart Home umgesetzt wurde. Dort wurden 26 Führungskräfte über einen Zeitraum von circa sechs Monaten in ihrer neuen Führungsrolle im Kontext der agilen Transformation qualifiziert.

Die Miele Business Academy spielt eine Schlüsselrolle in der Führungskräftequalifizierung des Unternehmens. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer kommen aus der gesamten Miele-Welt, die Seminarsprache ist Englisch. Mittlerweile bietet die Miele Business Academy 19 verschiedene Trainings- und Lernangebote für internationale Führungskräfte unterschiedlicher Erfahrungslevel an, die zentrale Führungsthemen und -kompetenzen abdecken. Im Jahr 2019 schloss der insgesamt 100. Teilnehmer den Kurs „Management & Leadership compact“ erfolgreich ab. Allein 50 Teilnehmerinnen und Teilnehmer besuchten in den Kalenderjahren 2019 und 2020 die sechs Veranstaltungen (dies entspricht 494 Teilnahmetagen).



## **MODERNE AUSBILDUNGS- UND LERNFORMEN DURCH DIGITALISIERUNG**

Seit September 2020 werden alle neuen Auszubildenden mit mobilen Endgeräten ausgestattet. Dies ermöglicht es ihnen, digitale Lernplattformen und Angebote eigenständig zu nutzen. Bereits im Jahr 2019 wurde die digitale Lernplattform MLS (Mobile Learning in Smart Factories) für den Ausbildungsbereich eingeführt. Die Auszubildenden können auf speziell aufbereitete, unternehmensspezifische Lerninhalte zugreifen und somit örtlich und zeitlich flexibel lernen. Die Qualität der Ausbildung wird dadurch weiter erhöht. Dank dieser Maßnahmen konnte Miele auch im Jahr 2020 trotz der Pandemie eine gleichbleibend solide und anspruchsvolle Berufsausbildung sicherstellen.

# Vielfalt und Chancengleichheit

## Anspruch und Wettbewerbsfaktor

Bei Miele sollen alle Menschen die gleichen Chancen erhalten – unabhängig von Nationalität, Hautfarbe, Geschlecht, Religion, sexueller Orientierung oder einer etwaigen körperlichen Beeinträchtigung. Die Internationalität und Vielfalt in der Belegschaft ist für Miele menschlich wie fachlich eine Bereicherung. Gerade in einem weltweit agierenden Unternehmen ist Vielfalt nicht zuletzt auch ein wichtiger Wettbewerbsfaktor.

### VIELFALT FÖRDERN, DISKRIMINIERUNG VERHINDERN

[GRI 405-1] Miele möchte überall im Unternehmen das Bewusstsein dafür schärfen, welches Potenzial in vielfältigen Lebens- und Berufserfahrungen, Sichtweisen und Werten steckt. Die Unternehmensphilosophie, der Miele Verhaltenskodex und die Gesamtbetriebsvereinbarung zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz bilden unternehmensweit den Rahmen für die Förderung von Vielfalt und Chancengleichheit sowie das Vorgehen gegen Diskriminierung. Eine > Zertifizierung nach SA8000 und die Unterzeichnung der Charta der Vielfalt im Jahr 2012 bekräftigen diese Haltung auch nach außen.

Im Geschäftsjahr 2020 besaßen 6,3 Prozent (2019: 6 Prozent) der Miele-Mitarbeiterinnen

und -Mitarbeiter in Deutschland eine andere als die deutsche Staatsbürgerschaft. Bürgerinnen und Bürger der Türkei, Griechenlands, Italiens oder aus Polen hatten hieran den größten Anteil. Der Anteil an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Behinderung betrug in Deutschland rund 6 Prozent (sowohl im Geschäftsjahr 2019 als auch 2020).

Erneut beteiligte sich Miele im Berichtszeitraum am Deutschen Diversity-Tag. Rund 50 Beschäftigte aus acht Ländern haben an der Aktion im Mai 2020 teilgenommen. Diesmal stellten sie ihre Einfälle zum Thema Vielfalt kreativ in einer digitalen Fotocollage dar.

### ENGAGEMENT FÜR WEIBLICHE BESCHÄFTIGTE

Die Förderung von Frauen ist in der Miele Unternehmensstrategie als eigener Punkt verankert – und bildet dementsprechend einen besonderen Schwerpunkt der Diversity-Maßnahmen. Miele fördert Frauenkarrieren mit verschiedenen Konzepten. Ebenso wie ihre männlichen Kollegen erhält jede Frau, die bei Miele als Talent erkannt und benannt wird, eine umfassende individuelle Förderung. Neben dem internen Mentoring-Programm durch eine Miele-erfahrene Führungs- oder Fachkraft steht Potenzialträgerinnen und -trägern auch ein externes Mentoring offen, das über

das Netzwerk > „CrossMentoring OWL“ hauptsächlich von Frauen genutzt wird. Darüber hinaus gibt es regelmäßige Austausch- und Netzwerkformate wie „Frauen in Vollmacht“ für Handlungsbevollmächtigte und weitere eigenständige Gruppen wie etwa den Ingenieurinnentreff. Ende Dezember 2019 betrug der Anteil von Frauen an der deutschen Belegschaft 22,3 Prozent, im darauffolgenden Jahr 22,1 Prozent. Weltweit lag der Frauenanteil bei Miele am 31. Dezember 2020 bei 29,7 Prozent.

Es ist erklärtes Ziel der Personalpolitik, die Zahl der Frauen in Führungspositionen zu erhöhen – in Deutschland und international. 11,3 Prozent der deutschen und 24,4 Prozent der weltweiten Führungspositionen wurden Ende 2020 von Frauen besetzt. Eine feste Quote zur Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungspositionen hält Miele auch weiterhin nicht für sachgerecht. Miele bleibt stattdessen bei dem Ziel, für jede zu besetzende Führungsposition die am besten geeignete Kandidatin oder den am besten geeigneten Kandidaten zu gewinnen.

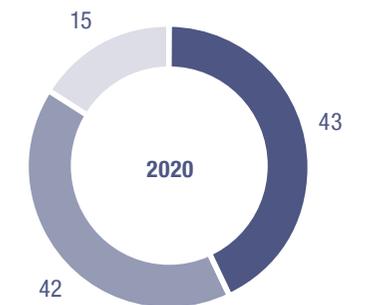
Potenzialträgerinnen werden gezielt ermuntert und dabei unterstützt, sich ambitionierte berufliche Ziele zu setzen und diese über etwaige Familienphasen hinaus weiterzuverfolgen. Miele kommt ihnen hierbei mit familienfreundlichen Arbeitsbedingungen

entgegen. Im November 2020 hat Miele in Griechenland ein strategisches Projekt gestartet, um Einstiegs- und Führungspositionen stärker mit Frauen zu besetzen. Im Jahr 2020 lag der Frauenanteil in Griechenland bei 41 Prozent.

Neue Führungskräfte werden individuell qualifiziert und durchlaufen dabei ein eintägiges Training mit dem Titel „Diversity – Vielfalt führen“. Es soll Impulse geben, Vielfalt in den eigenen Teams zu fördern und die daraus erwachsenden Potenziale entsprechend zu heben.

### MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER NACH ALTERSGRUPPEN

in Prozent Deutschland



■ > 50 Jahre    ■ < 30 Jahre  
■ 30 bis 50 Jahre

Stichtag: 31. Dezember 2020

&lt; Zurück

Personalmanagement

Arbeits- und Gesundheitsschutz

Aus- und Weiterbildung

**Vielfalt und Chancengleichheit**

Gesellschaftliches Engagement



### KEINE UNTERSCHIEDE BEI DEN GEHÄLTERN VON FRAUEN UND MÄNNERN

[GRI 405-2] Die Entlohnung an den deutschen Miele-Standorten erfolgt je nach Arbeitsaufgabe entsprechend den Tarifverträgen, die auf dem Entgeltrahmenabkommen der Metall- und Elektroindustrie basieren. Daher gibt es bei Miele keine Unterschiede in der Vergütung von Frauen und Männern. Die Eingruppierung und die Bemessung der Leistungszulage erfolgen konsequent nach Aufgabe und Leistung und ohne Berücksichtigung sachfremder Kriterien. Auch an den internationalen Produktionsstandorten ist sichergestellt, dass bei der Festlegung des Gehalts keine Unterscheidung nach Geschlecht oder sonstigen Diversitätskriterien erfolgt.

Miele beteiligte sich im Berichtszeitraum erneut an dem Projekt „Frauen-Karriere-Index“, das vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert wird. Jährlich werden dabei Unternehmen ausgezeichnet, die sich gezielt für faire Karrierechancen von Frauen einsetzen.

Darüber hinaus setzt das Unternehmen sich für die Förderung von weiblichen Nachwuchskräften und Auszubildenden ein. 2020 befanden sich 9,7 Prozent Frauen in einer technischen Ausbildung; bei den kaufmännischen Ausbildungen waren es 60,2 Prozent. Beim dualen Studium betrug der Frauenanteil im gleichen Jahr in Deutschland 21,3 Prozent im technischen und 41,7 Prozent im kaufmännischen Bereich.



**12,2 %**

Frauen in der technischen Ausbildung; 57,4 % Frauen in der kaufmännischen Ausbildung im September 2020 in Deutschland – bezogen auf die betriebliche Ausbildung und das duale Studium insgesamt.

Weibliche Beschäftigte zu fördern spielt bei Miele eine zentrale Rolle.



# Gesellschaftliches Engagement

## Attraktivität der Regionen fördern

[GRI 413-1/-2] Als einer der größten Arbeitgeber vor Ort ist Miele traditionell eng mit der Stadt Gütersloh und der Heimatregion Ostwestfalen-Lippe verbunden. Schon die Unternehmensgründer sahen sich für das Wohlergehen ihrer Beschäftigten und deren Familien in der Verantwortung. Aus dieser Fürsorge ist über die Jahrzehnte ein breites gesellschaftliches Engagement erwachsen, das sich daher vor allem auf die Regionen rund um die Unternehmensstandorte konzentriert. So leistet Miele einen Beitrag zu einem intakten und attraktiven Umfeld.

### ENGAGEMENT DES UNTERNEHMENS UND DER MIELE-STIFTUNG

Das gesellschaftliche Engagement von Miele zielt auf die Bereiche Jugend und Familie, Bildung sowie Kultur. Dies gilt nicht nur für das Unternehmen Miele, sondern auch für die gleichnamige Stiftung, die seit 1974 besteht. Während die Miele-Stiftung explizit das Gemeinwohl der Stadt Gütersloh als Förderziel in der Satzung führt, steckt das Unternehmen die Grenzen weiter und wird ebenso an anderen Werkstandorten aktiv.

Auch das Engagement der internationalen Vertriebsgesellschaften ist vielfältig. Die für die Vertriebsgesellschaften gültige

Richtlinie zum gesellschaftlichen Engagement gibt dafür die grundsätzliche Richtung vor: So sind Spenden beispielsweise nur an gemeinnützige Organisationen möglich. Geeignete Projekte identifizieren die Verantwortlichen der Vertriebsgesellschaften selbst. An allen Standorten steht Miele in engem Austausch mit der Bevölkerung vor Ort und kennt daher deren Bedürfnisse. Für die Kommunen, Vereine und Initiativen möchte Miele ein verlässlicher Partner sein. Deshalb sollen Projekte möglichst langfristig gefördert werden. Dieses auf Kontinuität ausgerichtete Engagement wird durch eine flexible, kurzfristige Unterstützung in besonderen Fällen ergänzt.

### NACHHALTIGKEIT IM FOKUS

Miele hat ein umfassendes Verständnis von Nachhaltigkeit, das sich mit den 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen (SDGs) deckt. Auch das Engagement der internationalen Vertriebsgesellschaften ist äußerst vielfältig und nachhaltig. Zum Beispiel setzte Miele 2020 in der Schweiz zusammen mit drei Kunstschaffenden ein Zeichen gegen Wegwerfmode: Im Rahmen der Kampagne „Same Shirt Different“ konnten Interessierte eigene Kleidungsstücke, Kissen oder Taschen mit Bügelmotiven versehen



**175.000€**  
wurden 2020 vom Unternehmen Miele für Spendenzwecke eingesetzt.

und sie so mithilfe der FashionMaster-Dampfbügelsysteme von Miele upcyclen.

### SPENDEN IM BERICHTSZEITRAUM

[GRI 201-1, 415-1] Traditionell unterstützt Miele eine Reihe regionaler gemeinnütziger Einrichtungen mit einer jährlichen Geld- oder Sachspende. Welche Projekte gefördert werden, entscheidet der verantwortliche Fachbereich nach Dringlichkeit und Bedarf der Anfragen. Bei hohen Spendensummen erfolgt eine Abstimmung mit der Geschäftsleitung.

Die Miele & Cie. KG hat im Geschäftsjahr 2018/2019 in Deutschland rund 175.000 Euro

für Spenden aufgewendet. Im Geschäftsjahr 2020, das nun dem Kalenderjahr entspricht, wurden erneut circa 175.000 Euro für Spendenzwecke eingesetzt.

Die Miele-Stiftung hat sich 2019 mit rund 97.000 Euro an gesellschaftlichen Projekten und Initiativen beteiligt. Im Jahr 2020 war das Spendenvolumen mit 50.000 Euro deutlich geringer, da wegen der Covid-19-Pandemie viele Veranstaltungen abgesagt wurden.

### FAMILIEN UNTERSTÜTZEN

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

Bereits seit 1976 finanziert die Miele-Stiftung maßgeblich die Gütersloher Ferienspiele für Kinder von 5 bis 17 Jahren. Das Angebot umfasst jedes Jahr eine Vielzahl abwechslungsreicher Angebote für die Betreuung in der Ferienzeit. Mit einer jährlichen Spende fördert die Miele-Stiftung auch das Projekt „Jugendintegration durch Sport“, das seit 2009 von der Abteilung Kinder- und Jugendförderung der Stadt Gütersloh durchgeführt wird. Das Projekt hat zum Ziel,

< Zurück

Personalmanagement

Arbeits- und Gesundheitsschutz

Aus- und Weiterbildung

Vielfalt und Chancengleichheit

**Gesellschaftliches Engagement**

soziale Kompetenzen bei Jugendlichen zu fördern, die durch übliche Sportangebote kaum erreicht werden. Das Angebot umfasst beispielsweise Hip-Hop-Kurse für Mädchen oder inklusiven Hallenfußball.

Seit 2014 unterstützt das Unternehmen den Kinderschutzbund Gütersloh bei dem „Hand in Hand“-Projekt der Familienpaten. Im Rahmen dieses Projekts gehen ehrenamtliche Familienpatinnen für einige Stunden pro Woche in Familien, um dort in belastenden Zeiten für die Kinder und Eltern da zu sein. Im Jahr 2019 wurden 24 Familien von insgesamt 24 Patinnen betreut, 2020 waren es 22 Familien.

### DIGITALISIERUNG UND BILDUNG FÖRDERN

Um seiner regionalen Verantwortung nachzukommen, unterstützt Miele auch den digitalen Wandel – etwa indem das Unternehmen die „Digitale Agenda Gütersloh“ und deren erste Digitalisierungsstrategie fördert. Die Initiative ist eines der „Modellprojekte Smart Cities made in Germany“. Unter ihrem Dach werden zukunftsweisende Projekte in Gütersloh – mit einem Volumen von insgesamt rund 13 Millionen Euro – vom Bund mit rund 8,5 Millionen Euro gefördert.

Ein wesentliches Ziel des Bildungsengagements von Miele ist es, Kinder und Jugendliche für Technik zu begeistern und junge Erwachsene an technische Berufsfelder heranzuführen. Im Berichtszeitraum unterstützte Miele den Verein „Das erste Buch e. V.“. Dieser setzt sich für die Förderung der Lesekultur bei Kindern und

Jugendlichen ein und will ihre Kreativität und ihr Selbstbewusstsein fördern. Gütersloher Schulkinder haben im Rahmen des Projekts spannende Geschichten geschrieben. Eine Jury hat die besten Einreichungen gekürt und diese wurden mithilfe der finanziellen Unterstützung von Miele in einem gemeinsamen Buch veröffentlicht.

### KULTURANGEBOTE STÄRKEN

Vielfältige kulturelle Angebote tragen entscheidend dazu bei, eine Region attraktiv zu machen und die Lebensqualität vor Ort zu erhöhen. Traditionell ist daher auch die Kulturförderung ein wichtiger Baustein des Engagements von Miele. Im Berichtszeitraum unterstützte das Unternehmen erneut die Westfälische Kammerphilharmonie. Das Ensemble setzt sich aus Mitgliedern renommierter deutscher Orchester, freischaffenden Musikerinnen und Musikern sowie besonders qualifizierten Studierenden zusammen und sticht damit aus der deutschen Orchesterlandschaft hervor.

Wie in den Vorjahren unterstützte Miele 2019 und 2020 die Kulturgemeinschaft Dreiecksplatz – einen Verein, der verschiedene kulturelle Veranstaltungen in Gütersloh organisiert. Im August 2020 wurde die Veranstaltung „Klangwandel“ ins Leben gerufen, in deren Rahmen sich die Kulturgemeinschaft Dreiecksplatz mit drei weiteren Veranstaltern zusammenschloss. Dabei wurden im öffentlichen Raum Klangcollagen von Künstlern in Szene gesetzt, die unter normalen Umständen in diesem Jahr zu Gast auf einer Freilichtbühne in Gütersloh gewesen wären.



## SPENDEN ZUR EINDÄMMUNG VON WALDBRANDFOLGEN

Als Reaktion auf die verheerenden Waldbrände im Januar 2020 haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Vertriebsgesellschaft in Australien Spenden gesammelt: um Wildtiere zu versorgen, zerstörte Lebensräume zu renaturieren und Ökotourismus in den betroffenen Gebieten zu fördern. Viele Beschäftigte machten über die sozialen Medien auf die Aktion für den „World Wide Fund for Nature-Australia (WWF-Australia)“ aufmerksam, bei der ungerechnet beinahe 34.000 Euro zusammenkamen.

# Zahlen & Fakten

- > Kennzahlen
- > GRI-Inhaltsindex



# Kennzahlen

## Profil

[GRI 102-48/-49] Im Berichtszeitraum, welcher sich vom 1. Januar 2019 bis zum 31. Dezember 2020 erstreckt, hat Miele sein Geschäftsjahr dem Kalenderjahr angeglichen. Gleichzeitig wurde der Geltungsbereich der Kennzahlen hinsichtlich der Beteiligungen und Vertriebsgesellschaften geändert. Nähere Erläuterungen hierzu finden sich jeweils in den Fußnoten. Aufgrund dieser Änderungen sind die Werte der Kalenderjahre 2019 und 2020 mit denen früherer Geschäftsjahre nur bedingt vergleichbar. Deshalb bildet dieser Bericht nur die Kennzahlen der beiden letzten Kalenderjahre ab.

### GESAMTUMSATZ MIELE<sup>1) 2)</sup> IN MRD. EURO [GRI 102-7, 201-1]

	2019	2020
Gesamt	4,23	4,50
Deutschland <sup>3)</sup>	1,22	1,33
Ausland	3,01	3,17
Anteil Ausland (%)	71	70

Im Geschäftsjahr 2020 (1. Januar bis 31. Dezember) hat die Miele Gruppe 4,5 Mrd. Euro Umsatz erzielt, das sind 6,5 Prozent mehr als 2019. In Deutschland betrug der Umsatz von Miele im gleichen Zeitraum 1,33 Mrd. Euro. Dies entspricht einem Plus von 8,8 Prozent gegenüber 2019 und macht 29,5 Prozent vom Gesamtumsatz aus.

1) Abweichungen zwischen den prozentualen Trendbeschreibungen und den Tabellenwerten sind auf Rundungen der Gesamtumsätze in der Tabelle zurückzuführen.

2) Im Gruppenumsatz sind die Umsätze der Beteiligungen Steelco, Yujin, MChief, Miele Operations and Payment Solutions sowie Agrilution enthalten.

3) Inklusive sonstiger Umsätze. Hierzu zählen Erlöse der deutschen Werke u. a. aus Verkäufen von Anlagen, Schrott, Elektronik, Lizenzen, Werbemitteln sowie Kunststoffteilen und aus Seminargebühren.

### UMSATZ NACH LÄNDERN UND REGIONEN<sup>1)</sup>

#### ANTEIL AM GESAMTUMSATZ IN PROZENT [GRI 102-6/-7]

	2019	2020
DACH	40	41
Süd-, Osteuropa (SEE)	10	10
Nord-, Westeuropa (NWE)	22	22
Asia Pacific (APAC)	9	9
Global Focus Markets (GFM) <sup>2)</sup> , Lateinamerika <sup>3)</sup> und Länder ohne Vertriebsgesellschaften <sup>3)</sup>	15	14
Beteiligungen/Sonstiges	4	4

Starke Zuwächse gab es in den europäischen Nachbarmärkten Benelux, Frankreich, Österreich und der Schweiz – sowie in den aufstrebenden Ländern Osteuropas und insbesondere in China. In anderen wichtigen Märkten – darunter die USA und Großbritannien – konnte das Geschäft trotz schwerer Beeinträchtigungen durch die Ausbreitung von Covid-19 etwa auf Vorjahresniveau gehalten werden.

1) Im Umsatz sind die Beteiligungen Steelco, Yujin, MChief, Miele Operations and Payment Solutions sowie Agrilution enthalten.

2) Globale Fokusbereiche: USA, Kanada, China

3) Anteil am Gesamtumsatz unter einem Prozent.

[← Zurück](#)

Kennzahlen

[GRI-Inhaltsindex](#)

## UMSATZ NACH GESCHÄFTSBEREICHEN<sup>1) 2)</sup> IN PROZENT [GRI 102-7]

	2019	2020
Business Unit Cooking <sup>3)</sup>	21	21
Business Unit Customer Service	5	5
Business Unit Dishwashing	14	13
Business Unit Laundry	23	23
Business Unit Professional <sup>4)</sup>	12	11
Business Unit Refrigeration	8	8
Business Unit Small Domestic Appliances <sup>5)</sup>	12	14
Sonstige Beteiligungen	4	4

1) Im Umsatz sind die Beteiligungen Steelco, Yujin, MChef, Miele Operations and Payment Solutions sowie Agrilution enthalten.

2) Abweichungen bei der Summe der Einzelbeträge gegenüber der Gesamtheit von 100 Prozent sind auf Rundungen zurückzuführen.

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

4) Business Unit Professional exkl. Steelco.

5) Staubsauger, Kaffeeautomaten, Bügelmaschinen.

## ABSATZ NACH PRODUKTGRUPPEN IN TAUSEND STÜCK [GRI 102-7]

	2019	2020
Geschirrspüler	841	852
Herde/Backöfen	374	389
Kühl- und Gefriergeräte	333	380
Staubsauger	2.126	2.484
Waschmaschinen	881	942
Wäschetrockner	462	460
Weitere <sup>1)</sup>	700	727
<b>Hausgeräte gesamt</b>	<b>5.717</b>	<b>6.234</b>
<b>Gewerbegeräte gesamt</b>	<b>94</b>	<b>91</b>
<b>Haus- und Gewerbegeräte gesamt</b>	<b>5.811</b>	<b>6.325</b>

Bei den Stückzahlen haben im Berichtsjahr fast alle Produktgruppen Allzeithochs erreicht. Hier ist vor allem die Bodenpflege hervorzuheben, wo der Ende 2019 mit großem Erfolg eingeführte Akku-Handstaubsauger Triflex HX1 besonders positiv zu Buche schlägt, aber auch die Spitzenmodelle der klassischen Bodenstaubsauger. Bei den Kühl- und Gefriergeräten prägt der Covid-19-bedingte Mehrbedarf an längerfristiger und zuverlässiger Vorratshaltung das Bild. In der Küche profitiert Miele darüber hinaus von seiner Alleinstellung bei der Leistung und den smarten Features der aktuellen Einbaugeräte-Generation 7000 sowie der Geschirrspüler G 7000. Auch mit seinem weiter aufgewerteten Wäschepflege-Portfolio konnte Miele im Markt weiter zulegen.

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

[← Zurück](#)**Kennzahlen**[GRI-Inhaltsindex](#)**INVESTITIONEN IN MIO. EURO [GRI 201-1]**

	2019	2020
Deutschland	126	86
Europa	87	36
Übersee	24	23
Investitionen gesamt	237	145

Im Geschäftsjahr 2020 hat Miele insgesamt 145 Millionen Euro investiert. Diese Summe liegt 92 Millionen Euro oder 39 Prozent unter dem Vorjahreswert. Der Rückgang ist vor allem auf eine Investitionszurückhaltung aufgrund der Unsicherheiten der Corona-Pandemie zurückzuführen. Über die Hälfte des Gesamtbetrags floss in die Produktentwicklung sowie in Ausbau, Umrüstung und Modernisierung des internationalen Produktionsverbunds der Miele Gruppe. Miele eröffnete zudem neue Flagship-Stores („Miele Experience Center“), unter anderem an den Standorten Sydney, Brüssel und São Paulo. Ergänzt wird dies durch die Fertigstellung der Miele Lounge in der Münchner Allianz Arena.

**PERSONALAUFWAND IN MIO. EURO/PROZENT [GRI 201-1]**

	2019	2020
in Mio. Euro	1.274	1.358
in Relation zum Gesamtumsatz (%)	30	30

Der gestiegene Personalaufwand ist auf das anhaltende Wachstum der Belegschaft zurückzuführen. Im Verhältnis zum Gesamtumsatz blieb der Personalaufwand jedoch konstant.

**RÜCKSTELLUNGEN FÜR PENSIONEN IN MIO. EURO [GRI 201-3]**

	2019	2020
Rückstellungen	501	564

2020 wurden gegenüber dem Jahr 2019 höhere Rückstellungen gebildet. Dies geht hauptsächlich auf den weiter gesunkenen, von der Bundesbank veröffentlichten Abzinsungssatz gemäß § 253 Abs. 2 HGB zurück. Die Abzinsung dient der Berechnung des Wertes einer zukünftigen Zahlung.

## Produkte & Dienste

### Entwicklung und Innovation

#### AUFWENDUNGEN FÜR FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG IN PROZENT

	2019	2020
Anteil am Gesamtumsatz	5,8	5,5

#### Produktportfolio: Energieverbrauchskennzeichnung [GRI 302-5, 417-1]

Die Werte beziehen sich auf abgesetzte Geräte in EU-Ländern, in denen das Energy Label vorgeschrieben ist, sowie auf Kroatien, Norwegen und die Schweiz. Das alte, bis zum 1. März 2021 gültige Energy Label wurde den Angaben zugrunde gelegt.

#### ENERGY LABEL: WASCHMASCHINEN IN PROZENT

	2019	2020
A+++ -50	1	1
A+++ -40	14	19
A+++ -30	-	-
A+++ -20	16	17
A+++ -10	41	45
A+++	28	18

Alle im Jahr 2020 verkauften Waschmaschinen entsprechen der höchsten Energieeffizienzklasse A+++. 82 Prozent unterschreiten die dafür geltenden Grenzwerte um mindestens 10 Prozent; 1 Prozent der abgesetzten Produkte sogar um 50 Prozent.

[← Zurück](#)

Kennzahlen

[GRI-Inhaltsindex](#)**ENERGY LABEL: WÄSCHETROCKNER IN PROZENT**

	2019	2020 <sup>1)</sup>
A+++ -10	1	1
A+++	51	58
A++	39	32
A+	-	-
A	-	-
B	7	6
C	2	2

92 Prozent der im Geschäftsjahr 2020 verkauften Trockner entsprechen den beiden höchsten Energieeffizienzklassen A++ und A+++, davon 58 Prozent der A+++.  
1 Prozent der verkauften Wäschetrockner unterschreiten den Grenzwert der Energieeffizienzklasse um mindestens 10 Prozent.

1) Abweichungen bei der Summe der Einzelbeträge gegenüber der Gesamtheit von 100 Prozent sind auf Rundungen zurückzuführen.

**ENERGY LABEL: ELEKTROHERDE UND BACKÖFEN IN PROZENT**

	2019	2020
A+	99,5	99,5
A	0,5	0,5

Nahezu alle im Geschäftsjahr 2020 verkauften Elektroherde und Backöfen sind in der Energieeffizienzklasse A+ eingestuft.

**ENERGY LABEL: GESCHIRRSPÜLER IN PROZENT<sup>1)</sup>**

	2019	2020 <sup>1)</sup>
A+++ -20	2	4
A+++ -10	30	31
A+++	12	16
A++	39	32
A+	17	16

51 Prozent der im Geschäftsjahr 2020 verkauften Geschirrspüler entsprechen der höchsten Energieeffizienzklasse A+++, 35 Prozent unterschreiten den Grenzwert der Energieeffizienzklasse um mindestens 10 Prozent.

1) Abweichungen bei der Summe der Einzelbeträge gegenüber der Gesamtheit von 100 Prozent sind auf Rundungen zurückzuführen.

**ENERGY LABEL: KÜHL- UND GEFRIERGERÄTE IN PROZENT**

	2019	2020
A+++	25	27
A++	68	67
A+	2	2
A	5	4

27 Prozent der 2020 verkauften Kühl- und Gefriergeräte entsprechen der höchsten Energieeffizienzklasse, 2019 waren es 25 Prozent.

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)

## Produktportfolio: Verbrauchseffizienz [GRI 302-5]

Dargestellt sind jeweils die Werte des energie- beziehungsweise wassersparendsten Miele-Geräts, das im jeweiligen Jahr am Markt verfügbar war.

### STROMVERBRAUCH ENERGY LABEL IN KWH

	2000	2019	2020
Waschmaschine <sup>1)</sup> Stromverbrauch in kWh/kg Wäsche	0,19	0,065	<b>0,054</b>
Geschirrspüler Stromverbrauch in kWh/Maßgedeck	0,09	0,05	<b>0,05</b>
Kühlgeräte bis einschl. 150 l Nutzinhalt mit Gefrierfach Stromverbrauch in kWh/100 l in 24 Std.	0,40	0,19	<b>0,19</b>
Kühlgeräte bis einschl. 150 l Nutzinhalt ohne Gefrierfach Stromverbrauch in kWh/100 l in 24 Std.	0,26	0,12	<b>0,12</b>
Kühlgeräte von 151 l bis 300 l Nutzinhalt mit Gefrierfach Stromverbrauch in kWh/100 l in 24 Std.	0,29	0,14	<b>0,14</b>
Kühlgeräte von 151 l bis 300 l Nutzinhalt ohne Gefrierfach Stromverbrauch in kWh/100 l in 24 Std.	0,18	0,08	<b>0,08</b>
Gefriergeräte bis einschl. 150 l Nutzinhalt Stromverbrauch in kWh/100 l in 24 Std.	0,47	0,27	<b>0,27</b>

1) Die Messwerte beziehen sich auf die folgenden Waschprogramme bei voller Beladung:  
 2000: Baumwolle 40 °C und 60 °C  
 2019: Baumwolle Energy Label 40 °C und 60 °C (gemäß altem Energy Label)  
 2020: ECO 40-60 (gemäß neuem Energy Label ab März 2021)

### STROMVERBRAUCH ENERGY LABEL IN KWH

	2000	2019	2020
Gefriergeräte von 151 l bis 300 l Nutzinhalt Stromverbrauch in kWh/100 l in 24 Std.	0,23	0,13	<b>0,13</b>
Elektroherde und -backöfen Stromverbrauch in kWh	1,20	0,61	<b>0,61</b>
Wäschetrockner <sup>1)</sup> Stromverbrauch in kWh/kg Wäsche	0,59	0,163	<b>0,163</b>

1) Werte für das Programm Baumwolle schranktrocknen, volle Beladung.

### WASSERVERBRAUCH ENERGY LABEL IN LITERN

	2000	2019	2020
Waschmaschine <sup>1)</sup> Wasserverbrauch in l/kg Wäsche	9,80	5,60	<b>5</b>
Geschirrspüler Wasserverbrauch in l/Maßgedeck	1,08	0,64	<b>0,61</b>

1) Die Messwerte beziehen sich auf die folgenden Waschprogramme bei voller Beladung:  
 2000: Baumwolle 40 °C und 60 °C  
 2019: Baumwolle Energy Label 40 °C und 60 °C (gemäß altem Energy Label)  
 2020: ECO 40-60 (gemäß neuem Energy Label ab März 2021)

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)

## Lieferkette & Produktion

Die Zahlen zu Lieferkette & Produktion beziehen sich, sofern nicht anders vermerkt, auf die Produktionsstandorte.

### Rohstoffe und Materialien

#### EINGESETZTE PRODUKTIONSMATERIALIEN IN TONNEN GEWICHT [GRI 301-1]

	2019	2020
Rohmaterialien	122.510	<b>127.238</b>
davon Metalle	105.469	<b>108.597</b>
davon Kunststoffgranulat	17.041	<b>18.641</b>
Hilfs- und Betriebsstoffe	6.556	<b>6.708</b>
davon Farben, Lacke, Emaille	1.041	<b>1.006</b>
davon Öle, Fette, Schmierstoffe	181	<b>196</b>
davon Säuren, Laugen, Lösemittel	190	<b>194</b>
davon Sonstige <sup>1)</sup>	5.144	<b>5.312</b>
Elektroniken	3.361	<b>3.444</b>

Der Zuwachs bei den im Geschäftsjahr 2020 eingesetzten Produktionsmaterialien ist im Wesentlichen auf das Produktionswachstum und die Verteilung der Produktionsmengen auf die unterschiedlichen Produktgruppen zurückzuführen.

1) Die sonstigen Hilfs- und Betriebsstoffe bestehen überwiegend aus Materialien, die in der Gießerei zur Herstellung der Massenausgleichsgewichte eingesetzt werden.

#### EINGESETZTE VERPACKUNGSMATERIALIEN IN TONNEN GEWICHT [GRI 301-1]

	2019	2020
Gesamt	17.981	<b>18.314</b>
davon Massivholz	10.084	<b>10.013</b>
davon Pappe/Wellpappe	5.240	<b>5.577</b>
davon Kunststoff-Formteile (EPS)	2.183	<b>2.307</b>
davon PE-Folie/Spannbänder (PP/Stahl)	473	<b>417</b>
davon PUR-Schaum/mit PE-Folie umhüllt	1	<b>0,3</b>

Der Gesamtanstieg des Verpackungsmaterials von 2019 auf 2020 hat seine Hauptursache im erhöhten Produktionsvolumen.

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)**PRODUZIERTE GERÄTE IN TONNEN GEWICHT [GRI 301-1]**

2019	2020
194.464	203.678

Grund für den Anstieg des Gewichts der produzierten Geräte ist vor allem das Produktionswachstum im Geschäftsjahr 2020. Eine entscheidende Rolle spielen zudem Änderungen im Produktmix.

**VERPACKUNG PRO KILOGRAMM PRODUKT IN GRAMM [GRI 301-1]**

2019	2020
92	90

Bei der Kennzahl „Verpackung pro Kilogramm Produkt“ wird der Durchschnitt über alle Produktkategorien gebildet. Daher spielt bei ihrer Entwicklung der abgesetzte Produktmix eine besondere Rolle. Im Geschäftsjahr 2020 konnte die Verpackung pro Kilogramm Produkt weiter reduziert werden.

**Lieferantenmanagement****EINKAUFSVOLUMEN<sup>1) 2)</sup> IN PROZENT [GRI 102-9, 204-1]**

	2019	2020
Deutschland	53	50
Europa	31	34
Übersee	16	17

1) Zahlungen an Lieferanten.

2) Abweichungen bei der Summe der Einzelbeträge gegenüber der Gesamtheit von 100 Prozent sind auf Rundungen zurückzuführen.

**LIEFERANTEN FÜR FERTIGUNGSMATERIAL ANZAHL [GRI 102-9]**

2019	2020
2.208	2.139

Im Berichtszeitraum hat Miele weiterhin das Ziel verfolgt, die Lieferantenzahl zu reduzieren. Gleichzeitig wurde dem Risikomanagement verstärkt Rechnung getragen und in Einzelfällen auf „Dualsourcing“ gesetzt. Dies bedeutet, dass beispielsweise für ein bestimmtes Bauteil zwei voneinander unabhängige Lieferanten gelistet werden.

[← Zurück](#)

Kennzahlen

[GRI-Inhaltsindex](#)

### ZAHLUNGEN AN LIEFERANTEN FÜR FERTIGUNGSMATERIAL <sup>1)</sup> IN MIO. EURO [GRI 102-9]

	2019	2020
Deutschland	613	582
Europa	353	396
Übersee	181	194
Zahlungen an Lieferanten gesamt	1.148	1.172

Die Zahlungen an Lieferanten haben im Berichtszeitraum zugenommen. Ursache hierfür war ein höherer Bedarf an Fertigungsmaterial, der auf die größere Produktionsmenge zurückzuführen ist. Auch gestiegene Preise haben zum Anstieg beigetragen.

1) Abweichungen bei der Summe der Einzelbeträge von der Gesamtzahl sind auf Rundungen zurückzuführen.

### SELBSTAUSKÜNFTE ZUR EINHALTUNG VON SOZIALSTANDARDS DURCH LIEFERANTEN ANZAHL [GRI 414-1]

	2019	2020
Einhaltung bestätigt	866	510
Einhaltung nicht bestätigt <sup>1)</sup>	8	6
Gesamt	874	516

Aufgrund der Pandemie gab es deutlich weniger Bewerbungen neuer Lieferanten. Zudem ereignete sich im Berichtszeitraum kein größerer Generationenwechsel bei den Produkten. Beides führte dazu, dass nur wenig potenzielle Lieferanten eingeladen wurden, sich zu bewerben.

1) Zum Vorgehen bei Nichterfüllung siehe [Lieferantenmanagement](#) unter „Auswahl neuer Lieferanten“.

## Umweltmanagement

### INVESTITIONEN FÜR DEN UMWELTSCHUTZ IN TAUSEND EURO [GRI 302-4]

	2019	2020
Gesamt	772	918
davon Abfallwirtschaft	0	21
davon Gewässerschutz	11	81
davon Klimaschutz/Energieeffizienz	460	715
davon Lärmschutz	3	15
davon Luftreinhaltung	298	86
davon Naturschutz und Landschaftspflege	0	0

Investitionen für den Umweltschutz unterliegen starken jährlichen Schwankungen, da es sich um einmalige Ausgaben für Neuanlagen handelt, die bedarfsgerecht geplant werden. Wesentliche Investitionen des Jahres 2020 betrafen die neue Verdunstungskühlanlage in Warendorf, die Modernisierung der Heizungsanlage in Arnsberg, in Bünde eine Anlage für Kaltwassersatz sowie in Oelde eine Wärmerückgewinnungsanlage. Abfallbehältersysteme wurden im neuen Werk in Ksawerów sowie in Gütersloh beschafft. Für Gewässerschutz wurde in Euskirchen ein Abscheider getauscht.

[← Zurück](#)

Kennzahlen

[GRI-Inhaltsindex](#)

### LAUFENDE AUFWENDUNGEN FÜR DEN UMWELTSCHUTZ<sup>1)</sup> IN TAUSEND EURO

	2019	2020
Gesamt	7.330	<b>8.684</b>
davon Abfallwirtschaft	2.675	<b>3.416</b>
davon Bodensanierung	103	<b>98</b>
davon Gewässerschutz	2.298	<b>2.363</b>
davon Lärmschutz	156	<b>76</b>
davon Luftreinhaltung	2.089	<b>2.699</b>
davon Naturschutz und Landschaftspflege	10	<b>32</b>

Bei den laufenden Kosten für den Umweltschutz fielen die Abschreibungen und kalkulatorischen Zinsen der Investitionen für das Blockheizkraftwerk am Standort Bünde im Jahr 2020 stark ins Gewicht. Darüber hinaus sind auch die Abfallentsorgungskosten stark angestiegen.

1) Abweichungen der jeweiligen Gesamtzahl von der Summe der Einzelwerte sind auf Rundungen zurückzuführen.

### Ressourceneffizienz

### ABFÄLLE ZUR VERWERTUNG UND BESEITIGUNG NACH ART<sup>1)</sup> IN TONNEN [GRI 306-3/-4]

	2019	2020
Gesamtabfallaufkommen	34.190	<b>37.413</b>
davon Metallschrott	19.256	<b>20.302</b>
Abfälle zur Verwertung	32.903	<b>35.462</b>
davon gefährlicher Abfall	1.832	<b>1.209</b>
Abfälle zur Beseitigung	1.287	<b>1.951</b>
davon gefährlicher Abfall	854	<b>1.365</b>

Gründe für das gestiegene Gesamtabfallaufkommen sind ein Anstieg der Produktion, die gewachsene Belegschaft und eine erhöhte Bautätigkeit. In Gütersloh wurde zusätzlich eine Edelstahl-Schweißanlage in Betrieb genommen und die Fertigungstiefe erhöht. Dadurch fiel mehr Edelstahlschrott an. In Lehrte wurde in die Infrastruktur investiert, hier fielen erhebliche Abfallmengen an Bodenaushub an. In Uničov fiel durch das Einfahren einer Spülraumfertigung für Geschirrspüler ebenfalls mehr Metallschrott an. Dies wirkte sich stark auf das Abfallaufkommen aus.

1) Die Abfallentsorgungsmethode wurde auf Basis der vom Entsorgungsdienstleister zur Verfügung gestellten Informationen bestimmt.

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)

## ABFÄLLE ZUR VERWERTUNG UND BESEITIGUNG NACH ART (FEST/FLÜSSIG) IN TONNEN [GRI 306-3/-4]

	2019	2020
Feste Abfälle zur Verwertung	31.211	34.338
Flüssige Abfälle zur Verwertung	1.692	1.124
Feste Abfälle zur Beseitigung	722	1.037
Flüssige Abfälle zur Beseitigung	565	914

Insgesamt können knapp 95 Prozent des bei Miele entstehenden Abfalls verwertet werden. Die Menge an festen Abfällen zur Beseitigung ist im Berichtszeitraum verhältnismäßig stark gestiegen. Grund hierfür ist neben Produktionssteigerungen der Anfall von Erdaushub für einen neuen Versorgungskanal im Werk Lehrte sowie der Anfall von Chromstahlschrott durch die Inbetriebnahme einer neuen Schweißanlage in Gütersloh. Mit dieser zusätzlichen Anlage fällt zwar mehr Abfall an, jedoch geht mit ihr auch eine erhöhte Fertigungstiefe einher. Dadurch nimmt Miele mehr Einfluss auf die Qualität der entsprechenden Bauteile.

## PRODUKTIONSABFALL JE TONNE PRODUKT<sup>1)</sup> IN KILOGRAMM [GRI 306-3]

2019	2020
158	155

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

## HERKUNFTSBEREICHE DES GESAMTABFALLS IN TONNEN [GRI 306-3]

	2019	2020 <sup>4)</sup>
Abfall aus Produktion, Produktteilen <sup>1)</sup>	30.798	31.636
Abfall aus betriebstechnischen Anlagen, Verwaltung und Entwicklungsbereichen <sup>2)</sup>	2.524	2.617
Abfall aus Gebäuden, Flächen <sup>3)</sup>	868	3.161

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

- 1) Die Abfallart wird einem Herkunftsbereich zugeordnet, wenn mindestens 80 Prozent dieser Abfallart aus dem betreffenden Bereich stammen. Abfälle aus Produktion sind: Produkt- und Produktionsteile, wie etwa Metallschrott, Gießereiabfälle, Säuren, sowie Abfälle aus technischer Abwasserbehandlung und Kunststoffteile.
- 2) Abfälle aus betriebstechnischen Anlagen, der Verwaltung und den Entwicklungsbereichen sind zum Beispiel ausgediente Produktionsanlagen, Kabelreste, Altöle, Pappe und Papier, Paletten und Restholz sowie Restmüll.
- 3) Zum Abfall aus Gebäuden und Flächen gehören zum Beispiel Bauschutt, Bodenaushub, Steine, ausgetauschte Leuchtstoffröhren und Fußböden, Abfälle aus Grünanlagen und Kanalreinigung sowie Kehricht.
- 4) Abweichungen bei der Summe der Einzelbeträge von der Gesamtzahl abgebildet unter „Abfälle zur Verwertung und Beseitigung nach Art“ sind auf Rundungen zurückzuführen.

[← Zurück](#)

Kennzahlen

[GRI-Inhaltsindex](#)**VERBLEIB DES GESAMTABFALLS IN TONNEN [GRI 306-3/-5]**

	2019	2020 <sup>5)</sup>
Stoffliche Verwertung, Aufbereitung <sup>1)</sup>	29.531	33.053
Energiegewinnung, Verbrennung <sup>2)</sup>	2.043	2.271
Chemisch-physikalische Behandlung <sup>3)</sup>	2.361	1.781
Deponierung <sup>4)</sup>	255	309

Am Standort Bielefeld wurde die dortige Anlage zur Aufbereitung der wässrigen Spülflüssigkeiten optimiert; dadurch fielen weniger flüssige Abfälle an. Zugleich fielen zusätzliche Mengen zur stofflichen Aufbereitung durch den für den neuen Versorgungskanal erfolgten Bodenaushub in Lehrte an.

- 1) Rückgewinnung, Konditionierungsverfahren, Aufbereitung von Schlämmen zu Baustoffen.
- 2) Thermische Verwertung hochkalorischer Abfälle mit einem Brennwert über 11.000 kJ sowie Sonderabfallverbrennung.
- 3) Behandlung von Abfällen aus Oberflächen- und Abwasserbehandlungen, Reinigung von Kanälen, Bohremulsionen.
- 4) Deponiert werden in der Regel Bauschutt und Boden aus Baumaßnahmen.
- 5) Abweichungen bei der Summe der Einzelbeträge von der Gesamtzahl abgebildet unter „Abfälle zur Verwertung und Beseitigung nach Art“ sind auf Rundungen zurückzuführen.

**WASSERENTNAHME<sup>1)</sup> IN KUBIKMETERN [GRI 303-3]**

	2019	2020
Gesamt	358.789	393.827
davon Wasser aus öffentlichem Netz	220.892	238.247
davon Wasser aus eigener Förderung	137.897	155.580
davon Oberflächenwasser <sup>2)</sup>	0	0

Der absolute Wasserbedarf ist 2020 im Vergleich zum Vorjahr um 35.038 Kubikmeter gestiegen. Dies ist unter anderem auf den mehrfachen Wasseraustausch am Kühlturm und auf den verstärkten Spülwassereinsatz bei der Inbetriebnahme einer Kühlanlage in Gütersloh zurückzuführen. Zudem wurde erstmalig das neue Werk in Polen bei der Datenerfassung im Jahr 2020 berücksichtigt. Ein weiterer Grund für den erhöhten Wasserverbrauch ist der trockene Sommer und die dadurch nötige Bewässerung der Grünflächen.

- 1) Der jeweilige Wasserbedarf wird messtechnisch erfasst. Die Werte sind den Energieberichten des Energiemanagementsystems entnommen.
- 2) Niederschlagswasser, das in Zisternen oder Ähnlichem gespeichert und in ein separates Wassernetz eingespeist wird.

[← Zurück](#)

Kennzahlen

[GRI-Inhaltsindex](#)

### WASSERENTNAHME JE TONNE PRODUKT IN KUBIKMETERN [GRI 303-3]

2019	2020
1,85	1,93

### ABWASSER IN KUBIKMETERN [GRI 303-4]

	2019	2020
Gesamt	313.264	362.702
davon technisches Abwasser <sup>1)</sup>	43.940	45.409
davon übriges Abwasser <sup>2)</sup>	269.324	317.293

Die Abwassermengen sind nicht mit den Bezugsmengen identisch, da in einigen technischen Prozessen Wasser verdampft. Die Abwassermenge ist im Berichtszeitraum aufgrund des erhöhten Wasserverbrauchs gestiegen.

- 1) Technisches Abwasser wird vor dem Einleiten in den öffentlichen Kanal mechanisch, chemisch oder biologisch behandelt.
- 2) Haushaltsübliches Schmutzwasser, das indirekt in den kommunalen Kanal zur kommunalen Abwasseraufbereitung eingeleitet wird (Ausnahme > Werk Braşov).

### ABWASSER JE TONNE PRODUKT IN KUBIKMETERN

2019	2020
1,61	1,78

## Energie und Emissionen

### ENERGIEVERBRAUCH<sup>1)</sup> IN MEGAWATTSTUNDEN [GRI 302-1/-4]

	2019	2020
Direkter Energieverbrauch	88.385	84.244
Heizöl	2.146	1.555
Erdgas	86.239	82.689
Indirekter Energieverbrauch	200.412	196.776
Fernwärme	34.456	32.619
Strom	165.956	164.157
Energieverbrauch gesamt	288.797	281.020

Der absolute Energieverbrauch wurde im Geschäftsjahr 2020 gegenüber dem Vorjahr um 2,7 Prozent reduziert.

- 1) Der Bilanzrahmen wurde 2019 erweitert. Berücksichtigt werden seither die Energieverbräuche aller Produktionsstandorte und Vertriebsgesellschaften sowie der Beteiligungen Steelco und Yujin.

### ENERGIEVERBRAUCH JE TONNE PRODUKT<sup>1)</sup> IN KILOWATTSTUNDEN [GRI 302-3/-5]

2019	2020
1.485	1.380

- 1) Der Bilanzrahmen wurde 2019 erweitert. Berücksichtigt werden seither die Energieverbräuche aller Produktionsstandorte und Vertriebsgesellschaften sowie der Beteiligungen Steelco und Yujin.

[← Zurück](#)

Kennzahlen

[GRI-Inhaltsindex](#)

### ENERGIEVERBRAUCH JE PRODUKT<sup>1)</sup> IN KILOWATTSTUNDEN [GRI 302-3/-5]

2019	2020
82	76

1) Der Bilanzrahmen wurde 2019 erweitert. Berücksichtigt werden seither die Energieverbräuche aller Produktionsstandorte und Vertriebsgesellschaften sowie der Beteiligungen Steelco und Yujin.

### CO<sub>2</sub>-BILANZ DES UNTERNEHMENS (SCOPE 1 & 2) – MARKET BASED<sup>1) 2)</sup> IN TONNEN CO<sub>2</sub>-ÄQUIVALENTE<sup>3)</sup> [GRI 305-1/-2/-5]

	2019	2020
Scope 1 Direkte CO <sub>2</sub> -Emissionen	39.974	36.678
Erdgas	17.503	16.774
Heizöl	551	395
Fuhrpark <sup>4)</sup>	21.920	19.509
Scope 2 Indirekte CO <sub>2</sub> -Emissionen	50.201	17.580
Strom	44.265	12.009
Fernwärme	5.936	5.570
Scope 1 + 2 CO <sub>2</sub> -Emissionen Gesamt	90.175	54.257

Die Darstellung basiert auf der „market based“-Methode und berücksichtigt somit die anbieterspezifischen Emissionsfaktoren der Energieversorger für leitungsgebundene Energie. Nach der „location based“-Methode berechnet liegen die Werte für das Geschäftsjahr 2019 bei 132.018 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente

und für 2020 bei 128.646 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente. Für die Berechnung nach der „location based“-Methode wurden die Emissionsfaktoren von VDA 2019 verwendet. Alternativ wurden zudem Emissionsfaktoren des britischen Department for Business, Energy & Industrial Strategy (DBEIS) verwendet.

Die gesamten CO<sub>2</sub>-Emissionen der Scopes 1 und 2 konnten 2020 um 40 Prozent gegenüber dem Vorjahr reduziert werden. Bei den direkten Emissionen (Scope 1) betrug der Rückgang 8 Prozent. Diese Entwicklung geht zum einen auf den reduzierten Erdgas- und Heizölverbrauch und zum anderen auf den Covid-19-bedingten Rückgang der Lauffleistung und der damit verbundenen CO<sub>2</sub>-Emissionen der unternehmenseigenen Fahrzeuge zurück. Bei den indirekten Emissionen (Scope 2) fiel die Reduktion mit 65 Prozent deutlich höher aus. Hauptgrund hierfür war die Umstellung auf Grünstrom. Im Jahr 2020 deckten 86 Prozent der Miele-Standorte weltweit ihren Elektrizitätsbedarf aus erneuerbarer Energie. Darüber hinaus wurde konzernweit der Strom- und Fernwärmeverbrauch gegenüber dem Vorjahr weiter reduziert.

1) Der Bilanzrahmen wurde 2019 erweitert. Berücksichtigt werden alle Produktionsstandorte und Vertriebsgesellschaften sowie die Beteiligungen Steelco und Yujin.

2) Abweichungen der Summe der Einzelwerte von der jeweiligen Gesamtzahl sind auf Rundungen zurückzuführen.

3) Erweiterung der Darstellung der Treibhausgasemissionen von CO<sub>2</sub> auf CO<sub>2</sub>-Äquivalente. Berücksichtigt wurden hierbei neben CO<sub>2</sub> auch CH<sub>4</sub> und N<sub>2</sub>O. Emissionen aus flüchtigen Gasen wurden nach einer Wesentlichkeitsbetrachtung als nicht relevant eingestuft.

4) Beim Fuhrpark wurde die Berechnungsmethode vom Neuen Europäischen Fahrzyklus (NEFZ) auf den Realverbrauch umgestellt, und ein Unsicherheitsfaktor von 10 Prozent für bisher nicht berücksichtigte Standorte angesetzt.

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)

## Logistik und Mobilität

### TRANSPORTLEISTUNG IN MIO. TONNENKILOMETERN UND ANTEILEN

	2019	2020
Outbound	723,7	805,7
davon Schiff (%)	82,2	82,9
davon Lkw (%)	14,1	13,9
davon Bahn (%)	2,7	2,4
davon Flugzeug (%)	1,0	0,8
Werkverkehre <sup>1)</sup>	179,7	202,7
davon Lkw (%)	64,1	57,0
davon Schiff (%)	35,9	43,0

Die Transportleistung ist weiter gestiegen – vor allem beim Transportweg Schiff. Dies liegt an der positiven Absatzentwicklung in Übersee, insbesondere in Asien. Auch in Europa, besonders in Süd- und Osteuropa, verzeichnete Miele im Berichtszeitraum ein Absatzwachstum, das sich direkt in der Transportleistung niederschlug.

1) Ergänzend zu „Outbound“-Transporten werden seit 2019 auch die Werkverkehre analysiert und berichtet.

### TRANSPORTBEDINGTE TREIBHAUSGASEMISSIONEN IN CO<sub>2</sub>-ÄQUIVALENTEN TTW<sup>1)</sup> IN TONNEN UND ANTEILEN [GRI 305-3]

	2019	2020
Gesamt	60.235	62.212
Outbound	29.270	30.986
davon Schiff (%)	47,1	47,5
davon Lkw (%)	37,4	37,9
davon Bahn (%)	1,7	1,6
davon Flugzeug (%)	13,8	13,0
Distribution (weltweit)	20.408	20.848
Werkverkehre	10.557	10.377
davon Lkw (%)	91,9	89,1
davon Schiff (%)	8,1	10,9

Die Bilanzierung der Treibhausgasemissionen in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten wurde ab 2019 auf die Werkverkehre und die Distribution weltweit erweitert. Die gestiegenen Werte spiegeln das Absatzwachstum, insbesondere in Asien sowie Süd- und Osteuropa, wider. Der leichte Rückgang bei den Werkverkehren ist Covid-19-bedingt.

1) Tank-to-Wheel-Betrachtung

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)

### NUTZUNG DES JOB-TICKETS FÜR ÖPNV FÜR DIE WERKE GÜTERSLOH UND BIELEFELD ANZAHL

2019	2020
935	862

Die Nutzung des Job-Tickets ist 2020 aufgrund der Covid-19-Pandemie gesunken.

### ÜBERBAUTE UND UNBEBAUTE FLÄCHE IN QUADRATMETERN

	2019	2020
Gesamt	1.488.093	<b>1.509.384</b>
Überbaute Fläche	591.070	<b>594.659</b>
Unbebaute Fläche	897.023	<b>914.725</b>
davon Grünfläche	417.009	<b>416.757</b>
davon befestigte Fläche	480.014	<b>497.968</b>

Die Vermessung neuer Flächen erfolgt immer nach Abschluss eines Bauprojekts. Somit verändern sich die entsprechenden Flächenangaben nur nach Beendigung der jeweiligen Bautätigkeiten. Der Anstieg der überbauten Flächen im Geschäftsjahr 2020 ist vor allem verursacht durch die Errichtung eines Lagerzelts in Lehrte, die Neuerrichtung einer Löschwasserpumpstation in Gütersloh und den Zukauf eines weiteren Grundstücks in Warendorf.

## Beschäftigte & Gesellschaft

[GRI 102-8] Es handelt sich bei allen Mitarbeiterangaben um die Personenzahl und nicht um Vollzeitäquivalente. Die Zahlen beziehen sich, wenn nicht anders vermerkt, auf Standorte in Deutschland (ohne Beteiligungen).

### Personalmanagement

#### MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER ANZAHL [GRI 401-1]

	2019	2020
Gesamt	20.478	<b>20.944</b>
in Deutschland	11.061	<b>11.066</b>
außerhalb Deutschlands	9.417	<b>9.878</b>

Zum Stichtag 31. Dezember 2020 waren in der Miele Gruppe 20.944 Personen beschäftigt. Darin enthalten sind die Beschäftigten der Beteiligungen Steelco, Yujin, Agrilution, WaschMal, MChef sowie Miele Operations and Payment Solutions. Insgesamt stieg ihre Zahl gegenüber dem 30.06.2018 um 4,2 Prozent; das entspricht einem Zuwachs von 846 Personen. 299 von ihnen sind über die Beteiligungen hinzugekommen, die bis auf Steelco im Jahr 2018 nicht Bestandteil der Miele Gruppe waren. Steelco selbst ist um 136 Personen gewachsen. Im Zusammenspiel aus Verlagerung und Wachstum sind neue Standorte in Polen und in den Niederlanden entstanden. Außerdem sind bestehende Standorte wie das Werk Uničov kräftig gewachsen. In diesem Zuge hat sich der Anteil der im Ausland tätigen Personen von 46 auf 47,2 Prozent erhöht.

[← Zurück](#)

Kennzahlen

[GRI-Inhaltsindex](#)

### LEIHARBEITNEHMERINNEN UND -ARBEITNEHMER ANZAHL UND PROZENT [GRI 102-8]

	2019	2020
Anzahl	476	618
Anteil an Gesamtbelegschaft (%)	4,3	5,6 <sup>1)</sup>

1) In der Gesamtbetriebsvereinbarung ist geregelt, unter welchen Voraussetzungen von der (ebenfalls dort festgelegten) Quote von 4,5 Prozent abgewichen werden kann. Abweichungen, wie die 2020 aufgrund von Produktionswachstum erfolgte Aufstockung, wurden mit dem Betriebsrat in Sonderregelungen und Betriebsvereinbarungen abgestimmt.

### FLUKTUATION<sup>1)</sup> [GRI 401-1]

	2019	2020
Anzahl Kündigungen	195	146
Fluktuationsrate (%)	1,76	1,33

1) Befristete Arbeitsverträge werden nicht mitgezählt. Arbeitgeberseitige Kündigungen sind in der Kennzahl mitberücksichtigt.

### EINGEREICHTE VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE IM RAHMEN DES IDEENMANAGEMENTS<sup>1)</sup> ANZAHL

	2019	2020
	2.983	1.656

Aufgrund der Covid-19-Pandemie ist die Anzahl der eingereichten Verbesserungsvorschläge 2020 deutlich gesunken.

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

### GESAMTERSPARNIS DURCH UMGESETZTE VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE DER MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER<sup>1)</sup> IN TAUSEND EURO

	2019	2020
	1.936	1.903

Der wirtschaftliche Nutzen umgesetzter Verbesserungsvorschläge hielt sich trotz der Covid-19-Pandemie auf gleichbleibendem Niveau. Dies erklärt sich auch daraus, dass der Nutzen von Verbesserungsvorschlägen erst nach deren erfolgreicher Umsetzung genau beziffert wird. Zudem können viele Vorschläge erst einige Zeit nach der Einreichung umgesetzt werden.

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

### Arbeits- und Gesundheitsschutz

Die Zahlen zu Arbeitssicherheit und Gesundheit beziehen sich auf alle Produktionsstandorte und die Vertriebsgesellschaft Deutschland.

### ANZEIGEPFLICHTIGE<sup>1)</sup> ARBEITS- UND WEGEUNFÄLLE ANZAHL [GRI 403-9]

	2019	2020
Arbeitsunfälle	200	187
Wegeunfälle	60	60
Gesamt	260	247

Im Geschäftsjahr 2019 und 2020 gab es keine tödlichen Unfälle.

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

[← Zurück](#)

Kennzahlen

[GRI-Inhaltsindex](#)

### ANZEIGEPFLICHTIGE<sup>1)</sup> ARBEITS- UND WEGEUNFÄLLE<sup>2)</sup> ANZAHL JE 1 MIO. ARBEITSSTUNDEN (VERLETZUNGSHÄUFIGKEIT) [GRI 403-9]

	2019	2020
Arbeitsunfälle	10,6	9,9
Wegeunfälle	3,1	3,1
Gesamt	13,6	13,1

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

2) Abweichungen der Summe der Einzelwerte von der jeweiligen Gesamtzahl sind auf Rundungen zurückzuführen.

### ANZEIGEPFLICHTIGE<sup>1)</sup> ARBEITS- UND WEGEUNFÄLLE ANZAHL JE 1.000 MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER (TAUSENDMANNQUOTE) [GRI 403-9]

	2019	2020
Arbeitsunfälle	14,7	13,3
Wegeunfälle	4,4	4,3
Gesamt	19,1	17,6

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

### AUSFALLTAGE<sup>1)</sup> AUFGRUND EINES ARBEITS- UND WEGEUNFALLS ANZAHL [GRI 403-9]

	2019	2020
Ausfalltage aufgrund eines Arbeitsunfalls	2.938	2.923
Ausfalltage aufgrund eines Wegeunfalls	1.001	610
Gesamt	3.939	3.533

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

### SCHULUNGEN ZUR ARBEITSSICHERHEIT ANZAHL DER TEILNEHMERINNEN UND TEILNEHMER [GRI 403-5]

	2019	2020
	1.498	1.113

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)

## Aus- und Weiterbildung

### AUFWAND FÜR AUS- UND WEITERBILDUNG IN MIO. EURO [GRI 404-1]

2019	2020
18,1	17,0

Der größte Teil der Aufwendungen entfiel wie in den Vorjahren auf die kaufmännische und technische Ausbildung sowie die interne und externe Weiterbildung (Präsenztrainings). Da Präsenztrainings zunehmend durch Online-Angebote ersetzt werden, ergibt sich ein leichter Rückgang.

### WEITERBILDUNGSZEITEN ANZAHL STUNDEN PRO MITARBEITERIN UND MITARBEITER [GRI 404-1]

2019	2020
6,6	8,9

Die Anzahl der Weiterbildungsstunden pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter hat sich im Geschäftsjahr 2020 erhöht. Grund hierfür sind unter anderem die vermehrten Trainings für projektspezifische Schulungen, Weiterbildungen für angehende Führungskräfte und Qualifizierungen von neu eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Kundendienst.

### AUSZUBILDENDE<sup>1)</sup> ANZAHL UND PROZENT [GRI 102-8]

	2019	2020
Anzahl	478	459
Anteil (%)	4,4	4,2

1) Stichtag ist der 30. September eines Jahres. Dieser Zeitpunkt gibt den tatsächlichen Stand der Auszubildendenzahlen besser wieder als das jeweilige Geschäftsjahresende, da die Ausbildungsverhältnisse in der Regel zum 1. September starten.

### FRAUEN UND MÄNNER IN DER TECHNISCHEN UND KAUFMÄNNISCHEN AUSBILDUNG<sup>1)</sup> IN PROZENT [GRI 102-8]

	2019	2020
Technische Ausbildung		
Frauen	13	12
Männer	87	88
Kaufmännische Ausbildung		
Frauen	61	57
Männer	39	43

1) Die Angaben beziehen sich auf die betriebliche Ausbildung und das duale Studium insgesamt.

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)

## Vielfalt und Chancengleichheit

### MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER NACH ALTERSGRUPPEN IN PROZENT [GRI 405-1]

	2019	2020
< 30 Jahre	15	15
30 bis 50 Jahre	42	42
> 50 Jahre	43	43

Das Durchschnittsalter der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland lag am 31.12.2020 bei 46,8 Jahren.

### FRAUEN UND MÄNNER IN DER BELEGSCHAFT IN PROZENT [GRI 405-1]

	2019	2020
Frauen	22	22
Männer	78	78

### FRAUEN UND MÄNNER IN DER BELEGSCHAFT WELTWEIT IN PROZENT [GRI 405-1]

	2019	2020
Frauen	30	30
Männer	70	70

### FRAUEN UND MÄNNER IN FÜHRUNGSPPOSITIONEN WELTWEIT IN PROZENT [GRI 405-1]

	2019	2020
Frauen	24	24
Männer	76	76

### MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER MIT BEHINDERUNG<sup>1)</sup> [GRI 405-1]

	2019	2020
Anzahl Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderung	608	579
Anteil Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderung (%)	6	6

<sup>1)</sup> Die Definition für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderung folgt der sozialrechtlichen Definition für Behinderung nach SGB IX § 2.

[← Zurück](#)**Kennzahlen**[GRI-Inhaltsindex](#)**VOLL- UND TEILZEITKRÄFTE [GRI 102-8]**

	2019	2020
Anzahl Vollzeitkräfte	10.100	10.065
Anteil Vollzeitkräfte (%)	91,9	91,8
Anzahl Teilzeitkräfte	888	903
Anteil Teilzeitkräfte (%)	8,1	8,2

**MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER MIT UND OHNE GLEITZEIT IN PROZENT**

	2019	2020
mit Gleitzeit	51	52
ohne Gleitzeit	49	48

**INTERNATIONALE MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER<sup>1)</sup> [GRI 405-1]**

	2019	2020
Anzahl	663	691
Anteile (%)	6,0	6,3

1) Internationale Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind alle Beschäftigten, die nicht die deutsche Staatsangehörigkeit besitzen.

**Gesellschaftliches Engagement****HÖHE DER ZUWENDUNGEN FÜR GEMEINNÜTZIGE PROJEKTE DURCH DIE MIELE & CIE. KG IN TAUSEND EURO [GRI 201-1]**

	2019	2020
	140	174

**HÖHE DER FINANZIELLEN ZUWENDUNGEN FÜR GEMEINNÜTZIGE PROJEKTE DURCH DIE MIELE-STIFTUNG IN TAUSEND EURO [GRI 201-1]**

	2019	2020
	97	50

Die Stiftung investiert ausschließlich ihre Zinsgewinne. Der Grundstock beträgt 2,5 Millionen Euro. Aufgrund der Covid-19-Pandemie konnte 2020 weniger als zuvor in gemeinnützige Projekte investiert werden.

# GRI-Inhaltsindex

[GRI 102-55] Der Miele Nachhaltigkeitsbericht 2021 wurde in Übereinstimmung mit den Standards der Global Reporting Initiative (GRI), Option „Kern“, erstellt. Über die Kern-Anforderungen hinaus werden weitere Indikatoren im Bericht abgebildet.

Die Angaben zur Erfüllung der Indikatoren sind auf den Berichtsseiten, die hier verlinkt werden, ausgeführt. Sollte ein Indikator durch diese Angaben nicht vollständig abgedeckt werden, finden sich ergänzende Informationen direkt im Index.

## GRI 102: ALLGEMEINE ANGABEN 2016

GRI-Standards und Angaben	Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen
<b>ORGANISATIONSPROFIL</b>	
<b>102-1</b> Name der Organisation	Unternehmensprofil > Was Miele ausmacht
<b>102-2</b> Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	Unternehmensprofil > Was Miele ausmacht Unternehmensprofil > Die Produkte Die Produkte und Dienstleistungen von Miele sind in allen Märkten, in denen Miele tätig ist, zugelassen. Eine vollständige Dokumentation, ob angebotene Produkte seitens Stakeholder infrage gestellt werden, erfolgt nicht.
<b>102-3</b> Hauptsitz der Organisation	Unternehmensprofil > Was Miele ausmacht
<b>102-4</b> Betriebsstätten	Unternehmensprofil > Was Miele ausmacht Unternehmensprofil > Miele weltweit
<b>102-5</b> Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	Unternehmensprofil > Was Miele ausmacht Berichtsprofil > Über diesen Bericht
<b>102-6</b> Belieferte Märkte	Unternehmensprofil > Miele weltweit Unternehmensprofil > Die Produkte Kennzahlen > Profil > Umsatz nach Ländern und Regionen

GRI-Standards und Angaben	Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen
<b>102-7</b> Größe der Organisation	Unternehmensprofil > Was Miele ausmacht Unternehmensprofil > Miele weltweit Unternehmensprofil > Die Produkte Kennzahlen > Profil Als Familienunternehmen in der Rechtsform einer Kommanditgesellschaft gibt Miele über die Gesamtkapitalisierung keine Auskunft.
<b>102-8</b> Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement > Beschäftigung bei Miele in Zahlen Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement > Klare Strukturen Kennzahlen > Beschäftigte & Gesellschaft Die zur vollständigen Erfüllung des Indikators erforderliche Aufschlüsselung der Personalkennzahlen wird im Personalmanagement bis dato nicht zentral zur Steuerung genutzt. Saisonbedingte Schwankungen liegen nicht vor.
<b>102-9</b> Lieferkette	Unternehmensprofil > Die Wertschöpfungskette Lieferkette & Produktion > Rohstoffe und Materialien > Rohstoff- und Materialeinsatz Kennzahlen > Lieferantenmanagement
<b>102-10</b> Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	Berichtsprofil > Über diesen Bericht
<b>102-11</b> Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip	Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement > Mensch und Umwelt im Blick Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement > Risiken erfolgreich managen Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement > Nachhaltigkeit: wesentliche Herausforderungen Produkte & Dienste > Produktportfolio und Qualität > Strenge Normen für schadstoffarme Produkte Lieferkette & Produktion > Umweltmanagement > Präventiver Ansatz

[< Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen****102-12** Externe InitiativenManagement & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Interne und externe Leitlinien sowie Standards**102-13** Mitgliedschaft in Verbänden und InteressengruppenManagement & Prozesse > Stakeholdereinbindung  
> Politische Interessenvertretung  
> [www.miele.com/de/com/4843.htm](http://www.miele.com/de/com/4843.htm)**STRATEGIE****102-14** Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers

&gt; Vorwort der Geschäftsleitung

**102-15** Wichtigste Auswirkungen, Risiken und ChancenManagement & Prozesse > Nachhaltigkeitsstrategie  
> Lösungen für bedeutende Herausforderungen  
Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Risiken erfolgreich managen  
Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Nachhaltigkeit: wesentliche Herausforderungen**ETHIK UND INTEGRITÄT****102-16** Werte, Grundsätze, Standards und VerhaltensnormenUnternehmensprofil > Was Miele ausmacht  
Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsstrategie  
> Lösungen für bedeutende Herausforderungen  
Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Interne und externe Leitlinien sowie Standards  
Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Effektives Compliance-Management**102-17** Verfahren zur Beratung und Bedenken in Bezug auf die EthikManagement & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Effektives Compliance-Management  
Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Compliance sensibilisieren  
Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Ombudsperson als Kontaktstelle im Verdachtsfall**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen****UNTERNEHMENSFÜHRUNG****102-18** FührungsstrukturUnternehmensprofil > Was Miele ausmacht  
Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Nachhaltigkeit systematisch steuern  
Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Zentrales Steuerungsgremium aufgewertet**102-19** Delegation von BefugnissenManagement & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Zentrales Steuerungsgremium aufgewertet**102-20** Zuständigkeit auf Vorstandsebene für ökonomische, ökologische und soziale ThemenManagement & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Nachhaltigkeit systematisch steuern  
Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Zentrales Steuerungsgremium aufgewertet**STAKEHOLDEREINBINDUNG****102-40** Liste der StakeholdergruppenManagement & Prozesse > Stakeholdereinbindung > Dialog auf Augenhöhe  
Management & Prozesse > Stakeholdereinbindung > Übersicht**102-41** Tarifverhandlungsvereinbarungen

Beschäftigte &amp; Gesellschaft &gt; Personalmanagement &gt; Betriebliche Mitbestimmung: wertvolle Zusammenarbeit

**102-42** Ermittlung und Auswahl der StakeholderManagement & Prozesse > Stakeholdereinbindung > Dialog auf Augenhöhe  
Management & Prozesse > Stakeholdereinbindung > Stakeholdermanagement**102-43** Einbindung von StakeholdernManagement & Prozesse > Stakeholdereinbindung > Übersicht  
Management & Prozesse > Stakeholdereinbindung  
> Wertvolles Feedback von Kundinnen und Kunden  
Produkte & Dienste > Entwicklung und Innovation  
> Im Dialog zu nachhaltigen Lösungen  
Produkte & Dienste > Entwicklung und Innovation  
> Kundenbedürfnisse und Zukunftsszenarien

[< Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen****102-44** Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen

Management & Prozesse > Stakeholdereinbindung  
 > Politische Interessenvertretung

Management & Prozesse > Stakeholdereinbindung > Aus der Dialogpraxis

Produkte & Dienste > Entwicklung und Innovation  
 > Kundenbedürfnisse und Zukunftsszenarien

**VORGEHENSWEISE BEI DER BERICHTERSTATTUNG****102-45** Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten

Berichtsprofil &gt; Über diesen Bericht

**102-46** Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen

Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsstrategie > Wesentlichkeit  
 > [www.miele.de/media/misc\\_de/media/files/infomaterial/miele\\_nachhaltigkeitsbericht\\_2019.pdf](http://www.miele.de/media/misc_de/media/files/infomaterial/miele_nachhaltigkeitsbericht_2019.pdf)

**102-47** Liste der wesentlichen Themen

Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsstrategie > Wesentlichkeit  
 > [www.miele.de/media/misc\\_de/media/files/infomaterial/miele\\_nachhaltigkeitsbericht\\_2019.pdf](http://www.miele.de/media/misc_de/media/files/infomaterial/miele_nachhaltigkeitsbericht_2019.pdf)

**102-48** Neudarstellung von Informationen

Berichtsprofil > Über diesen Bericht  
 Kennzahlen > Profil

Im Fall geänderter Darstellung von Informationen ist dies an entsprechender Stelle vermerkt.

**102-49** Änderungen bei der Berichterstattung

Berichtsprofil > Über diesen Bericht  
 Kennzahlen > Profil

Im Fall geänderter Berichtsgrenzen oder -zeiträume ist dies an entsprechender Stelle vermerkt.

**102-50** Berichtszeitraum

Berichtsprofil &gt; Über diesen Bericht

**102-51** Datum des letzten Berichts

Berichtsprofil &gt; Über diesen Bericht

**102-52** Berichtszyklus

Berichtsprofil &gt; Über diesen Bericht

**102-53** Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht

&gt; Impressum

**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen****102-54** Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards

Berichtsprofil &gt; Über diesen Bericht

**102-55** GRI-Inhaltsindex

&gt; GRI-Inhaltsindex

**102-56** Externe Prüfung

Eine externe Verifizierung des Berichts hat nicht stattgefunden.

**WESENTLICHE THEMEN: GRI 200 ÖKONOMIE, GRI 300 ÖKOLOGIE, GRI 400 SOZIALES****GRI 201: WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNG 2016****103-1/2/3** Managementansatz

Unternehmensprofil > Was Miele ausmacht  
 Unternehmensprofil > Miele weltweit

**201-1** Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert

Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement  
 > Angemessene Vergütung selbstverständlich

Beschäftigte & Gesellschaft > Gesellschaftliches Engagement > Spenden im Berichtszeitraum

Kennzahlen > Profil

**201-2** Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere

Eine detaillierte Aufschlüsselung wird von Miele nicht berichtet. Als Familienunternehmen in der Rechtsform einer Kommanditgesellschaft gibt Miele über die geforderten Details keine Auskunft.

Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
 > Nachhaltigkeit: wesentliche Herausforderungen

Mittelfristig plant Miele, eine Klimafolgenabschätzung durchzuführen, die auch Risiken und Chancen berücksichtigt.

[< Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen**

**201-3** Verbindlichkeit für leistungsorientierte Pensionspläne und sonstige Vorsorgepläne

Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement  
> Traditionell umfassende Sozialleistungen  
  
Kennzahlen > Profil > Rückstellung für Pensionen

Miele berichtet die getätigten Rückstellungen für Pensionen. Eine weitere Aufschlüsselung erfolgt nicht.

**201-4** Finanzielle Unterstützung durch die öffentliche Hand

Miele beantragt die anteilige Erstattung von Strom- und Energiesteuern für das produzierende Gewerbe. Für bestimmte Prozesse und Verfahren (inklusive Eigenerzeugung in BHKW) beantragt Miele eine komplette Strom-beziehungsweise Energiesteuererstattung. Zugrunde gelegt wird hierbei der Bezugs-/Verbrauchszeitraum. Im Kalenderjahr 2019 wurden 416.000 Euro erstattet. Im Kalenderjahr 2020 betrug die Erstattung 952.000 Euro.

**GRI 202: MARKTPRÄSENZ 2016**

**103-1/2/3** Managementansatz

Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement

**202-1** Verhältnis der nach Geschlecht aufgeschlüsselten Standardeintrittsgehälter zum lokalen Mindestlohn

Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement  
> Angemessene Vergütung selbstverständlich

Miele ist als Mitglied in Verbänden der Metall- und Elektroindustrie an die ausgehandelten Entgelttarife gebunden. In Deutschland fallen darunter 90 Prozent der Belegschaft an den Werkstandorten und dem Zentralbereich. 10 Prozent der Belegschaft werden außertariflich – also höher – bezahlt. Mit 11.066 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden die deutschen Betriebsstätten als wichtig eingestuft.

**GRI 203: INDIREKTE ÖKONOMISCHE AUSWIRKUNGEN 2016**

**103-1/2/3** Managementansatz

Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
  
Management & Prozesse > Stakeholdereinbindung  
  
Produkte & Dienste > Entwicklung und Innovation

Aus regelmäßigen Gesprächen mit Vertretern und Vertreterinnen von Gemeinden, Politik und Verbänden erhält Miele ein Bild von den indirekten Auswirkungen der Geschäftstätigkeit des Unternehmens. Eine umfangreiche, systematische Analyse hat Miele nicht durchgeführt. Weitere Informationen siehe GRI 201: Wirtschaftliche Leistung, Managementansatz.

**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen**

**203-2** Erhebliche indirekte ökonomische Auswirkungen

Unternehmensprofil > Was Miele ausmacht  
  
Management & Prozesse > Nachhaltigkeit: wesentliche Herausforderungen  
  
Produkte & Dienste > Entwicklung und Innovation  
> Neue Geschäftsmodelle und strategische Partnerschaften  
  
Produkte & Dienste > Entwicklung und Innovation > Mieten statt kaufen  
  
Produkte & Dienste > Entwicklung und Innovation > Universal Design  
  
siehe Managementansatz GRI 103-1/2/3 zu GRI 203:  
Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen

**GRI 204: BESCHAFFUNGSPRAKTIKEN 2016**

**103-1/2/3**

Managementansatz

Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement  
  
Lieferkette & Produktion > Rohstoffe und Materialien

**204-1** Anteil an Ausgaben für lokale Lieferanten

Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement  
> Beschaffungskonzept mit lokalem Fokus  
  
Kennzahlen > Lieferantenmanagement > Einkaufsvolumen  
  
Miele berichtet das unternehmensweite Einkaufsvolumen nach Regionen.

**GRI 205: KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG 2016**

**103-1/2/3**

Managementansatz

Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement

**205-1** Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden

Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Compliance sensibilisieren  
  
Im Zuge der weltweiten Revisionsprüfungen werden potenzielle Korruptionssachverhalte geprüft. Potenzielle Korruptionsrisiken bestehen bei der Verletzung von Ausschreibungsregelungen.

**205-2** Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung

Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Compliance sensibilisieren  
  
Miele erfasst die Gesamtzahl der zum Verhaltenskodex geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Eine Aufschlüsselung nach Region und Angestelltenkategorie sowie die Gesamtzahl und der Prozentsatz der informierten Geschäftspartner werden von Miele nicht erfasst.

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen**

**205-3** Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen

Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Ombudsperson als Kontaktstelle im Verdachtsfall

**GRI 206: WETTBEWERBSWIDRIGES VERHALTEN 2016**

**103-1/2/3** Managementansatz

Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement

**206-1** Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung

Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Effektives Compliance-Management  
Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Compliance sensibilisieren  
Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
> Ombudsperson als Kontaktstelle im Verdachtsfall

Im Berichtszeitraum wurden keine Klagen aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- oder Monopolbildung gegen Miele erhoben.

**GRI 301: MATERIALIEN 2016**

**103-1/2/3** Managementansatz

Produkte & Dienste > Produktportfolio und Qualität  
Produkte & Dienste > Entsorgung und Recycling  
Lieferkette & Produktion > Rohstoffe und Materialien  
Lieferkette & Produktion > Umweltmanagement

**301-1** Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen

Lieferkette & Produktion > Rohstoffe und Materialien  
> Rohstoff- und Materialeinsatz  
Kennzahlen > Lieferkette & Produktion > Rohstoffe und Materialien  
Miele weist die eingesetzten Produktionsmaterialien nach Rohmaterialien, Hilfs- und Betriebsstoffen sowie Elektronik aus. Eine Unterteilung in erneuerbare und nicht erneuerbare Materialien wird hier nicht vorgenommen.

**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen**

**301-2** Eingesetzte rezyklierte Ausgangsstoffe

Produkte & Dienste > Entsorgung und Recycling > Kreisläufe schließen  
Lieferkette & Produktion > Rohstoffe und Materialien  
> Rohstoff- und Materialeinsatz

Lieferkette & Produktion > Rohstoffe und Materialien  
> Recycelten Kunststoff sinnvoll nutzen

Lieferkette & Produktion > Rohstoffe und Materialien  
> Hoher Recyclinganteil bei Metall

Der Anteil von Sekundärrohstoffen kann nur für ausgewählte Materialien genau bestimmt werden. Für den gesamten Materialeinsatz liegen diese Angaben aktuell noch nicht vor.

**301-3** Wiederverwertete Produkte und ihre Verpackungsmaterialien

Produkte & Dienste > Entsorgung und Recycling  
> Verantwortungsvolle Rücknahme und Entsorgung

Produkte & Dienste > Entsorgung und Recycling > Rücknahme von Altgeräten

Produkte & Dienste > Entsorgung und Recycling > Rücknahme von Verpackungen

Bei den Produkten fokussiert Miele sich auf den Hauptabsatzmarkt Deutschland. Eine Rücknahmequote für Verpackungen ist für diesen Absatzmarkt nicht herstellenspezifisch zu ermitteln, da die Rücknahme gemeinschaftlich mit anderen Herstellern erfolgt. International ist aufgrund der vorliegenden Datenbasis keine belastbare Aussage möglich.

**GRI 302: ENERGIE 2016**

**103-1/2/3** Managementansatz

Produkte & Dienste > Produktportfolio und Qualität  
Lieferkette & Produktion > Umweltmanagement  
Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen

**302-1** Energieverbrauch innerhalb der Organisation

Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen > Aktueller Energieverbrauch  
Kennzahlen > Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen  
> Energieverbrauch

Miele erfasst die Energieverbräuche in der Einheit Megawattstunde (MWh). Eine MWh entspricht 3,6 Gigajoule (GJ).

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen**

<b>302-2</b>	Energieverbrauch außerhalb der Organisation	Ein wesentlicher Faktor für den Energieverbrauch ist die Nutzungsphase der Produkte (siehe 302-5). Außerdem berechnet Miele den CO <sub>2</sub> -Ausstoß durch Energieverbrauch an den Standorten (siehe 305-2). Weitere Energieverbräuche werden im Rahmen der Scope-3-Bilanzierung ermittelt.
<b>302-3</b>	Energieintensität	Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen > Aktueller Energieverbrauch Kennzahlen > Energie und Emissionen
<b>302-4</b>	Verringerung des Energieverbrauchs	Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen > Aktueller Energieverbrauch Kennzahlen > Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen > Energieverbrauch
<b>302-5</b>	Senkung des Energiebedarfs für Produkte und Dienstleistungen	Produkte & Dienste > Produktportfolio und Qualität > Reduzierung der Stromverbräuche Produkte & Dienste > Produktportfolio und Qualität > Ressourcenschonende Gestaltung Produkte & Dienste > Produktportfolio und Qualität > Geräte Kennzahlen > Produkte & Dienste > Produktportfolio

**GRI 303: WASSER UND ABWASSER 2018**

<b>103-1/2/3</b>	Managementansatz	Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz
<b>303-1</b>	Wasser als gemeinsam genutzte Ressource	Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz > Konsequentes Wassermanagement Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz > Abwasser: regelmäßige Messungen Die Wasserentnahmestellen werden behördlich überwacht. Die Entnahmemengen aus den eigenen Brunnen sind in den letzten Jahrzehnten halbiert worden. Die Wasserproben waren im Berichtszeitraum nicht auffällig. Die Qualität wird durch die Entnahme nicht beeinträchtigt.

**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen**

<b>303-2</b>	Umgang mit den Auswirkungen der Wasserrückführung	Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz > Abwasser: regelmäßige Messungen An allen Werkstandorten, mit Ausnahme von Braşov, gibt es mindestens zwei Abwassernetze: Schmutzwasser und Regenwasser. Letzteres wird in Vorfluter geleitet. Schmutzwasser wird gemäß kommunalen Vorgaben in den kommunalen Abwasseraufbereitungsanlagen gereinigt. Gleiches gilt für anfallendes technisches Abwasser aus den Oberflächenbehandlungsanlagen an den Werkstandorten Gütersloh, Oelde und Lehrte. Hierzu wurden Eigenüberwachungsmaßnahmen vereinbart. Eine detaillierte Aufschlüsselung nach Einleitungsort, Wasserqualität und Wiederverwendung des Wassers durch andere Organisationen wird nicht vorgenommen.
<b>303-3</b>	Wasserentnahme	Kennzahlen > Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz Miele setzt sich sorgfältig mit Wasserknappheit und Wasserstressgebieten auseinander und möchte zukünftig darüber berichten. Miele erfasst die Wasserentnahme in Kubikmetern.
<b>303-4</b>	Wasserrückführung	Kennzahlen > Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz > Abwasser in Kubikmetern Der im Indikator geforderte Detaillierungsgrad wird nicht vollständig erfasst. Weitere Informationen siehe GRI 303-3.

**GRI 305: EMISSIONEN 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Managementansatz	Lieferkette & Produktion > Umweltmanagement Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen Lieferkette & Produktion > Logistik und Mobilität
<b>305-1</b>	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen > CO <sub>2</sub> -Bilanz auf breiter Datenbasis Lieferkette & Produktion > Logistik und Mobilität > Miele-Fuhrpark Kennzahlen > Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen > CO <sub>2</sub> -Bilanz des Unternehmens Biogene CO <sub>2</sub> -Emissionen sind bei Miele nicht relevant, da keine biogenen Brennstoffe eingesetzt werden.

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen****305-2** Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)

Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen  
 > CO<sub>2</sub>-Bilanz auf breiter Datenbasis

Kennzahlen > Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen > CO<sub>2</sub>-Bilanz des Unternehmens

Weitere Informationen siehe GRI 305-1: Direkte THG-Emissionen

**305-3** Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)

Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen  
 > CO<sub>2</sub>-Bilanz auf breiter Datenbasis

Lieferkette & Produktion > Logistik und Mobilität  
 > Berechnung der CO<sub>2</sub>-Bilanz und weitere Emissionen

Lieferkette & Produktion > Logistik und Mobilität  
 > CO<sub>2</sub>-freie Bahnreisen und ÖPNV-Angebote für Beschäftigte

Kennzahlen > Logistik und Mobilität > Transportbedingte Treibhausgasemissionen in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten

Weitere Informationen siehe GRI 305-1: Direkte THG-Emissionen

**305-5** Senkung der THG-Emissionen

Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen  
 > CO<sub>2</sub>-Bilanz auf breiter Datenbasis

Kennzahlen > Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen > CO<sub>2</sub>-Bilanz des Unternehmens

**305-6** Emissionen von Ozon abbauenden Substanzen (ODS)

Produkte & Dienste > Entsorgung und Recycling > Schadstoffe bei der Entsorgung

Bei Miele findet weder eine Herstellung noch ein Im- oder Export Ozon abbauender Substanzen statt.

**305-7** Stickstoffoxide (NO<sub>x</sub>), Schwefeloxide (SO<sub>x</sub>) und andere signifikante Luftemissionen

Produkte & Dienste > Entsorgung und Recycling > Schadstoffe bei der Entsorgung

Lieferkette & Produktion > Energie und Emissionen > Umgang mit weiteren Treibhausgasen und sonstigen Emissionen

Die Gießerei und die Oberflächenwerke in Gütersloh unterliegen der Berichtspflicht für das deutsche Schadstoffemissionsregister (PRTR). Die Gießerei unterschreitet den Staubgrenzwert (10 mg/cbm Abluft) um etwa 70 Prozent.

**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen****GRI 306: ABFALL 2020****103-1/2/3** Managementansatz

Lieferkette &amp; Produktion &gt; Ressourceneffizienz

**306-1** Anfallender Abfall und erhebliche abfallbezogene Auswirkungen

Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz  
 > Abfallvermeidung und Wassermanagement

Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz  
 > Abfallvermeidung und weitgehende Verwertung

Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz  
 > Sensibilisierung der Beschäftigten

**306-2** Management erheblicher abfallbezogener Auswirkungen

Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz  
 > Abfallvermeidung und Wassermanagement

Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz  
 > Abfallvermeidung und weitgehende Verwertung

Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz  
 > Sensibilisierung der Beschäftigten

**306-3** Angefallener Abfall

Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz  
 > Abwasser: regelmäßige Messungen

Kennzahlen > Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz

**306-4** Von Entsorgung umgeleiteter Abfall

Kennzahlen > Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz

Miele importiert und exportiert keinen gefährlichen Abfall.

**306-5** Zur Entsorgung weitergeleiteter Abfall

Kennzahlen > Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz  
 > Verbleib des Gesamtabfalls in Tonnen

Weitere Informationen siehe GRI 306-4: Von Entsorgung umgeleiteter Abfall

**GRI 307: UMWELT-COMPLIANCE 2016****103-1/2/3** Managementansatz

Lieferkette &amp; Produktion &gt; Umweltmanagement

**307-1** Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen

Lieferkette &amp; Produktion &gt; Umweltmanagement &gt; Zusammenarbeit zwischen Umweltschutz und Energiemanagement

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen****GRI 308: UMWELTBEWERTUNG DER LIEFERANTEN 2016****103-1/2/3** ManagementansatzLieferkette & Produktion > Rohstoffe und Materialien  
Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement

Potenzielle ökologische Auswirkungen in der Lieferkette sowie tatsächliche Auswirkungen jenseits der direkten Lieferanten werden bisher nicht systematisch erfasst.

**308-1** Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurdenLieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement  
> Bewertung ökologischer Standards

Lieferkette &amp; Produktion &gt; Lieferantenmanagement &gt; Auswahl neuer Lieferanten

Alle potenziellen Lieferanten müssen eine Selbstauskunft ausfüllen, die auch Kriterien zu Umweltmanagement und Klimaschutz enthält. Alle Lieferanten für Fertigungsmaterial, die für eine Geschäftsbeziehung infrage kommen, werden außerdem in einem Kurzaudit vor Ort überprüft.

**308-2** Negative Umweltauswirkungen in Lieferkette und ergriffene MaßnahmenLieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement  
> Lieferantenmanagement: Überprüfung von Nachhaltigkeitskriterien

Im Zuge der Lieferantenbewertung überprüft Miele die Einhaltung ökologischer Kriterien. Auf die Veröffentlichung detaillierter Ergebnisse verzichtet Miele. Eine Umweltverträglichkeitsprüfung ist nicht Teil dieser Überprüfung.

**GRI 401: BESCHÄFTIGUNG 2016****103-1/2/3** Managementansatz

Beschäftigte &amp; Gesellschaft &gt; Personalmanagement

**401-1** Neu eingestellte Angestellte und AngestelltenfluktuationBeschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement  
> Mitarbeiterbindung: geringe Fluktuation, viele Jubiläen

Kennzahlen &gt; Beschäftigte &amp; Gesellschaft &gt; Personalmanagement

Die Auswertung und Veröffentlichung der Angaben der Fluktuation und der Neueinstellungen in Deutschland nach Altersgruppe, Geschlecht und Region ist für Miele nicht steuerungsrelevant und wird daher nicht erfasst.

Dasselbe gilt für die Fluktuation an den internationalen Standorten.

**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen****401-2** Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmern oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werdenBeschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement  
> Traditionell umfassende Sozialleistungen**401-3** ElternzeitBeschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement  
> Vereinbarkeit von Beruf und Familie erleichtern

Die Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einem generellen Anspruch auf Elternzeit wird als nicht relevant angesehen und daher nicht dokumentiert.

**GRI 402: ARBEITNEHMER-ARBEITGEBER-VERHÄLTNIS 2016****103-1/2/3** Managementansatz

Beschäftigte &amp; Gesellschaft &gt; Personalmanagement

**402-1** Mindestmitteilungsfrist für betriebliche VeränderungenBeschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement  
> Betriebliche Mitbestimmung: wertvolle Zusammenarbeit

An den deutschen Standorten sind Mindestmitteilungsfristen gegenüber dem Betriebsrat bei personenbezogenen Maßnahmen durch das Betriebsverfassungsgesetz geregelt. Die Miele-Geschäftsleitung arbeitet grundsätzlich eng mit den Betriebsräten zusammen und informiert rechtzeitig und umfassend über alle relevanten Entscheidungen, Entwicklungen und Prozesse.

**GRI 403: ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ 2018****103-1/2/3** Managementansatz

Beschäftigte &amp; Gesellschaft &gt; Arbeits- und Gesundheitsschutz

**403-1** Managementsystem für Arbeitssicherheit und GesundheitsschutzBeschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
> Arbeitssicherheit klar organisiert

Beschäftigte &amp; Gesellschaft &gt; Arbeits- und Gesundheitsschutz &gt; Unfallrisiken verringern

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen**

**403-2** Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen

Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
> Arbeitssicherheit klar organisiert

Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz > Unfallrisiken verringern

Miele wendet den internationalen Standard ISO 45001 an. Dieser untersagt Vergeltungsmaßnahmen gegen Beschäftigte, die arbeitsbedingte Gefahren melden oder sich aus Arbeitssituationen entfernen, die ihnen nach eigener Einschätzung Gesundheitsschäden oder Verletzungen zufügen. Verantwortlich für die Einhaltung dieses Standards sind die jeweiligen Vorgesetzten.

Kontrollinstanz ist etwa der Betriebsrat, Rat und Hilfe bietet die Lebenslagenberatung.

**403-3** Arbeitsmedizinische Dienste

Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
> Erstversorgung bei Notfällen und im Akutfall

**403-4** Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
> Arbeitssicherheit klar organisiert

Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
> Unfallrisiken verringern

**403-5** Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
> Arbeitssicherheit klar organisiert

Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
> Unfallrisiken verringern

Kennzahlen > Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
> Schulungen zur Arbeitssicherheit

**403-6** Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter

Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
> Das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM)

**403-7** Vermeidung und Abmilderung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz

Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement > Integriertes Managementsystem sorgt für einheitliche Strukturen

Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
> Arbeitssicherheit klar organisiert

Negative Auswirkungen durch Geschäftsbeziehungen sucht Miele durch ein sorgfältiges Fremdfirmenmanagement zu verhindern.

**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen**

**403-8** Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz abgedeckt sind

Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
> Arbeitssicherheit klar organisiert

Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
> Covid-19-Prävention im Fokus

**403-9** Arbeitsbedingte Verletzungen

Kennzahlen > Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz

Der im Indikator geforderte Detaillierungsgrad wird nicht vollständig erfasst. Daten zu den Leiharbeiterinnen und -arbeitnehmern werden seit 2020 erfasst und in zukünftigen Nachhaltigkeitsberichten publiziert. Die Unfallstatistik orientiert sich am Regelwerk der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung DGUV.

**GRI 404: AUS- UND WEITERBILDUNG 2016**

**103-1/2/3** Managementansatz

Beschäftigte & Gesellschaft > Aus- und Weiterbildung

**404-1** Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestelltem

Beschäftigte & Gesellschaft > Aus- und Weiterbildung  
> Breites Themenspektrum für die Aus- und Weiterbildung

Kennzahlen > Beschäftigte & Gesellschaft > Aus- und Weiterbildung

Die zur vollständigen Erfüllung des Indikators erforderliche Aufschlüsselung der Weiterbildungsstunden nach Mitarbeiterkategorie und Geschlecht wird bis dato nicht zentral zur Steuerung genutzt. Die Zahlen werden deshalb nicht erhoben.

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen**

**404-2** Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe

Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement  
 > Traditionell umfassende Sozialleistungen

Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement  
 > Vereinbarkeit von Beruf und Familie erleichtern

Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
 > Unfälle vermeiden und Gesundheit fördern

Beschäftigte & Gesellschaft > Arbeits- und Gesundheitsschutz  
 > Lebenslagen- und Suchtberatung

Beschäftigte & Gesellschaft > Aus- und Weiterbildung  
 > Breites Themenspektrum für die Aus- und Weiterbildung

Beschäftigte & Gesellschaft > Aus- und Weiterbildung > Vermittlung von Fach- und Führungskompetenzen und Ermunterung zur Eigeninitiative

Beschäftigte & Gesellschaft > Aus- und Weiterbildung  
 > Vielfältiges Programm der Offenen Weiterbildung

**404-3** Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten

Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement > Klare Strukturen

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Anspruch auf ein jährlich stattfindendes Mitarbeitergespräch. Die Anzahl der durchgeführten Mitarbeitergespräche wird nicht erhoben. Darüber hinaus regelt die Betriebsvereinbarung „Talentmanagement“ die Vorgehensweise für die Identifizierung und Bewertung von Talenten und potenziellen Nachfolgern.

**GRI 405: DIVERSITÄT UND CHANGENGLEICHHEIT 2016**

**103-1/2/3** Managementansatz

Beschäftigte & Gesellschaft > Vielfalt und Chancengleichheit

Der Ansatz wird kontinuierlich überprüft und weiterentwickelt. Eine systematische Evaluierung findet bisher nicht in allen von GRI geforderten Bereichen statt.

**405-1** Diversität in Kontrollorganen und der Angestellten

Beschäftigte & Gesellschaft > Vielfalt und Chancengleichheit  
 > Vielfalt fördern, Diskriminierung verhindern

Kennzahlen > Beschäftigte & Gesellschaft > Vielfalt und Chancengleichheit

Eine detaillierte Aufschlüsselung wird von Miele bis dato nicht zur Steuerung genutzt, wodurch die Daten nicht erfasst werden. Zudem sind einige Diversitätsindikatoren in Form einer Zugehörigkeit zu einer Gruppe über die Datenschutz-Grundverordnung geschützt und dürfen in dieser Form personenbezogen nicht erhoben werden. Die Geschäftsführung bestand im Berichtszeitraum aus fünf Geschäftsführern, darunter keine Frau. Alle Geschäftsführer waren über 50 Jahre alt.

**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen**

**405-2** Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen zum Grundgehalt und zur Vergütung von Männern

Beschäftigte & Gesellschaft > Vielfalt und Chancengleichheit  
 > Keine Unterschiede bei den Gehältern von Frauen und Männern

Die Bonusvereinbarung im Zuge der Jahreszielgespräche von Führungskräften des Top- und mittleren Managements in Deutschland erfolgt nach einem einheitlichen System unter Einbezug der Leistung dieser Führungskräfte. Dabei gibt es keine Unterschiede zwischen Männern und Frauen. Für Führungskräfte der ausländischen Vertriebsgesellschaften gelten ähnliche individuelle Vorgehensweisen.

**GRI 406: DISKRIMINIERUNGSFREIHEIT 2016**

**103-1/2/3** Managementansatz

Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement

Beschäftigte & Gesellschaft > Vielfalt und Chancengleichheit

Die Beschwerdestelle dient vornehmlich dazu, Beschwerden über Diskriminierung im Zusammenhang mit dem Unternehmen aufzunehmen, jedoch nicht für Beschwerden über Aktivitäten jenseits der direkten Lieferanten. Der Ansatz wird kontinuierlich überprüft und weiterentwickelt. Eine systematische Evaluierung unter Einbezug von Stakeholdern findet bisher nicht statt.

**406-1** Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen

Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement  
 > Transparenter Prozess bei Beschwerden

Miele prüft die nötigen Abhilfemaßnahmen von Fall zu Fall individuell. Die umgesetzten Maßnahmen und deren Ergebnisse werden vertraulich behandelt.

**GRI 407: VEREINIGUNGSFREIHEIT UND TARIFVERHANDLUNGEN 2016**

**103-1/2/3** Managementansatz

Beschäftigte & Gesellschaft > Vielfalt und Chancengleichheit

Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement

**407-1** Betriebsstätten und Lieferanten, bei denen das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen bedroht sein könnte

Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement  
 > Einhaltung von SA8000-Kriterien

Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement  
 > Eskalationsprozess bei Verdacht auf Verstöße

Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement  
 > Soziale und ethische Standards

Bisher wurden keine Geschäftsstandorte oder Lieferanten identifiziert, bei denen die Vereinigungsfreiheit oder das Recht auf Kollektivverhandlungen erheblich gefährdet sein könnten.

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen****GRI 408: KINDERARBEIT 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Managementansatz	Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement Der Managementansatz basiert auf dem SA8000-Standard. Miele nimmt keine Gewichtung der Kriterien vor. Es erfolgt eine ganzheitliche Bewertung.
<b>408-1</b>	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit	Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement > Interne und externe Leitlinien sowie Standards Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement > Einhaltung von SA8000-Kriterien Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement > Eskalationsprozess bei Verdacht auf Verstöße Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement > Soziale und ethische Standards Bisher wurden keine Geschäftsstandorte oder Lieferanten identifiziert, bei denen ein erhebliches Risiko von Kinderarbeit oder Arbeit von Jugendlichen unter gefährlichen Bedingungen besteht.

**GRI 409: ZWANGS- ODER PFLICHTARBEIT 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Managementansatz	Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement Siehe Managementansatz GRI 103-1/2/3 zu GRI 408: Kinderarbeit
<b>409-1</b>	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit	Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement > Einhaltung von SA8000-Kriterien Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement > Eskalationsprozess bei Verdacht auf Verstöße Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement > Soziale und ethische Standards Bisher wurden keine Geschäftsstandorte oder Lieferanten identifiziert, bei denen ein erhebliches Risiko von Zwangs- oder Pflichtarbeit besteht.

**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen****GRI 412: PRÜFUNG AUF MENSCHENRECHTSASPEKTE 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Managementansatz	Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement Siehe Managementansatz GRI 103-1/2/3 zu GRI 408: Kinderarbeit
<b>412-1</b>	Geschäftsstandorte, an denen eine Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte oder eine menschenrechtliche Folgenabschätzung durchgeführt wurde	Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement > Audits durch externe Partnerinnen und Partner Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement > Interne Überprüfung von Fortschritten Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement > Lieferantenmanagement: Überprüfung von Nachhaltigkeitskriterien Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement > Soziale und ethische Standards Bei Miele erfolgt keine separate Prüfung der Menschenrechte. Menschenrechtliche Aspekte werden im Zuge der Evaluationen für den Sozialstandard SA8000 an allen Produktionsstandorten und der Vertriebsgesellschaft Deutschland geprüft.
<b>412-2</b>	Schulungen für Angestellte zu Menschenrechtspolitik und -verfahren	Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement > Interne Überprüfung von Fortschritten Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement > Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Compliance sensibilisieren Beschäftigte & Gesellschaft > Personalmanagement > Soziale und ethische Standards Miele berichtet die Anzahl der im Berichtszeitraum geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Anzahl der Schulungsstunden und der Prozentsatz der geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden bis dato nicht zentral zur Steuerung genutzt. Die Zahlen werden deshalb nicht erhoben beziehungsweise berechnet.

[← Zurück](#)[Kennzahlen](#)[GRI-Inhaltsindex](#)**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen****GRI 413: LOKALE GEMEINSCHAFTEN 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Managementansatz	Beschäftigte & Gesellschaft > Gesellschaftliches Engagement  Es wurden bisher keine Programme oder systematischen Verfahrensweisen etabliert, die die Auswirkungen der Geschäftstätigkeiten auf das Gemeinwesen bewerten. Jedoch sorgt Miele über bestehende Gesetze und Vorschriften hinaus für die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gemeinden. Gleichzeitig werden durch die Geschäftstätigkeit wichtige Impulse für das Wachstum von Kaufkraft und Steueraufkommen an den Standorten gesetzt. Durch den engen Austausch mit den Gemeinden erhält Miele kontinuierlich Rückmeldung über die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit.
<b>413-1</b>	Betriebsstätten mit Einbindung lokaler Gemeinschaften, Folgenabschätzungen und Förderprogrammen	Management & Prozesse > Stakeholdereinbindung > Übersicht  Beschäftigte & Gesellschaft > Gesellschaftliches Engagement > Attraktivität der Regionen fördern  Maßnahmen zur Einbindung lokaler Gemeinschaften werden punktuell an den Standorten umgesetzt und werden nicht systematisch gesteuert und analysiert. Der Prozentsatz der Standorte, die solche Maßnahmen umsetzen, wird von Miele nicht erfasst.
<b>413-2</b>	Geschäftstätigkeiten mit erheblichen tatsächlichen oder potenziellen negativen Auswirkungen auf lokale Gemeinschaften	Beschäftigte & Gesellschaft > Gesellschaftliches Engagement > Attraktivität der Regionen fördern  Siehe Managementansatz GRI 103-1/2/3 zu GRI 413: Lokale Gemeinschaften

**GRI 414: SOZIALE BEWERTUNG DER LIEFERANTEN 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Managementansatz	Lieferkette & Produktion > Rohstoffe und Materialien  Lieferkette & Produktion > Ressourceneffizienz  Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement  Siehe Managementansatz GRI 103-1/2/3 zu GRI 308: Umweltbewertung der Lieferanten  Potenzielle soziale Auswirkungen in der Lieferkette sowie tatsächliche Auswirkungen jenseits der direkten Lieferanten werden bisher nicht systematisch erfasst.
------------------	------------------	---

**GRI-Standards und Angaben****Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen**

<b>414-1</b>	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien bewertet wurden	Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement > Auswahl neuer Lieferanten  Kennzahlen > Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement > Selbstauskünfte zur Einhaltung von Sozialstandards durch Lieferanten  Vorgehen analog GRI 308-1  Alle potenziellen Lieferanten müssen eine Selbstauskunft ausfüllen, die auch soziale Kriterien enthält. Alle Lieferanten für Fertigungsmaterial, die für eine Geschäftsbeziehung infrage kommen, werden außerdem in einem Kurzaudit vor Ort überprüft.
<b>414-2</b>	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Lieferkette & Produktion > Lieferantenmanagement > Lieferantenmanagement: Überprüfung von Nachhaltigkeitskriterien  Vorgehen analog GRI 308-2  Im Zuge der Lieferantenbewertung überprüft Miele die Einhaltung sozialer Kriterien. Auf die Veröffentlichung detaillierter Ergebnisse verzichtet Miele.
<b>GRI 415: POLITISCHE EINFLUSSNAHME 2016</b>		
<b>103-1/2/3</b>	Managementansatz	Management & Prozesse > Stakeholdereinbindung
<b>415-1</b>	Parteispenden	Beschäftigte & Gesellschaft > Gesellschaftliches Engagement > Spenden im Berichtszeitraum  In den Jahren 2019 und 2020 unterstützte Miele politische Parteien in Deutschland mit Spenden in Höhe von insgesamt 20.000 Euro. Die Informationen über die Empfänger der Spenden werden von Miele vertraulich behandelt. Die Parteispendingen werden nur für Deutschland zentral und nicht international erfasst.

**GRI 416: KUNDENGESUNDHEIT UND -SICHERHEIT 2016**

<b>103-1/2/3</b>	Managementansatz	Produkte & Dienste > Produktportfolio und Qualität  Produkte & Dienste > Kundenorientierung und -information
------------------	------------------	--

< Zurück

Kennzahlen

**GRI-Inhaltsindex**

**GRI-Standards und Angaben**

**Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen**

**416-1** Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit

Produkte & Dienste > Produktportfolio und Qualität  
 > Produktsicherheit: umfassende Prüfung  
 Produkte & Dienste > Entsorgung und Recycling  
 > Schadstoffe bei der Entsorgung  
 Für alle Produkte werden die Auswirkungen auf die Gesundheit und Sicherheit im Hinblick auf Verbesserungspotenziale überprüft.

**416-2** Verstöße im Zusammenhang mit den Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit

Produkte & Dienste > Kundenorientierung und -information  
 > Detaillierte Notfallpläne für Rückrufaktionen

**GRI 417: MARKETING UND KENNZEICHNUNG 2016**

**103-1/2/3** Managementansatz

Produkte & Dienste > Produktportfolio und Qualität  
 Produkte & Dienste > Kundenorientierung und -information

**417-1** Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung

Produkte und Dienste > Kundenorientierung und -information  
 > Interesse an Nachhaltigkeit wächst  
 Produkte & Dienste > Entsorgung und Recycling  
 > Sensibilisierung der Verbraucher für Altgeräterückgabe  
 Produkte & Dienste > Entsorgung und Recycling > Entsorgung von Materialien  
 Produkte & Dienste > Entsorgung und Recycling > Transparente Kennzeichnung  
 Kennzahlen > Produkte & Dienste > Produktportfolio  
 Alle Produktkategorien werden den gesetzlich vorgeschriebenen Verfahren für Produktinformationen und Kennzeichnung unterzogen.

**417-2** Verstöße im Zusammenhang mit Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung

Produkte & Dienste > Kundenorientierung und -information  
 > Interesse an Nachhaltigkeit wächst

**GRI-Standards und Angaben**

**Verweise, Erläuterungen und Auslassungserklärungen**

**GRI 418: SCHUTZ DER KUNDENDATEN 2016**

**103-1/2/3** Managementansatz

Produkte & Dienste > Kundenorientierung und -information

**418-1** Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder den Verlust von Kundendaten

Produkte & Dienste > Kundenorientierung und -information  
 > Sensibler Umgang mit Kundendaten

**GRI 419: SOZIOÖKONOMISCHE COMPLIANCE 2016**

**103-1/2/3** Managementansatz

Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement

**419-1** Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich

Management & Prozesse > Nachhaltigkeitsmanagement  
 > Effektives Compliance-Management  
 Im Berichtszeitraum gab es keine Sanktionen oder erheblichen Bußgelder, die wegen des Verstoßes gegen internationale Konventionen oder Verträge oder nationales Recht gegen Miele verhängt wurden.

[< Zurück](#)

# Über diesen Bericht

Das Unternehmen Miele veröffentlicht seit dem Jahr 2002 Nachhaltigkeitsberichte. Der vorliegende zehnte Bericht dokumentiert die Fortschritte im Sinne der Miele Nachhaltigkeitsstrategie und der Unternehmensleitlinie „Immer Besser“. Ziel des Berichts 2021 ist es, die Nachhaltigkeitsleistung des Unternehmens für Stakeholder wie Nachhaltigkeitsexperten, Kunden, Beschäftigte und Geschäftspartner transparent zu machen. Die Inhalte greifen die für das Unternehmen wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen auf. Diese wurden zuletzt im Jahr 2018 im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse ermittelt und nach ihrer Relevanz für Miele gewichtet.

[GRI 102-54] Die Nachhaltigkeitsberichterstattung von Miele orientiert sich an den international anerkannten Standards der Global Reporting Initiative (GRI). Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option „Kern“ erstellt. Um dem Informationsbedarf der Stakeholder bestmöglich zu entsprechen, wurden auch darüber hinausgehende Informationen in den Bericht aufgenommen. Verweise auf die jeweiligen GRI-Indikatoren sind den Kennzahlen und den entsprechenden Textstellen zugeordnet. Der GRI-Inhaltsindex befindet sich am Ende dieses Berichts.

Im Aufbau entspricht der vorliegende Bericht seinem Vorgänger aus dem Jahr 2019. Mit seinen vier Hauptkapiteln Management & Prozesse, Produkte & Dienste, Lieferkette & Produktion sowie Beschäftigte & Gesellschaft spiegelt er zudem die Handlungsfelder und Schwerpunktthemen der Miele Nachhaltigkeitsstrategie wider, die im Berichtszeit-

raum weiterentwickelt wurde. Auf diese Weise lässt sich schneller erfassen, wie die in den Unterkapiteln beschriebenen Maßnahmen auf die strategischen Ziele einzahlen.

[GRI 102-45/-50] Anders als sein Vorläufer bezieht sich der Nachhaltigkeitsbericht 2021 nicht auf die zwei letzten Geschäftsjahre von Miele (jeweils mit Ende 30. Juni), sondern auf die vorausgehenden Kalenderjahre. Grund ist die Umstellung des Miele-Geschäftsjahres auf das Kalenderjahr im Jahr 2020. Der Berichtszeitraum erstreckt sich daher vom 1. Januar 2019 bis zum 31. Dezember 2020. Darüber hinaus wurden wesentliche Inhalte aus dem zweiten Halbjahr 2018 berücksichtigt. Redaktionsschluss war im September 2021. Bis dahin eingegangene berichtsrelevante Ereignisse wurden miteinbezogen. Sofern nicht anders vermerkt, beziehen sich alle Angaben inklusive der Kennzahlen auf die Miele & Cie. KG und ihre Tochtergesellschaft imperial-Werke oHG. Dies schließt alle deutschen Produktions- und Verwaltungsstandorte sowie den Vertrieb und Service in Deutschland mit ein. Zusätzlich eingeschlossen sind – unter dem Dach der Miele Beteiligungs-GmbH – die Produktionsstandorte Braşov (Rumänien), Bürmoos (Österreich), Dongguan (China), Ksawerów (Polen) und Uničov (Tschechische Republik) sowie die internationalen Vertriebsgesellschaften.

[GRI 102-10/-48/-49] Im Berichtszeitraum gab es wesentliche Änderungen hinsichtlich der Größe und der > Struktur der Gruppe. So hat Ende 2019 ein zweites Waschmaschinenwerk in Ksawerów seinen Betrieb aufgenommen. 2019 konnte zudem die Verlagerung eines Teils der Produktion vom Werk Bürmoos (Medizinprodukteherstellung) zur Tochtergesellschaft

Steelco S.p.A. nach Italien abgeschlossen werden. Im Berichtszeitraum hat sich zudem die Tochtergesellschaft Miele Venture Capital GmbH an folgenden Unternehmen beteiligt oder ihre Beteiligung aufgestockt: Agrilution Systems GmbH, MChief Verwaltungs-GmbH und MChief GmbH & Co. KG, Miele Operations & Payment Solutions GmbH, WaschMal GmbH, KptnCook Corp., Plant Jammer ApS sowie die loadbee GmbH. Die Miele Venture Capital GmbH mit ihren Töchtern und Beteiligungen sowie die Steelco S.p.A. und Yujin Robot Co., Ltd. werden noch nicht umfassend im Bericht berücksichtigt – außer es erfolgt eine gesonderte Ausweisung wie im > Unternehmensprofil und in den > Kennzahlen.

Der Miele Nachhaltigkeitsbericht ist als PDF-Datei > online abrufbar. Eine ausführliche Auflistung der wesentlichen Kennzahlen befindet sich im Kapitel Zahlen & Fakten am Ende des Berichts. Ergänzend bietet der Online-Auftritt zur Nachhaltigkeit allen Kundinnen und Kunden sowie weiteren Interessierten einen Überblick zur Philosophie und Umsetzung der Nachhaltigkeit bei Miele. Er ist unter > [www.miele.com/nachhaltigkeit](http://www.miele.com/nachhaltigkeit) sowie über [Miele.de](http://Miele.de) oder [Miele.com](http://Miele.com) erreichbar.

Auf die durchgängige Nennung der Rechtsformen wurde zugunsten einer besseren Lesbarkeit verzichtet. Wie im vorherigen Bericht verwenden wir – außer in Aufzählungen und sprachlich begründeten Ausnahmen – geschlechtsspezifische Bezeichnungen.

[GRI 102-51/-52] Dieser Bericht ersetzt den Miele Nachhaltigkeitsbericht 2019. Dem zweijährigen Berichtszyklus folgend, ist der nächste Nachhaltigkeitsbericht für das Jahr 2023 geplant.

< Zurück

# Impressum

## HERAUSGEBER

Miele & Cie. KG  
Carl-Miele-Straße 29  
33332 Gütersloh

## VERANTWORTLICH

Carsten Prudent  
Communications

Christoph Wendker  
Corporate Sustainability  
and Regulatory Affairs

## DATENMANAGEMENT

Sebastian Wegener  
Corporate Sustainability

## UMSETZUNG

Stakeholder Reporting GmbH, Hamburg

## FOTOGRAFIE

Miele  
atmosfair  
David Ellis – Chocolate Studios  
Frauke Schumann Fotografie  
World Wide Fund for Nature-Australia

## PROJEKTLEITUNG [GRI 102-53]

Ursula Wilms  
Public Relations  
Telefon +49 5241 89-1958  
Telefax +49 5241 89-781958  
E-Mail: ursula.wilms@miele.com

[www.miele.com/nachhaltigkeit](http://www.miele.com/nachhaltigkeit)

## REDAKTIONSSCHLUSS

8. September 2021

Der aktuelle Bericht ist auch in englischer und französischer Sprache verfügbar. Im Falle von Abweichungen ist die deutsche Version gültig.

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie allen weiteren Beteiligten, die an der Erstellung dieses Berichts mitgewirkt haben, dankt Miele für ihre Unterstützung.