

NACHHALTIGKEITS- BERICHT- ERSTATTUNG

der Klöckner & Co SE

Nachhaltigkeitsberichterstattung 2018 der Klöckner & Co SE	2
Handlungsfeld Mitarbeiter	5
Handlungsfeld Verantwortungsvolles Handeln	11
Handlungsfeld Umwelt	17
Handlungsfeld Digitalisierung	19
Handlungsfeld Kunden	22
Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers	24

1. Nachhaltigkeitsberichterstattung 2018 der Klöckner & Co SE

[In der Stahl- und Metaldistribution zählt Klöckner & Co zu den weltweit größten Unternehmen, die nicht an einen Produzenten gebunden sind. Durch unsere Unabhängigkeit von Stahlherstellern profitieren unsere Kunden von einem zentral koordinierten Einkauf und unseren vielfältigen nationalen und internationalen Beschaffungsmöglichkeiten bei rund 60 Kernlieferanten – dazu gehören die weltweit größten Stahlproduzenten und deren Distributionsarme. Das Thema Nachhaltigkeit ist entlang der Wertschöpfungskette Stahl von besonderer Bedeutung. Die hohen Umweltauswirkungen der Stahlbranche konnten in den vergangenen Jahren zwar bereits deutlich verringert werden, jedoch ist insbesondere die Produktion nach wie vor mit einem hohen Ressourceneinsatz verbunden. Doch auch wir als Zwischenhändler sehen uns in der Pflicht, unsere Prozesse kontinuierlich zu verbessern, um die negativen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit zu minimieren. Dabei setzen sich unsere rund 8.600 Mitarbeiter täglich mit ihren Qualifikationen und ihrer Leistungsbereitschaft für die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden ein. Bei Klöckner & Co erbringen wir für unsere Kunden alle wichtigen Leistungen rund um das Produkt – Beratung, Beschaffung, Lagerhaltung, Anarbeitung sowie Distribution von Stahl und Metallen – und setzen dabei zunehmend auf die Digitalisierung der Prozesse. Mit unserem Know-how und unseren technischen Kapazitäten entwickeln und realisieren wir Komplettlösungen – für Unternehmen jeglicher Größe und Branchen verschiedenster Art. Über unser Distributions- und Servicenetzwerk von rund 160 Standorten in 13 Ländern, sowohl in Europa als auch auf dem amerikanischen Kontinent, bedienen wir über 100.000 Kunden. Unser Kundenportfolio umfasst zumeist kleinere bis mittlere Stahl- und Metallverbraucher, vorwiegend aus der Bauindustrie sowie dem Maschinen- und Anlagenbau. Darüber hinaus liefern wir Vorprodukte für die Automobilindustrie, den Schiffbau und die Gebrauchsgüterindustrie.

Für unser Geschäftsmodell sowie aus unserem Selbstverständnis als Traditionsunternehmen heraus spielt verantwortungsvolles Handeln eine zentrale Rolle. Verantwortung bedeutet für uns, dass wir unser gesamtes Unternehmen ethisch und sozial verantwortlich, umweltverträglich und zugleich ökonomisch erfolgreich gestalten. Diese Grundhaltung haben wir in unseren konzernweit gültigen Klöckner & Co-Prinzipien verschriftlicht. Diese Verhaltensprinzipien ermöglichen ein gemeinsames Verständnis und geben eine konkrete Orientierung für unser tägliches Handeln.

Die vorliegende Nachhaltigkeitsberichterstattung 2018 enthält den nichtfinanziellen Konzernbericht der Klöckner & Co SE gemäß § 315b HGB. In dem nichtfinanziellen Konzernbericht berichten wir über die für uns wesentlichen nichtfinanziellen Themen, gekennzeichnet durch eine hohe Relevanz für die Geschäftstätigkeit und ihre Auswirkungen auf die Aspekte Umweltbelange, Arbeitnehmerbelange, Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption und Bestechung. Darüber hinaus berichten wir an dieser Stelle auch transparent über unser weiteres Engagement in Sachen Nachhaltigkeit.

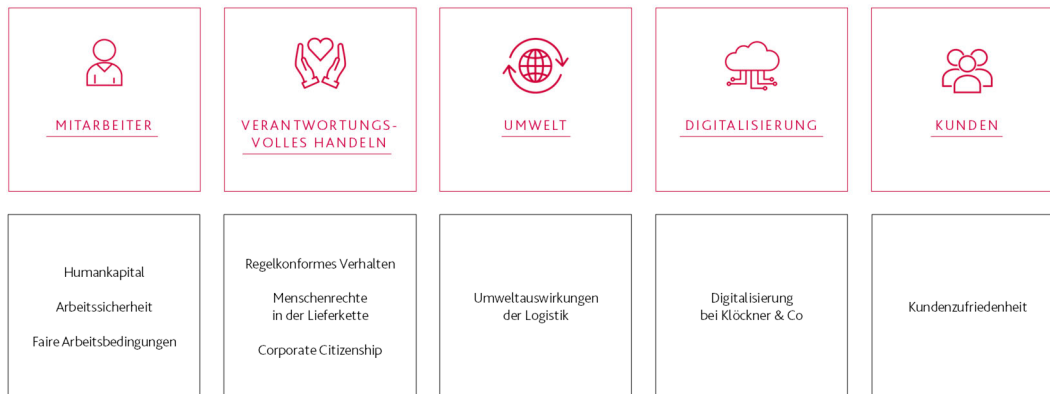
Berichtszeitraum für den nichtfinanziellen Konzernbericht ist das Geschäftsjahr 2018. Die Angaben umfassen, soweit nicht anders angegeben, alle vollkonsolidierten Gesellschaften des Klöckner & Co SE-Konzerns. Für die Erstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts wurde kein Rahmenwerk genutzt, da wir unsere diesbezüglichen Informationen auch ohne Rahmenwerke strukturiert und stringent darstellen können. Dennoch findet die Überprüfung der Nutzung eines Rahmenwerks regelmäßig statt.

Die Ernst & Young GmbH wurde beauftragt, die mit dem Symbol [...] ✓ gekennzeichneten Angaben in der deutschen PDF-Version des Berichts für den Zeitraum 1. Januar 2018 bis 31. Dezember 2018 einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit zu unterziehen.] ✓

Wesentlichkeitsanalyse

[Die Festlegung und Ausarbeitung der Themen für den nichtfinanziellen Konzernbericht findet im Rahmen unseres Nachhaltigkeitsmanagements statt. Zur Ermittlung der wesentlichen Themen haben wir im Jahr 2017 eine umfassende und konzernweite Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Dabei wurden zunächst in einer Arbeitsgruppe, bestehend aus ausgewählten Abteilungs- und Fachverantwortlichen, potenzielle Nachhaltigkeitsthemen ermittelt. Die Ergebnisse wurden anschließend im Dialog mit internen und externen Stakeholdern bestätigt. Die Priorisierung der Themen resultiert aus der Bedeutung für die Geschäftsrelevanz (Ertrags-, Finanz- und Vermögenslage, Innovation & Reputation) sowie den Auswirkungen der Geschäftstätigkeit sowie der vorgelagerten Lieferkette. Dabei wurden nur die Themen als wesentlich kategorisiert, die sowohl eine hohe Relevanz für unser Geschäft aufweisen als auch starke Auswirkungen auf die berichtsrelevanten Aspekte haben. Die Ergebnisse wurden mit dem Vorstandsvorsitzenden abgestimmt, um eine für den Konzern ganzheitliche und umfassende Berichterstattung sicherzustellen.] ✓

Unsere fünf Handlungsfelder



Unsere fünf Handlungsfelder:
Mitarbeiter, Verantwortungsvolles
Handeln, Umwelt, Digitalisierung
und Kunden

[Unsere Nachhaltigkeitsstrategie sowie unser Nachhaltigkeitsmanagement orientieren sich an den fünf Handlungsfeldern Mitarbeiter, Verantwortungsvolles Handeln, Umwelt, Digitalisierung und Kunden. Darüber hinaus sind diese in Unterkapitel unterteilt. Die Themen werden in einem regelmäßigen Prozess überprüft und ggf. angepasst. Wesentliche Themen für die Berichterstattung nach dem CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz sind analog zum Vorjahr: Humankapital, Arbeitssicherheit, Regelkonformes Verhalten, Menschenrechte in der Lieferkette und Umweltauswirkungen der Logistik. Das Thema Digitalisierung bei Klöckner & Co ist im Zuge der Themenüberprüfung im Berichtsjahr ebenfalls als wesentlich eingestuft worden. Zudem berichten wir in der Nachhaltigkeitsberichterstattung 2018 auch über sonstige Themen, die für Klöckner & Co im Zusammenhang mit Nachhaltigkeit von Bedeutung sind.] ✓

Risikobewertung

[Für alle wesentlichen Themen nach dem CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz wurde eine Risikobewertung vorgenommen. Dabei wurde untersucht, ob sich durch unsere Geschäftstätigkeit oder unsere Lieferkette wesentliche Risiken auf die berichtspflichtigen Aspekte nach § 315b HGB in Verbindung mit § 289c Abs. 2 HGB ergeben. Bei der Untersuchung wurden die Eintrittswahrscheinlichkeit und das Ausmaß der negativen Auswirkungen auf die Aspekte berücksichtigt. Es wurden dabei keine berichtspflichtigen Risiken identifiziert.] ✓

Keine berichtspflichtigen
Risiken

*Drei Dimensionen unseres
Nachhaltigkeitsmanagements:
Ökonomie, Ökologie und Soziales*

Nachhaltigkeitsmanagement

Als Traditionsunternehmen sieht Klöckner & Co es als seine Aufgabe, mittels langfristiger strategischer Ziele die eigene Zukunftsfähigkeit sicherzustellen. Dabei spielt auch die Verantwortung für das Gros an internen und externen Stakeholdern eine wichtige Rolle, die aus der Größe und internationalen Präsenz unserer Geschäftstätigkeit erwächst. Um diese Beziehungen langfristig und verantwortlich im Sinne aller zu gestalten, haben wir ein konzernweites Nachhaltigkeitsmanagement entwickelt, das die drei Dimensionen der Nachhaltigkeit (Ökonomie, Ökologie und Soziales) abdeckt.

Der für das Thema verantwortliche Vorstand ist der Vorstandsvorsitzende Gisbert Rühl. Für das Nachhaltigkeitsmanagement, die Bündelung aller Nachhaltigkeitsaktivitäten sowie für die Erstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts ist die Abteilung Investor Relations & Sustainability zuständig. Daneben wurde Ende 2016 ein Sustainability Committee gebildet, das sich aus Verantwortlichen der folgenden Fachbereiche zusammensetzt: Investor Relations & Sustainability, Compliance, Group HR, Legal und SHEQ-Management – SHEQ steht für Safety (Arbeitssicherheit), Health (Gesundheit), Environment (Umwelt) und Quality (Qualität). Dieses Komitee setzt die Eckpfeiler der Nachhaltigkeitsstrategie und ist bei der Umsetzung in enger Abstimmung mit den jeweiligen Abteilungen des Klöckner & Co SE-Konzerns.



MITARBEITER

Unter das **Handlungsfeld Mitarbeiter** fallen die beiden für den nichtfinanziellen Konzernbericht wesentlichen Themen Humankapital und Arbeitssicherheit. Daneben wird in diesem Kapitel auch über das Thema Faire Arbeitsbedingungen berichtet.

Qualifizierte, motivierte und sich am Arbeitsplatz wohlfühlende Mitarbeiter sind für Klöckner & Co die Grundlage, auf der Mehrwert produziert wird. Mehrwert für unsere Mitarbeiter, unser Unternehmen und somit letztlich auch für unsere Kunden. Wenn wir die Motivation aller aufrechterhalten, neue Talente zu uns holen und langfristig an uns binden wollen, brauchen wir ein dauerhaft sicheres, unterstützendes, professionelles und von gegenseitigem Respekt geprägtes Arbeitsumfeld. Ein solches Umfeld ist die Voraussetzung dafür, dass Klöckner & Co erfolgreich ist und dass jeder Einzelne von uns sich entwickeln und sein Potenzial voll ausschöpfen kann.

*Mehrwertmacher bei
Klöckner & Co*

Dies spiegelt sich auch in unseren Klöckner & Co-Prinzipien wider, die eine konkrete Orientierung für unser tägliches Handeln ermöglichen und Verantwortlichkeiten klar benennen. Statt unseren Mitarbeitern jede Entscheidung aus der Hand zu nehmen, zielen unsere Führungskräfte darauf ab, ihre Teams weiterzuentwickeln und zu eigenständigen Entscheidungen zu befähigen. Unsere Mitarbeiter übernehmen selbst Verantwortung und bringen sich aktiv mit eigenen Vorschlägen ein. Durch regelmäßigen Austausch und Feedback – auch über Hierarchieebenen hinweg – werden so ein Mehrwert für das Unternehmen und Entfaltungsmöglichkeiten für jeden Einzelnen geschaffen.

Humankapital

[Engagierte und qualifizierte Mitarbeiter sind für uns als Dienstleistungsunternehmen ein wichtiger Erfolgsfaktor. Um dies zu gewährleisten, bieten wir unseren Mitarbeitern eine Vielzahl an Fortbildungsmöglichkeiten und Angeboten zur persönlichen Weiterentwicklung an. Ein weiterer Schwerpunkt liegt in der Förderung von Nachwuchskräften. Insbesondere mit Blick auf den demografischen Wandel ist eine frühzeitige und langfristige Bindung von Talenten für den Unternehmenserfolg von zentraler Bedeutung.

*Weiterbildung als
wichtige Säule*

Ziel unserer Maßnahmen ist es, die Qualifikationen unserer Mitarbeiter auf dem neuesten Stand zu halten, ihre Fähigkeiten – insbesondere im Hinblick auf die Digitalisierung – weiterzuentwickeln und Talente aus den eigenen Reihen zu fördern.

Die überwiegende Anzahl der Landesgesellschaften steuert dies dezentral und verfügt dabei über ihre eigenen Personalentwickler. In den Zielvereinbarungen der Führungskräfte sowie der Personalentwickler sind neben individuellen auch langfristige Anforderungen zur Umsetzung der gruppenweiten Mitarbeiterstrategie enthalten.

Der Vorstandsvorsitzende ist durch einen stetigen Austausch über Neuerungen und Ergebnisse der Maßnahmen involviert und trägt Sorge dafür, dass die Themen der gruppenweiten Mitarbeiterstrategie auf der Agenda bleiben. Diese basiert auf den Säulen Führungs- und Unternehmenskultur, systematisches Performance-, Talent- und Nachfolgemangement sowie Verbesserungen der Arbeitgeberattraktivität.

Für unsere europäischen Landesgesellschaften haben wir mit der Initiative „KME (Kloekner Metals Europe) Talent Management“ einen Rahmen geschaffen, in dem sich die Personalentwickler der Länder in enger Abstimmung mit Group HR über neue Maßnahmen im Bereich Talententwicklung austauschen und gemeinsame Programme zur fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung konzipieren. Ähnliche Programme laufen im Rahmen des Talentmanagements in den amerikanischen Landesgesellschaften.

*Unternehmensinterne
Trainingsangebote*

Um die persönliche Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter zu fördern, bietet Klöckner & Co sowohl Präsenzschulungen zu verschiedenen Themen als auch ein breitgefächertes Angebot an Online-Fortbildungen im Rahmen unserer „Digital Academy“ an.

Für die Jahre 2017/2018 lag unser Fokus der Fortbildungen auf den Themen Sales, Leadership und Onboarding. So wurde im Berichtszeitraum beispielsweise die viertägige Fortbildung „CLEAR Sales – Selling through the eyes of your customer“ europaweit ausgerollt und äußerst positiv von den Teilnehmenden und Länder-CEOs bewertet. Das Verkaufstraining legt den Schwerpunkt auf Kommunikation, den Aufbau beziehungsweise die Stärkung von Kundenbeziehungen und schult die Teilnehmer darin, die Bedürfnisse unserer Kunden noch besser zu erkennen und ihnen maßgeschneiderte Lösungen anzubieten.

Daneben unterstützt Klöckner & Co individuell eigene Fortbildungsvorhaben der Mitarbeiter. Bei den Gesellschaften in Deutschland werden im Rahmen der Mitarbeiterjahresgespräche individuelle Wünsche und Fortbildungsmaßnahmen in den jeweiligen Zielvereinbarungen festgelegt. In vielen Landesgesellschaften werden diese Mitarbeiterjahresgespräche mittlerweile ebenfalls durchgeführt, wie beispielsweise in den Niederlanden, im Vereinigten Königreich und in Frankreich.

*Nachwuchsentwicklung z. B.
durch Emerging-Leaders-
Programm*

Darüber hinaus gibt es interne Maßnahmen zur Nachwuchsentwicklung, wie beispielsweise das Emerging-Leaders-Programm – ein weltweites Förderprogramm für die Niederlassungsleiter von morgen. Das Programm umfasst die Auffrischung beziehungsweise Neuvermittlung von Kompetenzen, derer es für eine zukunftsorientierte Niederlassungsleitung bedarf. Die Inhalte reichen von modernen betriebswirtschaftlichen Themen, Vertriebstrainings, Führungs-Skills bis hin zu Design-Thinking-Methoden – als wirkungsvolle Methode für innovatives und kundenzentriertes Arbeiten im Rahmen unserer digitalen Transformation. Die Beförderungsrate der ersten Emerging Leaders aus den Jahren 2015/2016 liegt bei 46 %. Die zweite Kohorte ist seit Ende 2017 ebenfalls abgeschlossen und bereits erfolgreich auf Niederlassungsleiterpositionen beziehungsweise operativen Leitungspositionen im Einsatz. Hier konnten bis dato 38 % die nächste Karrierestufe nehmen. Die dritte Kohorte startet in 2019.

Nach einem ersten erfolgreichen Pilotprogramm in Deutschland wurde im Jahr 2018 zudem in allen europäischen Landesgesellschaften ein Country-Talent-Pool-Programm aufgesetzt. Im Rahmen dieses Programms werden ausgewählte Nachwuchstalente über den Zeitraum von zwölf Monaten gezielt gefördert und fortgebildet. Die Teilnehmer durchlaufen dabei fünf Module, die jeweils an verschiedenen Standorten stattfinden. In Deutschland ist die erste Kohorte mit acht Teilnehmern bereits abgeschlossen.

Konzernweit bietet Klöckner & Co Berufseinsteigern und Studenten Einsätze im Rahmen von Praktika und Werkstudententätigkeiten an, in denen diese die Inhalte aus dem Studium in die Praxis umsetzen und vertiefen können. Dabei folgen unsere deutschen Angebote den Qualitätsstandards der Initiative „Fair Company“, zu deren Einhaltung sich Klöckner & Co jährlich von Neuem verpflichtet. Zusätzlich bieten wir eine Vielzahl an Ausbildungsplätzen und äquivalenten Programmen an, die jungen Leuten den Berufseinstieg ermöglichen und Klöckner & Co gleichzeitig qualifizierte Nachwuchskräfte sichern. In Deutschland lag der Anteil der Auszubildenden an unserer gesamten Belegschaft im Berichtsjahr bei 5,8 %.

Dass unsere Weiterbildungsmaßnahmen gut ankommen, zeigt sich unter anderem durch das durchweg positive Feedback bezüglich unseres Emerging-Leaders-Programms sowie unsere kununu-Bewertungen, wo wir regelmäßig als Top-Arbeitgeber bewertet werden. So lagen wir beim „FOCUS-Arbeitgeber Award“ (der in Kooperation mit kununu als größtes Arbeitgeber-Bewertungsportal in Europa durchgeführt wird) 2018 in der Kategorie „Führungskultur“ auf Platz 9 von allen Unternehmen in Deutschland. Auch in der Kategorie „Arbeitsklima“ lagen wir auf dem 38. Platz. Zusätzlich werden wir Anfang 2019 erneut eine konzernweite Mitarbeiterbefragung durchführen, deren Auswertung, wie bereits im Jahr 2015, die Grundlage für die Entwicklung weiterer Maßnahmen liefern wird.] ✓

Arbeitssicherheit

[Als Stahldistributionsunternehmen mit einem hohen Anteil gewerblicher Mitarbeiter an den Lagerstandorten hat das Thema Arbeitssicherheit für uns eine besondere Bedeutung. Ein gesundes und sicheres Arbeitsumfeld schützt nicht nur unsere Mitarbeiter, sondern gewährleistet auch einen reibungslosen Prozessablauf. Das Befolgen von Regeln und Gesetzen im Arbeitsschutz bildet die Basis für gesunde und sichere Arbeitsplätze.

*Gesundes und sicheres
Arbeitsumfeld im Fokus*

Das konzernweite Ziel unserer Initiativen und Maßnahmen im Bereich Arbeitssicherheit ist die konsequente Reduzierung von Arbeitsunfällen, gemessen durch die Kennzahl „Lost Time Injury Frequency“ (LTIF).

Konzernweit arbeiten die SHEQ-Teams der jeweiligen Landesgesellschaften kontinuierlich daran, das Unfallrisiko systematisch zu mindern und das Arbeitsschutzbewusstsein unserer Mitarbeiter zu schärfen. Das Thema Arbeitsschutz ist zudem essentieller Bestandteil unserer internen SHEQ-Policy.

In Europa gibt es einen SHEQ-Zirkel aus den Fachverantwortlichen der europäischen Landesgesellschaften, der mindestens zweimal jährlich tagt und für das Monitoring der Gesamtmaßnahmen sowie die Koordination unserer Arbeitssicherheitsstrategie zuständig ist. Der Zirkel steht in engem Austausch mit den amerikanischen Landesgesellschaften und berichtet direkt an den für das operative Geschäft zuständigen Vorstand sowie das KMO Management Board. Darüber hinaus wird von unserem Arbeitsschutzverantwortlichen in der Holding monatlich ein konzernweiter Unfallbericht erstellt, der fester Bestandteil der regelmäßig stattfindenden Vorstands- und Aufsichtsratssitzungen ist. Zusätzlich steht die Entwicklung des LTIFs und der aktuellen Maßnahmen auch auf der Agenda der monatlichen Business Update Calls, in denen sich die Geschäftsführer der jeweiligen Landesgesellschaften mit dem Konzernvorstand austauschen.

Bei den meisten europäischen Landesgesellschaften ist eine Arbeitsschutzzertifizierung, in der Regel nach den internationalen Standards OHSAS 18001 beziehungsweise ISO 45001, bereits eingeführt. Im Berichtszeitraum wurde der Standard in den wesentlichen Standorten in den Niederlanden implementiert und für das kommende Geschäftsjahr ist die Einführung in der noch verbleibenden belgischen Landesgesellschaft geplant.

Viele Initiativen im Bereich Arbeitssicherheit

Seit 2013 werden unsere Aktivitäten im Bereich Arbeitssicherheit in Europa unter der Initiative „Safety 1st“ und ähnlichen Initiativen in den amerikanischen Landesgesellschaften gebündelt, die vor dem Hintergrund unserer unternehmensweiten Zielsetzung darauf ausgelegt sind, das Arbeitsschutzbewusstsein unserer Mitarbeiter zu schärfen und durch einen breiten Maßnahmenkatalog Unfallzahlen zu reduzieren. Die Fachverantwortlichen der jeweiligen Landesorganisationen sind dabei für die regionale Ausrollung der beschlossenen Maßnahmen zuständig, führen Plausibilitätsprüfungen von Unfallursachen und Risikoanalysen durch und koordinieren standortübergreifende Schulungen.

In den einzelnen Niederlassungen werden die Mitarbeiter durch die lokalen Arbeitsschutzverantwortlichen für das Thema sensibilisiert. Dies geschieht beispielsweise über Fortbildungen und Schulungsfilme sowie über Visual Management, wie ausgehängte Poster und Unfallreports oder auch die Safety Card, die wichtige Verhaltensregeln im Scheckkartenformat einprägsam vermittelt. Zudem sind alle Besucher verpflichtet Helm und Warnweste zu tragen. Auch unsere operativen Abläufe werden kontinuierlich durch an den jeweiligen Kontext angepasste Einzelmaßnahmen optimiert. Im Berichtsjahr wurden beispielsweise zwei neue Schulungsfilme realisiert, die seit August beziehungsweise November im Einsatz sind, außerdem wurde die bewährte Poster-Kampagne mit zusätzlichen Motiven fortgeführt.

Unfälle sind immer vermeidbar und präventives Handeln ermöglicht uns im Vorfeld Schaden von Mitarbeitern und vom Unternehmen abzuwenden. Falls es dennoch zu einem Unfall kommt, analysiert der Arbeitsschutzverantwortliche diesen gemeinsam mit den Betroffenen in lokalen Teams, um Optimierungsmaßnahmen abzuleiten und eine Wiederholung systematisch zu vermeiden. Durch den Fachverantwortlichen der jeweiligen Landesgesellschaft erfolgt ein detaillierter Unfallreport über unser Meldesystem an den Arbeitsschutzverantwortlichen der Holding. Sollten sich Auffälligkeiten ergeben, wie beispielsweise eine Häufung ähnlicher Unfälle in einer Landesgesellschaft oder an einem Standort, werden zusätzliche Sondermaßnahmen eingeleitet.

Ziel 2019: „LTIF unter 11,7“

Als zentrale Steuerungsgröße setzen wir die Kennzahl LTIF ein. Diese ist definiert als Anzahl der Unfälle/Anzahl der Arbeitsstunden x 1.000.000. Dabei berücksichtigen wir Unfälle bereits ab einem Ausfalltag. Das Ziel für das Jahr 2019 ist die Reduktion der konzernweiten durchschnittlichen Unfallhäufigkeit auf einen LTIF-Wert unter 11,7 sowie mittelfristig auf einen LTIF-Wert unter 10.

Die Entwicklung des LTIFs im Berichtsjahr 2018 folgte leider nicht dem positiven Trend der Vorjahre, in denen sich der LTIF kontinuierlich auf zuletzt 9,3 im Jahr 2017 verringerte, sondern er fällt mit 13,3 deutlich höher aus. Wir sind jedoch zuversichtlich, dass die zusätzlich getroffenen Maßnahmen zukünftig für eine Reduktion des LTIFs sorgen werden.

Zentraler Bestandteil dieser ergänzenden Aktionen ist es, die Sicherheitskultur in unserem Unternehmen weiter zu stärken. Dazu wurde zum Ende des Berichtsjahres gemeinsam mit der Unternehmensberatung DuPont eine weltweite „Safety Perception“-Umfrage durchgeführt und es wurden die jeweiligen Sicherheits-Aktionspläne der einzelnen Länder eingefordert. Ziel dieser Analyse ist es, mittels „Predictive Analytics“ potenzielle Sicherheitsrisiken frühzeitig zu identifizieren und das Sicherheitsbewusstsein in der gesamten Organisation zu schärfen. Auf Basis dieser Auswertung werden wir weitere bedarfsgerechte Maßnahmen konzipieren und das Programm „Safety 1st“ zielgerichtet erweitern. Ein erstes Beispiel dafür ist das „Safety 1st E-Learning“, das seit Anfang 2019 fester Bestandteil des Onboarding-Prozesses eines jeden Mitarbeiters ist.] ✓

Faire Arbeitsbedingungen

Faire Arbeitsbedingungen bilden für Klöckner & Co die Grundlage für Motivation und somit Produktivität unserer Mitarbeiter. Ein von gegenseitigem Respekt geprägtes Arbeitsklima, frei von Diskriminierungen jeder Art, ist eine notwendige Voraussetzung für Leistungsbereitschaft und Kreativität.

Mit dem Code of Conduct haben wir uns unter anderem dazu verpflichtet, dass unsere Kollegen, Bewerber und Geschäftspartner von uns Respekt erwarten dürfen und nach ihrer Qualifikation, ihren Kompetenzen und ihren Leistungen beurteilt werden. Wir respektieren die unterschiedlichen kulturellen, ethischen und religiösen Hintergründe und verpflichten uns dem Gleichheitsgrundsatz. Die genauen Verhaltensregeln für unsere Mitarbeiter sind in unserem Code of Conduct auf unserer Internetseite ausführlich dargestellt.

Generell streben wir an, die Vielfalt unserer Belegschaft zu vergrößern und durch Mitarbeiter mit unterschiedlichen kulturellen Erfahrungen, Lebensstilen und Werten die Kreativität und Innovationskraft des Unternehmens zu stärken. Da wir als international tätiger Konzern tagtäglich die Wünsche unserer Kunden in verschiedensten Ländern erfüllen möchten, benötigen wir ein starkes globales Team, das sich durch hohe Diversität auszeichnet. Insgesamt beschäftigen wir Mitarbeiter aus rund 70 unterschiedlichen Nationen im Konzern. Die Einstellungskriterien richten sich dabei ausschließlich nach der fachlichen Eignung und auch in der Vergütung der Tätigkeiten machen wir, in Einklang mit unserer Tarifgebundenheit, keine Unterschiede.

Doch nicht nur die Vielfalt der Nationalitäten ist für Klöckner & Co ein wichtiges Anliegen, sondern auch die Gewinnung von Frauen für Fach- und Führungspositionen. Mithilfe zwei entwickelter Veranstaltungsreihen der Holding – „Ladies Lunch“ und „Ladies Talk“ – möchten wir die Kommunikation und das Netzwerk der weiblichen Fach- und Führungskräfte untereinander stärken. So können Erfahrungen zu den verschiedenen Arbeitsbereichen ausgetauscht und konstruktive Diskussionen zu relevanten Themen geführt werden.

Zudem engagieren wir uns in der Initiative „Chefsache“, einem Netzwerk von Führungskräften aus Wirtschaft, Wissenschaft, öffentlichem Sektor und Medien, die sich der Chancengleichheit von Frauen und Männern persönlich verpflichtet fühlen. Anspruch und Ziel von „Chefsache“ ist es, als Initiative mit Vorbildcharakter den notwendigen gesellschaftlichen Wandel mit neuen Konzepten und Ansätzen zu unterstützen.

Das unsere Konzepte zur Förderung von Frauen in Führungspositionen ankommen, zeigen die Ergebnisse des „Frauen-Karriere-Index“ der Barbara Lutz Management GmbH aus den Jahren 2015, 2016 und 2017. Klöckner & Co nimmt seit 2015 an dieser jährlichen externen Erhebung, basierend auf objektiven Unternehmensfakten zur Förderung von Frauen in Führungspositionen, teil. Dabei wurden wir bei der Preisverleihung im ersten Quartal 2018 zum dritten Mal in Folge als ein Top-Ten-Unternehmen unter mehr als 160 teilnehmenden Unternehmen ausgezeichnet.

Vielfalt, Achtsamkeit und ein respektvoller Umgang miteinander sind nicht nur gut für das Arbeitsklima – sie schaffen auch die Atmosphäre, in der wirtschaftlich wertvolle Ideen und Innovationen entstehen. Bereits im Dezember 2017 haben wir deshalb damit begonnen Workshops mit dem Titel „Erfolgsfaktor Wertschätzung“ durchzuführen, um alle Führungskräfte in Europa zu diesem Thema zu sensibilisieren. In den USA haben Mitarbeiter ebenfalls Schulungen erhalten, welche auch die dort abweichende Rechtslage berücksichtigen. Der Vorstandsvorsitzende Gisbert Rühl hat in diesem Zusammenhang betont: „Neutralität und Offenheit gegenüber Geschlecht, Herkunft, Alter und Aussehen gelten bei uns als oberstes Prinzip im Umgang miteinander. Dies wird glücklicherweise so auch von den meisten Kolleginnen und Kollegen gelebt. Ein diskriminierendes Verhalten ist für uns sowohl aus menschlicher als auch aus wirtschaftlicher Sicht vollkommen inakzeptabel und wird in keinsten Weise geduldet.“ Für das Management heißt das: kritische Situationen zu klären, betroffene Mitarbeiter zu unterstützen und damit für ein konstruktives und wertschätzendes Arbeitsklima zu sorgen. In den Workshops erfuhren die Führungskräfte unter anderem, wie sie respektloses und diskriminierendes Verhalten erkennen, vermeiden und beseitigen können. Um der Bedeutung gerecht zu werden, wurde das Thema „respektvoller Umgang miteinander“ in die gruppenweiten Compliance-Schulungen für alle Kolleginnen und Kollegen aufgenommen.

Workshop „Erfolgsfaktor Wertschätzung“ für den respektvollen Umgang miteinander

Einen weiteren Faktor von Wertschätzung stellt für Klöckner & Co die Beachtung der unterschiedlichen Ausgangslagen und Wünsche unserer Mitarbeiter dar, die sich insbesondere in einer menschenfreundlichen, flexiblen und mobilen Arbeitsauffassung widerspiegelt. In der Holding der Klöckner & Co SE findet bereits seit 2017 ein Pilotprojekt zur zeitlichen und räumlichen Flexibilisierung der Arbeitsorganisation statt und auch unseren Landesgesellschaften wird die Einrichtung ähnlicher Programme empfohlen. Damit wollen wir unseren Mitarbeitern eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und individueller Lebensführung ermöglichen, die Arbeitsqualität und -produktivität verbessern sowie durch mehr Selbstverantwortung bei der Gestaltung und Durchführung der Arbeit eine höhere Arbeits- und Ergebniszufriedenheit erreichen.

Handlungsfeld
Verantwortungsvolles
Handeln



VERANTWORTUNGSVOLLES HANDELN

Das **Handlungsfeld Verantwortungsvolles Handeln** umfasst sowohl die beiden für den nichtfinanziellen Konzernbericht wesentlichen Themen Regelkonformes Verhalten und Menschenrechte in der Lieferkette als auch das gesellschaftliche Engagement von Klöckner & Co, über das an dieser Stelle ebenfalls berichtet wird.

Verantwortungsvolles Handeln wird bei Klöckner & Co ganzheitlich betrachtet. So wird das Thema an dieser Stelle zwar als ein einzelnes Handlungsfeld definiert, könnte jedoch zugleich auch als Oberbegriff alle anderen Felder miteinschließen. Denn für Klöckner & Co ist ein auf ethischen Überzeugungen aufbauendes, verantwortliches Handeln die Basis für langfristigen Unternehmenserfolg und somit auch für Nachhaltigkeit.

Um diesen Anspruch zu unterstreichen, haben wir uns auch öffentlich zu einer verantwortungsvollen Führungskultur verpflichtet. So hat der Vorstandsvorsitzende im Januar 2017 den vom International Business Council des World Economic Forums geförderten „Compact for Responsive and Responsible Leadership“ mitunterzeichnet. Klöckner & Co gehört zudem zu den Unterzeichnern des „Leitbildes der deutschen Wirtschaft für verantwortungsvolles Handeln“ und hat sich damit bereits im Mai 2011 zu einer sowohl erfolgs- als auch wertorientierten Führung im Sinne der Sozialen Marktwirtschaft bekannt.

Integraler Bestandteil unserer Unternehmenskultur ist für uns das regelkonforme Verhalten unserer Mitarbeiter und Geschäftspartner, das die Grundlage für unternehmerische Verantwortung bildet. Zentral ist für uns neben der konsequenten Achtung der Menschenrechte auch die Einhaltung der Grundwerte und Prinzipien unseres Unternehmens. Diese haben wir in unserem Code of Conduct formuliert. Die Einhaltung liegt in der direkten Verantwortung jedes Einzelnen und kann nicht delegiert werden.

*Code of Conduct als
zentrales Element*

Als Traditionsunternehmen sieht sich Klöckner & Co außerdem in der Pflicht, einen Beitrag zum Wohl der Gesellschaft zu leisten. Das aktive Engagement in der direkten Nachbarschaft unseres Unternehmenssitzes und unserer Niederlassungen ist wichtig und ein identitätsstiftender Faktor für unser Unternehmen.

Regelkonformes Verhalten

[Als internationaler Konzern mit einer Vielzahl von weltweiten Lieferanten- und Kundenbeziehungen möchte Klöckner & Co integrires Verhalten und verantwortliches Handeln innerhalb des Unternehmens wie auch im Umgang mit seinen Geschäftspartnern sicherstellen und die Beziehungen verantwortungsbewusst gestalten.

Unser Ziel ist es, korruptions- und kartellverdächtige Situationen grundsätzlich zu vermeiden und potenziellen Verstößen frühzeitig entgegenzuwirken. Jeder Mitarbeiter ist aufgefordert, in seinem Verantwortungsbereich aktiv an der Umsetzung des Klöckner & Co-Compliance-Programms mitzuwirken.

Dabei gehört es zu den grundlegenden Prinzipien von Klöckner & Co, dass unsere Mitarbeiter in Übereinstimmung mit dem jeweils geltenden Wettbewerbsrecht handeln. Wir bekennen uns zum freien Wettbewerb und zu den Empfehlungen zum OECD-Übereinkommen über die Bekämpfung der Bestechung ausländischer Amtsträger im internationalen Geschäftsverkehr vom 17. Dezember 1997. Zusätzlich ist Klöckner & Co bestrebt alle Anti-Korruptionsgesetze der Länder, in denen wir geschäftlich tätig sind, einschließlich des UK Bribery Act und des US Foreign Corrupt Practices Act, zu befolgen.

Alle Organe, Führungskräfte und Mitarbeiter müssen sich über die außerordentlichen Risiken im Klaren sein, die mit einem Kartell- oder Korruptionsfall für Klöckner & Co, aber auch für jeden Einzelnen, einhergehen können. Klöckner & Co erwartet von seinen Mitarbeitern auf allen Ebenen des Unternehmens und unabhängig von ihrer hierarchischen Stellung die Beachtung der geltenden Wettbewerbsregeln und Kartellgesetze. Dies wird von unserem Vorstand im „Tone at the Top“ unmissverständlich klargestellt – Wettbewerbsverstöße und Korruption werden bei Klöckner & Co nicht geduldet und Zuwiderhandlungen konsequent sanktioniert. Als Referenz und Hilfestellung für unsere Mitarbeiter dienen der konzernweit gültige Code of Conduct sowie die internen Konzernrichtlinien und Verfahrensanweisungen, beispielsweise zur Einhaltung kartellrechtlicher Vorschriften, zur Einschaltung von Intermediären, zur Geldwäscheprävention, zur Exportkontrolle oder zur Bekämpfung der Korruption im Geschäftsverkehr. Von unseren externen Geschäftspartnern erwarten wir, dass sie die ethischen Werte und Prinzipien unseres Codes of Conduct beziehungsweise Supplier Code of Conduct oder eines gleichwertigen eigenen Verhaltenskodex beachten und in ihrer Organisation wirksam umsetzen.

Compliance-Management-System mit Schwerpunkt auf Wettbewerbsrecht, Korruptionsbekämpfung und Geldwäscheprävention

Um die Einhaltung dieser Vorschriften zu unterstützen, haben wir ein Compliance-Management-System, basierend auf dem Rahmenkonzept der OECD zu den Grundsätzen der Corporate Governance, eingerichtet. Dieses legt seinen Schwerpunkt unter anderem auf die Bereiche Wettbewerbsrecht, Korruptionsbekämpfung und Geldwäscheprävention. Für die Weiterentwicklung, Steuerung und Umsetzung des Compliance-Management-Systems ist eine Compliance-Organisation eingerichtet worden, die die Mitarbeiter regelmäßig über die maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen und internen Richtlinien und Verfahrensanweisungen unterrichtet und schult. Darüber hinaus informiert der Chief Compliance Officer den Gesamtvorstand monatlich über die aktuellen Entwicklungen und leitet Ad-hoc-Meldungen umgehend an den Vorstandsvorsitzenden weiter.

Die Compliance-Organisation führt regelmäßig Risikoanalysen zu Compliance-Themen, sogenannte Compliance Risk Assessments, mit den Landesorganisationen durch. Im Zuge der Risikoanalysen bewertet die Compliance-Organisation gemeinsam mit den Geschäftsführern der jeweiligen Landesorganisation die individuellen Compliance-Risiken und trifft angemessene Vorsorgemaßnahmen. In den Risikofeldern Kartellrecht und Korruption wurde im Berichtsjahr kein über das bereits getroffene Maß hinausgehender Handlungsbedarf festgestellt.

Des Weiteren werden in Zusammenarbeit mit dem Zentralbereich Internal Audit, im Rahmen der planmäßigen IKS-Audits, auch Compliance-Audits in unseren Landesgesellschaften durchgeführt, mit dem Ziel, die Einhaltung der implementierten Compliance-Instrumente und -Regeln zu prüfen.

Um Korruption vorzubeugen, haben wir bereits 2010 strenge Kriterien für die Einschaltung von Intermediären geschaffen und unterziehen diese vor Vertragsabschluss einem Compliance-Screening. Dabei bedient sich Klöckner & Co eines externen Dienstleisters. Diese Prüfung wird risikoorientiert und in festgelegter Frequenz wiederholt. Zusätzlich unterziehen wir neue Mitarbeiter des Managementlevels 1 und 2 ebenfalls einem externen Integritäts-Screening, das durch eine regelmäßig erforderliche Selbstauskunft komplettiert wird.

Im Interesse aller Mitarbeiter und um Schaden vom Unternehmen abzuwenden, wird in Verfahrensanweisungen detailliert über zulässige Verhaltensweisen informiert. Die Landesgesellschaften veröffentlichen die Konzernrichtlinien und Verfahrensanweisungen in ihrem Verantwortungsbereich und ergreifen die jeweils notwendigen Maßnahmen zur Umsetzung der entsprechenden Anforderungen. Dabei kommt unter anderem auch der Compliance-SharePoint des Corporate Compliance Office zum Einsatz, der als sogenannter „Single Point of Truth“ alle relevanten Compliance-Dokumente online für jeden Mitarbeiter des Konzerns bereitstellt.

Handlungsfeld
Verantwortungsvolles
Handeln

Neue Mitarbeiter werden mittels Präsenzs Schulungen und E-Learning-Programmen mit den Inhalten des Code of Conduct vertraut gemacht und unter anderem für Compliance-relevante Themen wie Kartellrecht, Korruptionsrisiken, Geldwäscherisiken und dolose Handlungen sensibilisiert. Dabei teilen wir unsere Mitarbeiter zunächst in verschiedene Zielgruppen ein, die daraufhin auf ihre jeweiligen Aufgabengebiete zugeschnittene Schulungen erhalten. Der überwiegende Teil der neu eingestellten Mitarbeiter muss zum Einstieg das Code of Conduct-Training durchlaufen, das im Berichtszeitraum rund 800¹ Mitarbeitern zugewiesen wurde. Die meisten Zielgruppen werden zusätzlich zu Beginn ihres Engagements für das Compliance-Basis-Training eingeschrieben. Dies betraf im Berichtsjahr rund 500¹ Mitarbeiter. Wir führen außerdem konzernweit Auffrischungsschulungen in Form von E-Learnings durch, um unsere Mitarbeiter auf dem neuesten Stand zu halten und beispielhaft konkrete, Compliance-relevante Sachverhalte aus ihrem Alltag zu behandeln. Der Schwerpunkt der Trainings lag – zusätzlich zum Code of Conduct – auf den Aspekten Kartellrecht, Anti-Korruption und Geldwäscheprävention sowie Exportkontrolle.

Sollte es Fragen zu ethischem Verhalten in einer geschäftlichen Situation oder Zweifel über die Rechtslage geben, können sich die Mitarbeiter immer an einen Ansprechpartner unserer Compliance-Organisation in der Holding oder vor Ort in ihrer Landesorganisation wenden. Unsere Mitarbeiter wie auch unsere Geschäftspartner haben zusätzlich die Möglichkeit, Hinweise auf mögliche Compliance-Verstöße und/oder Verstöße gegen unseren Code of Conduct direkt an das Corporate Compliance Office zu richten. Hierfür steht ein telefonisches und webbasiertes Hinweisgebersystem zur Verfügung, das von einem externen Dienstleister betrieben wird. Das Hinweisgebersystem ist weltweit kostenfrei erreichbar und kann auch anonym genutzt werden.

Die Wirkung unseres Compliance-Managements zeigt sich in den Zahlen. So haben wir in diesem Jahr keine schweren Verstöße gegen unsere Richtlinien verzeichnen können und auch bei 15 Prüfungen einzelner Geschäftsstandorte durch unser Internal Audit konnten weder wesentliche Kartellrisiken noch Verstöße im Bereich Korruption und Bestechung festgestellt werden.] ✓

Menschenrechte in der Lieferkette

[Die Klöckner & Co SE und ihre Landesgesellschaften achten auf ethisch korrektes und regelkonformes Verhalten im Geschäftsverkehr. Dies betrifft sowohl unser eigenes Unternehmen als auch die vorgelagerten Teile unserer Wertschöpfungskette. Denn auch von den Beteiligten in unserer Lieferkette erwarten wir, dass sie dieselben Grundsätze befolgen.

Wie in unserem Code of Conduct und darüber hinaus in unserer internen Konzernrichtlinie zum Thema Menschenrechte festgelegt ist, duldet Klöckner & Co unter keinen Umständen Verstöße gegen die dort dargelegten Grundsätze. Zu diesen gehören neben der Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und der Menschenrechte auch das Verbot von Kinderarbeit, die Gewährleistung von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit der Mitarbeiter sowie die Einhaltung des gesetzlichen Mindestlohns und der gesetzlichen Arbeitszeiten.

Um diese Erwartungshaltung auch gegenüber unseren Lieferanten eindeutig zum Ausdruck zu bringen, haben wir im Geschäftsjahr 2018 konzernweit einen Supplier Code of Conduct eingeführt, der auf unserer Website verfügbar ist und zusätzlich an alle Kernlieferanten versandt wurde. Die Lieferanten bekennen sich durch ihre Unterschrift zur Einhaltung von geltenden Gesetzen, zu Nachhaltigkeit und zu den ethischen Werten von Klöckner & Co. Sofern der Lieferant einen eigenen, gleichwertigen Code of Conduct in seinem Unternehmen etabliert hat, erfolgt eine Gleichwertigkeitsprüfung durch das Corporate Compliance Office. Falls diese Prüfung gravierende Abweichungen in den genannten Themen offenbaren sollte und der Lieferant sich weigert unseren Supplier Code of Conduct anzuerkennen, wird er konsequent für den weiteren Einkauf gesperrt.

*Einführung eines
Supplier Code of Conduct*

Generell streben wir langfristige Beziehungen mit unseren Lieferanten an und arbeiten, wo immer möglich, gemeinsam mit ihnen an Verbesserungen und nachhaltigen Lösungen. Über zwei Drittel der Kernlieferanten beliefern Klöckner & Co schon seit über fünf Jahren und haben sich in dieser Zeit als verlässliche Geschäftspartner erwiesen, die ähnlichen Nachhaltigkeitsprinzipien folgen.

¹ Die Zahlen beziehen sich auf den Zeitraum vom 1. Oktober 2017 bis 30. September 2018.

Ein besonderes Augenmerk liegt bei Klöckner & Co auf der umsichtigen und verantwortungsvollen Beschaffung von Produkten. Ein zentrales Ziel im Beschaffungsprozess ist es beispielsweise sicherzustellen, dass die in unseren Produkten enthaltenen Mineralien nicht aus Konfliktländern stammen.

*Prüfung unseres
Produktportfolios auf
Konfliktmineralien*

Für uns als Händler ist insbesondere die Herkunft der in den von uns angebotenen Produkten enthaltenen Mineralien von Bedeutung. Die Wichtigkeit dieses Themas spiegelt sich auch in den Forderungen unserer international agierenden Kunden wider, die von uns eindeutige Herkunftsnachweise erwarten. Von besonderem Interesse sind dabei Konfliktmineralien wie Columbit-Tantalit (Coltan), Kassiterit (Zinnstein), Gold, Wolframit und deren Derivate, zu denen Tantal, Zinn und Wolfram zählen. Die jährliche Prüfung unseres Produktportfolios hat im Geschäftsjahr 2018 ergeben, dass unter 1 % unserer Produkte Tantal, Zinn oder Wolfram enthalten können.

Seit Inkrafttreten des Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act und insbesondere der Gesetzgebung zu den Konfliktmineralien (Conflict Minerals Rule) analysiert Klöckner & Co jährlich mit der gebotenen Sorgfalt, ob bei der Herstellung der Produkte Konfliktmineralien verwendet werden und, falls ja, ob diese aus der Demokratischen Republik Kongo oder deren Nachbarstaaten stammen. Bei den Nachbarstaaten handelt es sich derzeit um Angola, Burundi, die Republik Kongo, Ruanda, Sambia, Südsudan, Tansania, Uganda und die Zentralafrikanische Republik.

Sofern Lieferanten Komponenten, Teile oder Produkte unter Verwendung der fraglichen Mineralien herstellen, erwarten wir, dass diese Materialien nicht aus den zuvor genannten Staaten bezogen werden. Sollten unsere Kunden dafür einen entsprechenden Nachweis einfordern, nutzen wir bei allen betreffenden Lieferanten das „Conflict Minerals Reporting Template“ der Responsible Minerals Initiative für die systematisierte Abfrage zur Herkunft von Konfliktmineralien. Wir erwarten, dass die Lieferanten die Konfliktmineralien gemeinsam mit ihren Unterlieferanten mindestens bis zum Hüttenwerk zurückverfolgen und sich für Standardberichtsprozesse einsetzen. Klöckner & Co behält sich das Recht vor, von seinen Lieferanten auch darüber hinaus Nachweise über ihre Lieferkette zu verlangen und Konfliktmineralien ggf. bis zur Mine zurückverfolgen zu lassen. Die Lieferanten sollten zudem ihrerseits Richtlinien und Grundsätze zum Thema Konfliktmineralien formulieren und umsetzen. Nach Möglichkeit sollten sie auch ihre Vorlieferanten dazu verpflichten, entsprechende Richtlinien und Grundsätze zu verabschieden und zu befolgen.

*Erwartung an unsere
Lieferanten*

Wir erwarten von unseren Lieferanten, dass sie entsprechende Nachweise fünf Jahre lang aufbewahren und sie Klöckner & Co auf Nachfrage vorlegen. Sofern ein Lieferant den Nachweis der Herkunft der Konfliktmineralien nicht erbringt, wird er systematisch für weitere Einkäufe gesperrt. Gleiches gilt, wenn der Lieferant sich nicht zu den obigen Grundsätzen hinsichtlich der Herkunft von Konfliktmineralien bekennt. Im Berichtsjahr 2018 mussten keine Lieferanten aufgrund fehlender Nachweise gesperrt werden.] ✓

Corporate Citizenship

*Aktives Engagement in der
direkten Nachbarschaft*

Weltweit agiert Klöckner & Co in 13 Ländern, unterhält rund 160 Standorte und gibt rund 8.600 Menschen einen Arbeitsplatz. Daraus erwächst nicht nur eine Verantwortung für unsere Mitarbeiter, sondern auch für das jeweilige regionale Umfeld unseres Unternehmenssitzes und unserer Niederlassungen. Daher engagieren wir uns im direkten Umfeld unserer Unternehmensstandorte und tragen so unseren Teil zur Lösung von gesellschaftlichen Herausforderungen bei.

Unser Ziel ist es, dass unsere finanziellen Zuwendungen denen zugutekommen, die sie wirklich benötigen. Da unsere Landesgesellschaften die individuellen Bedürfnisse in ihren Regionen am besten einschätzen können, führen sie ihre Spenden- und Sponsoringaktivitäten eigenständig durch. Einen Rahmen erhalten sie durch eine konzernweit gültige Verfahrensanweisung, mit der wir eine gemeinsame Ausrichtung des Engagements sicherstellen und gleichzeitig den individuellen Gegebenheiten unserer Märkte Rechnung tragen. Die Unterstützung ausgewählter Einzelprojekte aus Wissenschaft, Sport, Kunst und Kultur ist uns ebenso ein wichtiges Anliegen wie die kontinuierliche Förderung von Bildungsinitiativen und der Integration von Flüchtlingen in unsere Gesellschaft.

Um Interessenskonflikte zu vermeiden, spenden wir grundsätzlich nicht an politische Parteien, Einzelpersonen, gewinnorientierte Organisationen oder Organisationen, deren Ziele den Grundsätzen unserer Unternehmensführung widersprechen oder unser Ansehen schädigen könnten.

Handlungsfeld
Verantwortungsvolles
Handeln

REGIONALE HILFSPROJEKTE

Klößner & Co verfolgt eine klare Strategie bei der Unterstützung von gemeinnützigen Projekten in Deutschland: Wir möchten die Bildungssituation sozial benachteiligter Kinder in unserem direkten Umfeld nachhaltig verbessern. Um dieses Ziel zu erreichen, konzentrieren wir unseren Beitrag auf lokale Bildungs- und Grundversorgungsprojekte für Kinder und Jugendliche an unserem Unternehmenssitz in Duisburg.

Unseren Fokus legen wir dabei auf den Stadtteil Duisburg-Marxloh, der von einem hohen Anteil an Einwohnern mit Migrationshintergrund geprägt ist. Dabei kooperieren wir mit Schulen, Kinder- und Jugendeinrichtungen sowie regionalen Stiftungen. Mit unserer Fünf-Säulen-Strategie möchten wir die Nachwuchskräfte von morgen fördern und damit einen wichtigen Beitrag zur Stärkung der Region leisten.

*Fünf-Säulen-Strategie für
Projekte in der Nachbarschaft*

1. GRUNDVERSORGUNG: Klößner & Co unterstützt Marxloher Einrichtungen bei der Bereitstellung gesunder Mahlzeiten, damit die Kinder und Jugendlichen konzentriert durch den Schulalltag gehen können und bei einem gemeinsamen Essen, unabhängig von ihrer Herkunft, als Gemeinschaft interagieren.

2. ESSENTIELLE SANIERUNGSMÄßNAHMEN: In der Vergangenheit konnte bereits in Kooperation mit der Stadt Duisburg ein Jugendzentrum saniert sowie die Pausenüberdachung einer Grundschule erneuert werden. Ein aktuelles Beispiel aus dem Berichtsjahr ist die Grundschule Henriettenstraße, die durch die Unterstützung von Klößner & Co mit fünf multifunktionalen Schulräumen ausgestattet wurde. Die Schule beschult aufgrund ihrer Lage im Stadtteil Marxloh einen sehr hohen Anteil an Neuzuwanderern. Damit die Schüler bestmöglich lernen können, ist eine differenzierte Förderung unter anderem zum Spracherwerb notwendig. Die neue multifunktionale Raumnutzung ist eine deutliche Verbesserung der Lern- und Betreuungssituation.

3. STARKES NETZWERK: Durch das starke Netzwerk von Klößner & Co profitieren die Einrichtungen in Marxloh immer wieder von exklusiven Projekten, wie dem Kostümwettbewerb der Bayreuther Festspiele im aktuellen Berichtsjahr: Katharina Wagner, Urenkelin des Komponisten Richard Wagner, besuchte Schüler der Duisburger Partnerschulen von Klößner & Co. Gemeinsam entwarfen sie Kostüme für die beliebte Kinderoper in Bayreuth. Eine Partnerschule reiste nach Bayreuth zur Premiere der Kinderoper und konnte die entworfenen Kostüme live begutachten.

4. SCHULISCHE BILDUNGSPROJEKTE: Klößner & Co fördert seit 2013 das Deutsche Schülerstipendium der Roland Berger Stiftung. Dieses Förderprogramm für begabte und lernwillige Schüler aus sozial benachteiligten Familien hat das Ziel, den Kindern die bestmögliche Ausbildung zu garantieren, sie zum Abitur zu führen beziehungsweise ihnen ein Studium zu ermöglichen. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag zum Abbau von Chancengleichheiten zwischen Menschen unterschiedlicher sozialer Herkunft. Weiterhin profitiert eine Partnerschule in Marxloh von dem Fellow-Projekt der Teach First Deutschland gemeinnützige GmbH, bei dem Hochschulabsolventen benachteiligte Schüler im regulären Unterricht unterstützen und damit den Schulalltag durch eigene Projekte erleichtern können.

5. MUSISCHE UND KREATIVE ENTWICKLUNG: In Zusammenarbeit mit der Stiftung Klavier-Festival Ruhr haben wir das schulformübergreifende Education-Projekt für die musikalische und künstlerische Förderung von Kindern entwickelt und im Jahr 2012 mit zwei Schulen erstmals umgesetzt. Im Jahr 2018 waren bereits sechs Schulen mit mehr als 600 Kindern beteiligt. Die musikalische Bildungsarbeit findet mittlerweile überregionale Anerkennung: Nachdem das Education-Programm im Oktober 2016 den von der Deutschen Phono-Akademie verliehenen „Echo Klassik“ in der Kategorie „Nachwuchsförderung“ sowie im November 2014 den „Junge Ohren Preis“ erhalten hatte, wurde das Engagement im Berichtsjahr mit dem renommierten „MIXED UP Preis“ ausgezeichnet. Der von der Bundesvereinigung kulturelle Kinder- und Jugendbildung und dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend ausgelobte Preis würdigte die langfristige, institutionen- und spartenübergreifende Zusammenarbeit in der Kategorie „Dauerbrenner“. Diese und weitere Auszeichnungen bestätigen unsere erfolgreiche Kooperation, die auch künftig Teil unseres Engagements bleiben soll.

Zusätzlich zu unserem Engagement im Rahmen der Fünf-Säulen-Strategie macht sich Klößner & Co auch zu besonderen Anlässen für die Kinder stark. Unsere alljährliche Weihnachtsgeschenkaktion wurde in diesem Jahr auf alle Grundschulen in Marxloh ausgeweitet, sodass rund 850 Kinder von neuen Schulmaterialien profitiert haben.

Ein weiteres Beispiel für unser Engagement in Duisburg-Marxloh stellt die erstmalige Teilnahme am Vorlesetag 2018 dar. Gelesen wurde mit der sogenannten „Willkommensklasse“, bestehend aus neuzugewanderten Jugendlichen aus Ländern wie Syrien, Bulgarien und Afghanistan. Der bundesweite Vorlesetag soll bei Kindern und Jugendlichen die Lust am Lesen wecken und damit die Sprachkenntnisse vertiefen.

Klößner & Co unterstützt die „Wir zusammen“-Initiative der deutschen Wirtschaft

INTEGRATION VON FLÜCHTLINGEN

Die Integration von Flüchtlingen in unsere Gesellschaft ist uns ebenfalls ein äußerst wichtiges Anliegen. Dazu gehört insbesondere die Schaffung von beruflichen Perspektiven. Ein Bereich mit besonders vielen offenen Stellen ist der IT-Sektor, sodass es Unternehmen häufig schwerfällt, qualifizierte Programmierer zu finden. Um IT-affinen Flüchtlingen den Berufseinstieg zu erleichtern, müssen die bereits vorhandenen Kenntnisse vertieft und den Anforderungen des deutschen Arbeitsmarktes sowie unseres Unternehmens im Speziellen entsprechend ergänzt werden. Klößner & Co unterstützt deshalb unter dem Dach von „Wir zusammen – Integrations-Initiativen der deutschen Wirtschaft“ die ReDI School of Digital Integration in Berlin als Hauptsponsor und stellt dem Projekt Räumlichkeiten zur Verfügung.

ReDI steht für Readiness (zu Deutsch: Bereitschaft) und Digital Integration. Die Schüler werden mit Laptops ausgestattet und können an kostenlosen Programmierkursen für Einsteiger und Fortgeschrittene teilnehmen. Zudem wird jedem Schüler ein Mentor an die Seite gestellt, mit dem er die Inhalte der Kurse vertiefen kann. Durch die Organisation von Netzwerkveranstaltungen erfolgt ein reger Austausch mit der Berliner und Münchener Start-up-Szene. Auch wir sind mit unserem Group Center of Competence für Digitalisierung, kloeckner.i, in Berlin vertreten. Bei der Besetzung neuer Stellen setzen wir insbesondere auf die Absolventen der ReDI School. Über Praktika werden die ReDi-Schüler im Anschluss auf eine mögliche Festanstellung bei kloeckner.i, unserer Digitaltochter in Berlin, vorbereitet.

Klößner & Co engagiert sich außerdem bei einem Förderprogramm des Stifterverbands für die „Integration Geflüchteter durch Bildung“ im Rahmen des Projekts „Kiron Open Higher Education, Track Computer Science“. Das Programm verfolgt das Ziel, Geflüchteten ein Angebot zur Aufnahme eines Studiums zu bieten, das mit einem akkreditierten Bachelor abschließt.

UNIVERSITÄRE BILDUNG

In Deutschland pflegen wir engen Kontakt zur European Business School (EBS) und der Universität Duisburg-Essen. Zusätzlich zu Vorträgen hochrangiger Führungskräfte unseres Unternehmens an diesen Hochschulen nehmen wir an Dialog-Veranstaltungen teil und stellen uns den Fragen der Studierenden. Hinzukommend bieten wir den Studierenden Praktika an, in denen sie die Inhalte aus dem Studium in die Praxis umsetzen können.

Gemeinsam mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung fördern wir seit einigen Jahren das Deutschlandstipendium. Dieses Stipendium richtet sich insbesondere an begabte und leistungsstarke Studierende unter Berücksichtigung besonderer familiärer und sozialer Umstände. Dadurch möchten wir Studierende unterstützen, Herausragendes in Ausbildung, Familie und Gesellschaft zu leisten.



UMWELT

Umweltauswirkungen der Logistik

[Eine der größten Herausforderungen im **Handlungsfeld Umwelt** und unserer heutigen Zeit ist der Klimawandel, daher sieht sich Klöckner & Co verpflichtet, den Risiken mit einem adäquaten Beitrag zum Umweltschutz entgegenzuwirken.

Bedeutender Teil unseres Geschäftsmodells ist die Distribution von Produkten an unsere Kunden mithilfe von LKWs. Die zentrale Aufgabe im Handlungsfeld Umwelt ist für Klöckner & Co daher, die Umweltauswirkungen der Logistikprozesse entlang unserer Wertschöpfungskette zu optimieren.

Ziel: CO₂-Ausstoß unserer Lieferflotte reduzieren

Das Thema Umweltschutz ist ein wichtiger Bestandteil unserer SHEQ-Policy – unserer internen Arbeitssicherheits-, Gesundheits-, Umwelt- und Qualitätsrichtlinie. In halbjährlichen internationalen Arbeitsgruppen tauschen sich Logistik- und Qualitätsmanager aus allen Landesgesellschaften über Best-Practice-Lösungen im Hinblick auf Ressourceneffizienz in der Logistik aus. Dort werden gemeinsame Ziele und Projekte entwickelt und systematisch verfolgt. Nach jedem Meeting wird das Management über die Ergebnisse informiert, das anschließend dafür Sorge trägt, dass erfolgversprechende Projekte zur Umsetzung gebracht werden.

Das konzernweite Ziel unserer Projekte und Maßnahmen ist es, unser derzeitiges hohes Servicelevel bei gleichzeitigem Einsatz von weniger LKWs aufrechtzuerhalten und somit sowohl einerseits Kosten einzusparen als auch andererseits den dadurch verursachten CO₂-Ausstoß zu reduzieren.

Dabei wird versucht, die Umweltauswirkungen der Logistik auf drei Ebenen entlang unserer Wertschöpfungskette zu beeinflussen – Wareneingang, interne Transporte sowie Auslieferung an unsere Kunden.

Auf der ersten Ebene versuchen wir die Steuerung der Wareneingänge zu optimieren. Die Produkte werden dabei überwiegend durch unsere Lieferanten an unsere Standorte geliefert. Durch eine zielgerichtete Koordination von Lieferanten auf Ebene eins und durch ein besseres Bestandsmanagement versuchen wir auf der zweiten Ebene die internen Transporte zwischen unseren Standorten zu reduzieren. Dies geschieht beispielsweise durch eine optimierte Bestandsallokation. So wurde in der Pilotprojekt-Region im Osten von Deutschland die Lagerstruktur verbessert, wodurch sich unsere internen Transporte aus anderen Gebieten Deutschlands weiter reduzieren lassen. Auch in Frankreich verfolgt die Inbetriebnahme eines neuen Zentrallagers in Paris als Ersatz zweier Bestandslager die selben Ziele. In unserer Landesgesellschaft Klöckner Metals UK sowie unserer deutschen Gesellschaft Becker Stahl-Service sind zudem bereits alle Standorte nach dem Umweltstandard ISO 14001 zertifiziert worden, der auch die Logistik berücksichtigt.

Zertifizierung nach ISO 14001

Auf der dritten Ebene wird die Ware aus den rund 100 Lagerstandorten in Europa an den Kunden ausgeliefert. Hier achten wir insbesondere auf die Effizienz unserer Auslieferungstouren. Maßgebend für eine effiziente Planungsqualität dieser Auslieferungstouren sind, neben der Einhaltung von Lieferterminen, immer auch die optimale Auslastung der LKWs und die wegeoptimierte Routenplanung. Im Jahr 2017 haben wir daher mit der flächendeckenden Einführung von Transportplanungssoftware begonnen. Bedingt durch einige notwendige systemtechnische Umstellungen in Frankreich konnte die Implementierung im Berichtsjahr nicht europaweit abgeschlossen werden. Wir haben jedoch schon begonnen, mithilfe von Datenauswertungen aus der Transportplanungssoftware Konzepte zu entwickeln, die den Kraftstoffverbrauch unserer eingesetzten LKWs verringern. Dies kann beispielsweise die Vermeidung von Leerfahrten und Optimierung von Auslieferfrequenzen beinhalten.

Bereits jetzt sind in mehreren Landesgesellschaften moderne Bordcomputer im Einsatz, die kontinuierlich Rückmeldung über Fahrverhalten, Geschwindigkeit und Umdrehungszahl geben und so helfen, den Kraftstoffverbrauch der LKWs und damit den CO₂-Ausstoß zu verringern. In Deutschland werden die Fahrer unseres modernen Fuhrparks mittels Fahrtrainings geschult und erhalten regelmäßiges Feedback zu ihrem Fahrverhalten. Und auch bei Kloeckner Metals UK wird seit 2017 das Programm zur Reduzierung des Kraftstoffverbrauchs „Safe & Fuel Efficient Driving“ durchgeführt. In Frankreich werden wir in Zukunft zwei gasbetriebene LKWs im Großraum Paris einsetzen. Sollte dieses Pilotprojekt erfolgreich verlaufen, werden wir über eine weitere Ausrollung dieser Technik entscheiden.

Mit diesen Maßnahmen und vor allem der verbesserten Planung unserer Auslieferungstouren begegnen wir den ständig steigenden Anforderungen an die Transportlogistik, wie beispielsweise abnehmenden Sendungsgrößen. Durch das flächendeckende Ausrollen der Transportplanungssoftware streben wir an, unsere gesetzten Transportkosteneinsparungsziele zu erreichen und gleichzeitig durch effizientere Routen den CO₂-Ausstoß zu senken.] ✓

Handlungsfeld
Digitalisierung



DIGITALISIERUNG

Digitalisierung bei Klöckner & Co

[Die Nutzung digitaler Tools ist für jedes Handelsunternehmen der Welt unerlässlich geworden. Dies gilt natürlich auch für uns als Stahldistributor. Die fortschreitende Digitalisierung kreiert dabei neben den eindeutigen wirtschaftlichen Chancen jedoch auch neue Anforderungen an unsere Mitarbeiter. Diesen begegnen wir mit unseren Maßnahmen im **Handlungsfeld Digitalisierung**.

Die von Klöckner & Co entwickelte Digitalisierungsstrategie zielt darauf ab, die Informationsasymmetrien durch die digitale Vernetzung aller Marktteilnehmer zu beseitigen und damit die Effizienz für alle Beteiligten deutlich zu erhöhen. Dafür hat Klöckner & Co mit kloeckner.i in Berlin 2014 eine Digitaleinheit gegründet, die mittlerweile rund 90 Mitarbeiter beschäftigt. Notwendiger Baustein dieser digitalen Transformation ist, neben der konsequenten Digitalisierung der externen und internen Prozesse, auch ein tiefgreifender Kulturwandel im Unternehmen. Dazu sollen unsere Mitarbeiter ihre jeweilige digitale Grundhaltung sukzessive ausbauen, die für den gemeinsamen Weg in die „Industrie 4.0“ unabdingbar ist.

Heutzutage haben Aufgabenstellungen häufig an Komplexität gewonnen. Die von uns entwickelten Maßnahmen zielen daher darauf ab, zeitgemäße, digitale Arbeits- und Denkweisen im Unternehmen zu verankern und so den internen Kulturwandel voranzubringen.

*Start-up-Methoden wie
Design-Thinking im Einsatz*

Die Digitalisierungsstrategie wird von allen Vorstandsmitgliedern der Klöckner & Co SE gemeinsam vorangetrieben. Besondere Verantwortung für die Umsetzung der Strategie trägt jedoch der Vorsitzende des Vorstands. Regelmäßig wird er von den dafür zuständigen Fachverantwortlichen über Status und Fortschritt informiert. Operativ wird die Strategie unter anderem durch den Bereich Digital Supply Chain von Sales bis E-Commerce zusammen mit der kloeckner.i, der Group IT und externen Partnern umgesetzt. Unterstützt wird dies von Digital Officers in den jeweiligen Landesorganisationen, die gemeinsam mit den lokalen Digitalisierungsbeauftragten in den Niederlassungen für die Umsetzung der digitalen Transformation verantwortlich sind und die Maßnahmen vor Ort implementieren.

Damit jeder Einzelne auf diesem Weg mitgenommen wird und sich als Teil der Veränderungen sieht, haben wir einen breiten Maßnahmenkatalog entwickelt, der allen Beschäftigten die Chance bietet, sich digitale Fähigkeiten in individueller Geschwindigkeit anzueignen. Dazu haben wir mithilfe eines „DigiBook“ die strategischen Botschaften unserer Digitalisierungsstrategie in klarer Sprache und mit vielen Illustrationen für alle Mitarbeiter greifbar gemacht. Aufgrund des äußerst positiven Feedbacks zu diesem Nachschlagewerk erschien im Berichtsjahr bereits eine Fortsetzung.

Maßgeblicher Treiber des Kulturwandels ist auch eine intensive interne Kommunikation, um Mitarbeitern die Notwendigkeit des digitalen Wandels zu verdeutlichen und Ängste zu nehmen. Dabei bedient sich Klöckner & Co innovativer digitaler Tools wie des „DigiDesk“, eines auf den Microsoft Communication Sites basierenden, interaktiven Intranets. Wichtiger Bestandteil der selbst entwickelten Lösung ist das interne soziale Netzwerk Yammer, über das unsere Mitarbeiter ihre eigenen Gedanken und Ideen hierarchiefrei einbringen und sich länderübergreifend austauschen können. Zudem lädt der Vorstandsvorsitzende alle Mitarbeiter auf Yammer zur offenen Diskussion ein und nutzt das Tool, ergänzend zu den regelmäßig stattfindenden Townhall-Meetings, als Informationskanal, über den die Fortschritte unserer Digitalisierungsstrategie kommuniziert werden. Die seit der Einführung stetig steigende Teilnehmer- und Gruppenzahl auf Yammer belegt die positive Resonanz seitens unserer Mitarbeiter.

Digital Academy

Zur gezielten Erweiterung der digitalen Kompetenzen stehen im Rahmen unserer konzernweiten „Digital Academy“ allen Beschäftigten berufsspezifische unternehmensinterne Trainingsangebote und Sprachkurse zur Verfügung. Diese ermöglichen es ihnen, sich während der Arbeitszeit auf freiwilliger Basis online weiterzubilden – im Büro oder auch im Homeoffice. Für die Nutzer stehen dort zahlreiche Onlinekurse – größtenteils zur Erweiterung der Digital Skills – zur Verfügung. Insgesamt nehmen inzwischen über 1.200 Mitarbeiter die Angebote der „Digital Academy“ wahr – gestartet wurde 2016 mit wenigen Hundert Mitarbeitern. Insbesondere der von unserem Aufsichtsratsmitglied Prof. Dr. Tobias Kollmann entwickelte „E-Business Licence“-Kurs, der die Absolventen mit dem Rüstzeug für einen erfolgreichen Weg durch die digitale Wirtschaft ausstattet, zeichnet sich durch hohe Nutzerzahlen aus. Bei der Neuentwicklung von Kursthemen werden auch Feedbacks und Wünsche der Nutzer beachtet, die so das zukünftige Angebot mitgestalten können. So wurden 2018 neue Kurse zu den Themen Digital Leadership, Coding sowie zur Erweiterung der IT-Skills entwickelt, die konkret auf die Bedürfnisse unserer Mitarbeiter eingehen.

Des Weiteren nutzen wir selbst entwickelte Veranstaltungsreihen wie die sogenannten „DigiDays“. Ziel ist, dass sich unsere Mitarbeiter auf freiwilliger Basis mit Start-up-Methoden vertraut machen, um Lösungen für Probleme in einer kreativen Umgebung zu erarbeiten. Dank der hohen Teilnehmerquote und der positiven Rückmeldungen fanden die „DigiDays“ im Berichtsjahr bereits zum dritten Mal statt. Nachdem in den ersten zwei Durchläufen der Fokus auf der Design-Thinking-Methode gelegen hatte, thematisierten die „DigiDays 3.0“ die Themen gesunde Fehlerkultur und agiles Arbeiten.

Um auch die Mitarbeiter zu erreichen, die an den Workshops nicht teilnehmen konnten, haben wir im Berichtsjahr eine Agilitäts-Kampagne über Yammer gestartet, die verschiedene Grundsätze und Methoden agiler Arbeits- und Denkweisen anschaulich darstellt. Zusätzlich startet 2019 ein neuer E-Learning-Kurs zum selben Thema.

Lern- und Fehlerkultur im Konzern verankern

Im Hinblick auf Fehlerkultur im Unternehmen führen wir bereits seit vorletztem Jahr die Veranstaltungsreihe „Failure Session“ durch, die typischerweise in der Start-up-Szene veranstaltet wird. Dort berichten mit einem Start-up gescheiterte Gründer über ihre Erfahrungen, was sie falsch gemacht und was sie daraus gelernt haben. Auch hier geht es darum, offen über eigene Fehler und die daraus gezogenen Lehren zu sprechen, um diese anschließend gemeinsam zu diskutieren. Ziel für Klöckner & Co ist es, dass wir die Lern- und Fehlerkultur der Start-ups in unserem Unternehmen verankern, um schneller, agiler und weniger perfektionistisch zu arbeiten.

Um dies zu unterstützen, haben wir in unseren Landesgesellschaften außerdem das konzerninterne Austauschprogramm „Digital Experience“ implementiert. Durch einen mehrwöchigen Einsatz bei unserer Digitaleinheit kloeckner.i in Berlin werden die digitalen Kompetenzen der Teilnehmer weiter gesteigert und damit ihre individuellen Fähigkeiten ausgebaut. Zudem erhält kloeckner.i durch den Austausch mit den zumeist im operativen Geschäft tätigen Teilnehmern Stahl-Know-how aus erster Hand.

**Handlungsfeld
Digitalisierung**

Mit den dargestellten Maßnahmen stellen wir uns den Herausforderungen der digitalen Transformation und schaffen eine Verbindung zwischen dem internen Kulturwandel und den operativen Zielen unserer Digitalisierungsstrategie. Die steigenden Teilnehmerzahlen unserer „Digital Academy“-Gruppe auf Yammer dienen hierbei als Indikator für verbesserte digitale Kompetenzen sowie neue Denkweisen unserer Mitarbeiter. Dies spiegeln auch die konstruktiven Vorschläge und Ideen wider, die von der Belegschaft eingebracht werden, um bei unseren Prozessen Optimierungen in Bezug auf Schnelligkeit und Qualität herbeizuführen.] ✓



KUNDEN

Kundenzufriedenheit

Im **Handlungsfeld Kunden** sind sowohl Kundenzufriedenheit als auch Kundenbindung für uns wichtige Faktoren, die den langfristigen Erfolg von Klöckner & Co am Markt sicherstellen.

Als international tätiger Stahl- und Metaldistributor wollen wir unseren Kunden höchste Qualität und optimalen Service bieten. Denn zuverlässiger Service stärkt nachhaltig unsere Position als Bindeglied zwischen unseren Kunden und Lieferanten. Eine hohe Produktqualität, das umfangreiche Angebot an Servicedienstleistungen und die digitalen Lösungen machen uns zu einem verlässlichen Partner für Kunden aller Branchen.

Die hohe Kundenzufriedenheit, die wir immer weiter ausbauen wollen, stellt für Klöckner & Co einen wichtigen Wettbewerbsvorteil dar. Aus diesem Grund denken wir bei unseren Produkten und Dienstleistungen sowie bei unseren Vertriebswegen und Innovationen – getreu dem Design-Thinking-Ansatz – stets vom Kunden aus. Wir beziehen entsprechend den Kunden aktiv in unseren Prozess mit ein und analysieren dabei gezielt seine persönlichen Wünsche und Bedürfnisse.

*Der Kunde im Fokus bei der
Produkt- & Toolentwicklung*

Dazu nutzen wir verschiedene agile Arbeitsmethoden aus der Start-up-Welt. Damit die Produktentwicklung kontinuierlich und zielgerichtet abläuft, führen wir mit unseren Kunden ergebnisorientierte Interviews und nutzen neue Methoden zur Erkenntnisgewinnung wie beispielsweise den Aufbau einer sogenannten „Customer Journey“. Hierbei wird das Kundenerlebnis vom ersten Kontakt zum Produkt über den gesamten Nutzungsprozess bis hin zu einer dauerhaften Produktnutzung visualisiert. Die dadurch gewonnenen Erkenntnisse tragen anschließend zur Weiterentwicklung der Produkte, Tools und Services bei. So entwickeln wir auf dieser Basis ein Produkt beziehungsweise Tool, das zunächst nur die Minimalanforderungen erfüllt – ein „Minimum Viable Product“. Früher wurden solche Produkte oder Tools von uns mit deutlich mehr Aufwand entwickelt. Im Sinne eines Strebens nach Perfektion sollten immer gleich alle denkbaren Funktionen und Geschäftsvorfälle abgedeckt werden. Die Folgen waren eine zu lange Zeitspanne in der Produktentwicklung, hohe Kosten und Unzufriedenheit bei allen Beteiligten. Der „Lean Start-up Approach“ ist für uns damit eine Vorgehensweise, die wir auch bei unterschiedlichen internen Projekten anwenden. Mit diesem Ansatz sind wir deutlich schneller, indem im ersten Schritt nur die wichtigsten Anforderungen erfüllt werden. Optimierungen können nachgelagert immer noch sukzessive vorgenommen werden. Dabei entgehen wir auch der Gefahr, Kapazitäten für neue Produkteigenschaften zu binden, die für unseren Kunden letztendlich keinen Mehrwert bieten.

Basierend auf den Wünschen unserer Kunden haben wir im Berichtsjahr verschiedene neue Features für unseren Onlinemarktplatz eingeführt, die die Nutzerfreundlichkeit weiter verbessern. So wurde beispielsweise der Kauf über den direkten Upload von Listen mit Produktnummern ermöglicht, eine Übersicht über die persönliche Kauf-Historie eingeführt sowie der Wiederkauf von Produkten einer bereits getätigten Bestellung vereinfacht. Zusätzlich bieten wir seit 2018 auch komplementäre Produkte anderer Anbieter über unsere Marktplatzfunktion an, um unser Produktsortiment sukzessive auszubauen und für unsere Kunden zu optimieren. Ende 2018 vertrieben bereits 29 Händler ihre Ware über unseren Onlineshop, entweder über unsere Marktplatzfunktion unter eigenem Brand oder als Drittanbieter.

Um die Effektivität unserer Ansätze sicherzustellen und uns ein Bild über die Resonanz zu verschaffen, führen wir regelmäßige Kundenumfragen in unseren Landesgesellschaften durch. Im Geschäftsjahr 2017 wurden beispielsweise alle Kunden der deutschen und österreichischen Landesgesellschaften gebeten, ihre Einschätzung zu verschiedenen Aspekten abzugeben. Dazu zählten die Erreichbarkeit, das Produktsortiment, die Produktqualität, die Produktverfügbarkeit, das Anarbeitungsspektrum, die Fachkompetenz der Mitarbeiter, die Lieferzeit, die Termintreue, die Auftragsdokumente sowie die Reklamationsbearbeitung. Insgesamt erhielt Klöckner Deutschland die Note 1,96 und unsere österreichische Landesgesellschaft die Note 1,80.

Kundenumfragen als wichtiges Feedbacktool, um Systeme & Prozesse zu optimieren

Auch kloeckner.i, unsere Digitaleinheit in Berlin, führt regelmäßig Kundenumfragen in Form von Tiefeninterviews durch, um sich über die Anforderungen und die Zufriedenheit von Kunden zum digitalen Produktangebot zu informieren und den Ausbau der Produktlandschaft am Kundenbedarf zu orientieren. Das Feedback der Kunden trägt zur permanenten Verbesserung der digitalen Systemlandschaft und der Abläufe bei. Unsere Kunden waren im Durchschnitt sehr zufrieden. Die Umfragen wurden einzeln ausgewertet und nicht in einem Index zusammengefasst. Darüber hinaus werden Kunden, die sich an den Kundendienst wenden, befragt, ob sie mit dem Service von Klöckner & Co zufrieden sind. Das war im Jahr 2018 bei rund 80 % der Kunden der Fall.

Auf der Basis dieser Erhebungen verbessern wir stetig Systeme und Abläufe und leiten weiterführende Maßnahmen zur Kundenbindung ab. Denn zufriedene Kunden sind für Klöckner & Co die Grundlage und Voraussetzung für langfristiges und nachhaltiges Wachstum.

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit

An die Klöckner & Co SE, Duisburg

Wir haben den nichtfinanziellen Konzernbericht der Klöckner & Co SE nach § 315b HGB, dessen Angaben durch einen „√“ in der Nachhaltigkeitsberichterstattung kenntlich gemacht wurden, für den Zeitraum vom 1. Januar 2018 bis 31. Dezember 2018 (nachfolgend: nichtfinanzieller Konzernbericht) einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

VERANTWORTUNG DER GESETZLICHEN VERTRETER

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts in Übereinstimmung mit den §§ 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Aufstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

ERKLÄRUNGEN DES WIRTSCHAFTSPRÜFERS IN BEZUG AUF DIE UNABHÄNGIGKEIT UND QUALITÄTSSICHERUNG

Wir sind von der Gesellschaft unabhängig in Übereinstimmung mit den deutschen handelsrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften und wir haben unsere sonstigen beruflichen Pflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt.

Unsere Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wendet die nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen zur Qualitätssicherung an, insbesondere die Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer sowie den IDW Qualitätssicherungsstandard: Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QS 1).

Vermerk des unabhängigen
Wirtschaftsprüfers

VERANTWORTUNG DES WIRTSCHAFTSPRÜFERS

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über den nichtfinanziellen Konzernbericht abzugeben.

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit einer begrenzten Sicherheit beurteilen können, ob der nichtfinanzielle Konzernbericht der Gesellschaft in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den §§ 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB aufgestellt worden ist. Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unserer Prüfung, die wir im Wesentlichen in den Monaten November 2018 bis März 2019 durchgeführt haben, haben wir unter anderem folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Befragung von Mitarbeitern und Einsichtnahme in Dokumente hinsichtlich der Auswahl der Themen für den nichtfinanziellen Konzernbericht, zur Risikoeinschätzung und zu den Konzepten der Klöckner & Co SE für die als wesentlich identifizierten Themen,
- Befragung von Mitarbeitern auf der Konzernebene, die mit der Datenerfassung und -konsolidierung sowie der Erstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts beauftragt sind, zur Beurteilung des Berichterstattungssystems, der Methoden der Datengewinnung und -aufbereitung sowie der internen Kontrollen, soweit sie für die Prüfung der Angaben in dem nichtfinanziellen Konzernbericht relevant sind,
- Identifikation wahrscheinlicher Risiken wesentlicher falscher Angaben in dem nichtfinanziellen Konzernbericht,
- Einsichtnahme in die relevante Dokumentation der Systeme und Prozesse zur Erhebung, Analyse und Aggregation relevanter Daten im Berichtszeitraum sowie deren stichprobenartige Überprüfung,
- analytische Beurteilung von Angaben des nichtfinanziellen Konzernberichts,
- Befragungen und Dokumenteneinsicht in Stichproben hinsichtlich der Erhebung und Berichterstattung von ausgewählten Daten und Angaben,
- Beurteilung der Darstellung der Angaben des nichtfinanziellen Konzernberichts.

PRÜFUNGSURTEIL

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Konzernbericht der Klöckner & Co SE für den Zeitraum vom 1. Januar 2018 bis 31. Dezember 2018 nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den §§ 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB aufgestellt worden ist.

VERWENDUNGSZWECK DES VERMERKS

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage des mit der Klöckner & Co SE geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Vermerk ist nur zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt und nicht für andere als bestimmungsgemäße Zwecke zu verwenden. Dieser Vermerk ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-) Entscheidungen treffen.

AUFTRAGSBEDINGUNGEN UND HAFTUNG

Für diesen Auftrag gelten, auch im Verhältnis zu Dritten, unsere Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (www.de.ey.com/IDW-Auftragsbedingungen). Wir verweisen ergänzend auf die dort in Ziffer 9 enthaltenen Haftungsregelungen und auf den Haftungsausschluss gegenüber Dritten. Dritten gegenüber übernehmen wir keine Verantwortung, Haftung oder anderweitige Pflichten, es sei denn, dass wir mit dem Dritten eine anders lautende schriftliche Vereinbarung geschlossen hätten oder ein solcher Haftungsausschluss unwirksam wäre.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass wir keine Aktualisierung des Vermerks hinsichtlich nach seiner Erteilung eintretender Ereignisse oder Umstände vornehmen, sofern hierzu keine rechtliche Verpflichtung besteht. Wer auch immer das in vorstehendem Vermerk zusammengefasste Ergebnis unserer Tätigkeit zur Kenntnis nimmt, hat eigenverantwortlich zu entscheiden, ob und in welcher Form er dieses Ergebnis für seine Zwecke nützlich und tauglich erachtet und durch eigene Untersuchungshandlungen erweitert, verifiziert oder aktualisiert.

München, den 7. März 2019

Ernst & Young GmbH**WIRTSCHAFTSPRÜFUNGSGESELLSCHAFT****Nicole Richter****WIRTSCHAFTSPRÜFERIN****Annette Johne****WIRTSCHAFTSPRÜFERIN**