

memo

...NACHHALTIG GUT

ÖKOLOGIE



ÖKONOMIE



SOZIALES



QUALITÄT



**NACHHALTIGKEITS-
BERICHT 2009/10**

ClimatePartner

GOGREEN

Klimaneutral produziert
und versendet.



Liebe Leserin, lieber Leser

*Die Vorstands-
mitglieder der
memo AG.*

Die memo AG ist ein Versandhandelshaus mit eigenem Markensortiment, das insbesondere Unternehmen das „Handwerkszeug“ für eine nachhaltige Geschäftsstrategie liefert. Ob täglich benötigte Verbrauchsmaterialien, klassischer Bürobedarf, Möbel oder Werbeartikel: Alle Produkte in unserem Sortiment sind sorgfältig nach ökologischen, wirtschaftlichen und sozialen Kriterien ausgewählt. Sie helfen unseren Kunden, ihren Energiebedarf zu senken und Kosten zu sparen. Zugleich beweisen Sie mit memo-Produkten gegenüber Ihren eigenen Geschäftspartnern ökologische und soziale Verantwortung.

Durch unsere umfassende Internetpräsenz und zahlreichen Presseveröffentlichungen über die memo AG lernen auch private Verbraucher unser Angebot und unser Unternehmenskonzept besser kennen – und wissen das gute Preis-Leistungsverhältnis und die Qualität unserer Produkte immer mehr zu schätzen. So tätigen wir schon heute fast ein Drittel unseres Umsatzes direkt und indirekt mit Privatkunden. memo Markenprodukte sind u. a. in führenden Bio-Supermarktketten in Deutschland und über zahlreiche Vertriebspartner in ganz Europa erhältlich.

Wachstum im Wandel

Doch der nachhaltige Ansatz der memo AG bleibt nicht auf die Sortimentsgestaltung beschränkt. Auch unsere gesamten Geschäftsprozesse und internen Strukturen orientieren sich vollständig am Ideal des nachhaltigen Handelns. In den letzten beiden Jahren – seit dem Erscheinen unseres letzten Nachhaltigkeitsberichtes – konnten wir im Rahmen der kontinuierlichen Prozessoptimierung wieder zahlreiche Maßnahmen umsetzen: z. B. im Bereich Personal, in der Logistik oder bei unseren memo Markenprodukten. Dieser Nachhaltigkeitsbericht bringt Sie auf den neuesten Stand unserer Aktivitäten.

Angesichts der größten Wirtschaftskrise seit Jahrzehnten müssen die Regierungen zweifelsfrei schnell handeln – und setzen dabei Finanzmittel in bisher ungekannter Höhe ein. Entscheidend für unsere Zukunft wird sein, ob diese Gelder veraltete Industrien und überkommene Strukturen künstlich erhalten, oder ob mit den zur Stabilisierung der Wirtschaft verwendeten Mitteln unser Wirtschaftssystem zugleich fit für die Zukunft gemacht wird. Der britische Ökonom Sir Nicholas Stern hat in seinem bereits 2006 veröffentlichten Report eindringlich aufgezeigt, dass der Klimawandel für die Weltwirtschaft mittelfristig eine weit größere Bedrohung darstellt als die aktuelle Krise – und dass heute in Angriff genommener, konsequenter Klimaschutz um ein Vielfaches günstiger ist als die spätere Bekämpfung der Folgen einer ungebremsten globalen Erwärmung.

Die Krise als Chance

Wir sind überzeugt, dass die aktuelle Krise auch Chancen für innovative Konzepte und einen nachhaltigen Weg eröffnet. Wir sehen unsere langfristig angelegte, gleichermaßen ökologisch, sozial und ökonomisch ausgerichtete Strategie mehr denn je als Antwort auf die gewaltigen Herausforderungen der kommenden Jahre. Sie ist sicher auch ein Grund, warum die memo AG ihr kontinuierliches Wachstum auch unter den drastisch verschlechterten Rahmenbedingungen fortsetzen konnte – bei gleichbleibend positiven Erträgen! Im Jahr 2008 haben wir den Umsatz im dritten Jahr in Folge um mehr als 10 % gesteigert. Und auch im ersten Quartal des Jahres 2009 setzte sich diese Entwicklung nahtlos fort. Unser Team konnten wir inzwischen auf über 100 Mitarbeiter verstärken.

Aus unserer Sicht ist nachhaltiges Wirtschaften nicht nur die beste Voraussetzung für dauerhaften, stabilen Erfolg – wir sind es auch unseren Kindern und allen nachfolgenden Generationen schlicht schuldig! Bei memo profitieren schon heute alle Stakeholder von unserem Handeln:

- Unsere Kunden leisten mit dem Kauf von memo-Produkten einen Beitrag zur Schonung der Umwelt und zur Verbesserung der Arbeits- und Lebensqualität – ohne dafür mehr bezahlen zu müssen.



- Unsere Lieferanten können auf eine dauerhaft angelegte, faire Zusammenarbeit vertrauen.
- Unsere Mitarbeiter finden bei memo einen sinnstiftenden und stabilen Arbeitsplatz in einem transparenten Unternehmen.

Darüber hinaus bringen wir unser umfassendes Know-how in allen Dimensionen der Nachhaltigkeit seit Jahren aktiv in die Arbeit renommierter Umweltverbände und -institutionen ein.

Unsere Vision von Nachhaltigkeit werden wir auch weiterhin engagiert umsetzen. Die kurz- bzw. mittelfristigen Ziele der memo AG und die geplanten Maßnahmen im Rahmen unseres Nachhaltigkeitsmanagements finden Sie am Ende dieser Dokumentation.

Wir freuen uns schon jetzt, Ihnen die Ergebnisse dieser Aktivitäten in der nächsten Ausgabe unseres Nachhaltigkeitsberichtes, die 2011 erscheint, dokumentieren zu können.

Jürgen Schmidt
Sprecher des Vorstands

Hinweis zur „Sprachregelung“:

Seit der Gründung von memo ist die Gleichberechtigung von Mann und Frau in unserem Unternehmen eine täglich gelebte Selbstverständlichkeit.

Im Sinne der leichteren Lesbarkeit schließt – mit Einverständnis unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – in diesem Bericht die männliche Form jeweils auch die weibliche mit ein.



SEITE 4–5

GESCHICHTE

Seit fast 20 Jahren bieten wir unseren Kunden ökologisch sinnvolle und qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen rund um den Arbeitsplatz und das tägliche Leben.

SEITE 6–7

MANAGEMENTSYSTEM

Ökologische, ökonomische und soziale Aspekte – die Dimensionen einer nachhaltigen Entwicklung – stehen seit jeher gleichberechtigt im Mittelpunkt unserer Unternehmensphilosophie.

SEITE 8–9

ÖKONOMIE

Langfristiger wirtschaftlicher Erfolg steht bei memo im Einklang mit ökologischen, sozialen und qualitativen Aspekten.

SEITE 10–17

MITARBEITER

Engagierte und motivierte Mitarbeiter sind der wichtigste Erfolgsfaktor unseres Unternehmens. Sie sind gleichberechtigte Partner, die Unternehmenspolitik und Ziele mitbestimmen.

SEITE 18–23

PRODUKTE

In unser Produktsortiment nehmen wir ausschließlich qualitativ hochwertige und langlebige Angebote auf – vor allem aber suchen wir die jeweils umweltverträglichsten Alternativen der jeweiligen Sparte.

SEITE 24–30

PROZESSE

Bei allen Prozessen unserer Wertschöpfungskette – von der Beschaffungslogistik bis zur Rücknahme verbrauchter Produkte – orientieren wir uns an den Aspekten der Nachhaltigkeit.

SEITE 31–37

RESSOURCENVERBRAUCH

Durch sparsamen Energieverbrauch und gezielte Abfallvermeidung schont memo wertvolle Ressourcen, minimiert Schadstoff-Emissionen und betreibt damit aktiven Klimaschutz.

SEITE 38–40

OFFENE KOMMUNIKATION

Um nachhaltiges Verhalten auch in der Gesellschaft zu fördern, suchen wir den partnerschaftlichen Dialog mit unseren Kunden, Geschäftspartnern, der Öffentlichkeit und Behörden – und unterstützen entsprechende Projekte und Initiativen.

SEITE 41–42

ZIELE & MASSNAHMEN

Die wichtigsten Ziele und Ergebnisse unseres integrierten Managementsystems auf einen Blick – im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

SEITE 43

IHRE MEINUNG IST GEFRAGT

Ihre Zufriedenheit liegt uns am Herzen. Bitte nehmen Sie sich ein wenig Zeit und teilen Sie uns Ihre Kritik, Wünsche oder Fragen zu diesem Bericht und zu unserem Unternehmen mit.

Mit Überzeugung und Unternehmmergeist



1990/91

1990/91 Start ins Versandhandelsgeschäft

Mit einer Auflage von 10 000 Stück geht der erste 40-seitige memo-Katalog in Druck. Die Geschäftsidee vom umweltverträglichen Bürobedarf zu günstigen Preisen kommt an! 1991 erscheint der zweite Katalog schon mit doppelter Seitenzahl.

Damals wie heute lautet eines unserer Grundprinzipien: „Keine höheren Preise als bei konventionellen Produkten und umfassender Service mit kürzester Lieferzeit“.

1992 Geburtsstunde der memo „Wertstoff-Box“

Wir entwickeln die memo „Wertstoff-Box“, ein spezielles Rücknahmesystem, das dem Kunden die bequeme Sammlung und kostengünstige Rücksendung von Pfandprodukten, verwertbaren Tonermodulen, Inkjet-Druckköpfen und verbrauchten Produkten ermöglicht.

1995 Umzug ins Grüne

Wir beziehen das eigene Firmengebäude ca. 15 km westlich von Würzburg, geplant und gebaut nach gesundheits- und umweltverträglichen Kriterien.

1997 Neues Lager fürs Möbelprogramm

Ein Außenlager in Buchen/Odenwald (am Produktions-Standort unseres Partners TREND) wird eingerichtet, um die große Resonanz auf das neue Möbelprogramm logistisch bewältigen zu können.

1998 www.memo.de

Als erstes Unternehmen unserer Branche bieten wir das gesamte Sortiment in einem Online-Shop an.

„Mehrweg“ im Paketversand

Zusammen mit der Deutschen Post AG führen wir als Pilotpartner das Mehrwegsystem „Postbox“ bei memo ein.

1999 memo wird zur AG

memo wird von einer GmbH in eine Aktiengesellschaft umgewandelt. Jeder fest angestellte Mitarbeiter kann über ein innovatives Beteiligungsmodell Anteile am Unternehmen halten.

2000 Zertifizierung unseres Managementsystems

Unser über Jahre aufgebautes Umwelt- und Qualitätsmanagementsystem wird nach DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 14001 zertifiziert.

2001 Wir wachsen weiter

Das kontinuierliche Wachstum, die Ausweitung des Produktsortiments und die steigende Mitarbeiterzahl erfordern die erneute Erweiterung von Lager und Büroflächen.

Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000

Als eines der ersten deutschen Unternehmen wird memo nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert.

B.A.U.M.-Umweltpreis

Für sein Engagement für „praktische Leistungen zugunsten eines vorbeugenden und ganzheitlichen Umweltschutzes im Unternehmen“ wird dem Gründer und Vorstandssprecher der memo AG Jürgen Schmidt der B.A.U.M.-Umweltpreis verliehen.



2002 Aus vier mach eins

Neben den Angebots- und Spezialkatalogen bringen wir auf vielfachen Kundenwunsch hin einen 600-seitigen Gesamtkatalog mit dem kompletten Lieferprogramm an Büro- und Schulartikeln, Werbemitteln und Büro-Einrichtungen.

www.memoworld.com

Immer mehr nachhaltig gute Qualitätsprodukte tragen den Markennamen „memo“. Mit einer gesonderten Internet-Plattform speziell für memo Markenprodukte wird die Basis für den Aufbau eines europaweiten Händlernetzes gelegt.

Weitere Informationen finden Sie unter www.memoworld.com und in diesem Bericht auf Seite 19.

2004 Der erste Privatkunden-Katalog erscheint

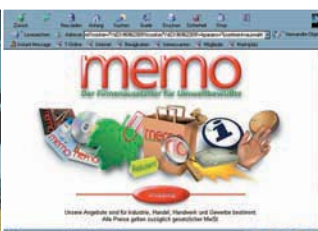
Aufgrund der immer größer werdenden Zahl von privaten Interessenten erscheint im Herbst 2004 erstmals ein 50-seitiger Katalog mit ausgesuchten Angeboten für Endverbraucher.



1992



1995



1998



2000



2001

2005 memo wird FSC-zertifiziert

Als erster deutscher Groß- und Einzelhändler wird die memo AG nach den Kriterien des FSC zertifiziert (GFA-COC-001238).



Lesen Sie dazu auch Seite 20.

Deutsche Auszeichnung für Nachhaltigkeitsbericht

memo erhält den „Deutschen Umwelt Reporting Award 2005“ (DURA) für den besten Nachhaltigkeitsbericht in der Kategorie der kleinen und mittelständischen Betriebe – verliehen von der Deutschen Wirtschaftsprüferkammer.

2006 Premiere auf der „BioFach“ in Nürnberg

Erstmals stellen wir unser memo Markensortiment auf der Weltleitmesse für ökologische Konsumprodukte der Branche vor – mit großem Erfolg!

Europäische Auszeichnung für Nachhaltigkeitsbericht

Im April folgt eine weitere Auszeichnung für die Dokumentation der ökologischen und sozialen Leistungen der memo AG: der „European Sustainability Award 2005“ (ESRA) für den besten Nachhaltigkeitsbericht in Europa, u. a. verliehen von der Europäischen Kommission, Generaldirektion Umwelt.

Klimaneutraler Paketversand

Mit dem „Grünen Paket“ des Logistikpartners DHL versendet memo als einer der ersten Versender alle Pakete klimaneutral: Die beim Transport der Ware entstehenden Treibhausgas-Emissionen werden berechnet und durch die Förderung internationaler Umweltschutz-Projekte ausgeglichen.

memo wächst zusammen

Als auf dem Nachbargelände unseres Firmensitzes eine Halle zum Verkauf steht, zögern wir nicht lange: Das Möbel-Außenlager in Buchen/Odenwald wird nach Greußenheim verlegt. Interne Transportwege werden somit drastisch verkürzt, der CO₂-Ausstoß in diesem Bereich verringert – zudem verbessern wir Service und Leistungsfähigkeit des Möbelversands.

2007 Bau einer Holz-Hackschnitzel-Heizung

Der Bau einer Holz-Hackschnitzel-Anlage auf dem Firmengelände ermöglicht zusammen mit der Kompensation der geringen Restemissionen eine klimaneutrale Wärmeversorgung aller memo Betriebsgebäude – auf Basis nachwachsender Rohstoffe direkt aus der Region.



memo wird klimaneutral

Durch die Kompensation der letzten unvermeidbaren Restemissionen im operativen Geschäft – die z. B. beim Druck und Transport der Kataloge, beim Betrieb unserer Heizanlage, für die Stromversorgung und bei Geschäftsreisen entstehen – ist die memo AG ab 2007 ein klimaneutral agierendes Unternehmen.

Lesen Sie dazu auch Seite 36.

Jürgen Schmidt ist „Ökomanager des Jahres“

Für seinen wirtschaftlich erfolgreichen Einsatz für Nachhaltigkeit erhält Jürgen Schmidt im November 2007 die Auszeichnung „Ökomanager des Jahres“ in der Kategorie der mittelständischen Unternehmer. Mit diesem renommierten Preis ehren der WWF und das Wirtschaftsmagazin „Capital“ seit 1990 Unternehmenslenker, die Ökologie und Ökonomie vorbildlich verbinden.



2008 Bayerische Staatsmedaille

Der Bayerische Staatsminister Dr. Otmar Bernhard verleiht Jürgen Schmidt die Staatsmedaille für Verdienste um Umwelt und Gesundheit.



2009 Perfekte Präsentation der memo Markenprodukte

Für unseren dritten Auftritt auf der „BioFach“ in Nürnberg realisieren wir erstmals einen eigenen, fast 60 qm großen Messestand, um das memo Markensortiment angemessen zu präsentieren.

Die „memo Box“ kommt

Auf Basis der „Postbox“ von DHL entwickelt, führen wir Anfang 2009 ein eigenes Mehrweg-Pfandsystem für unseren Versand ein – die „memo Box“.

Lesen Sie dazu mehr auf Seite 29.



2002

2004

2006

2007

2008

2009



Die Piktogramme zeigen, welche Dimensionen der Nachhaltigkeit für die jeweiligen Themenbereiche zutreffen.

Das integrierte Managementsystem der memo AG

Ein Blick in die Unternehmensphilosophie der memo AG zeigt, dass ökologische, ökonomische und soziale Aspekte schon seit jeher gleichberechtigt im Mittelpunkt unseres unternehmerischen Handelns stehen.

Für memo erweitert sich das Prinzip der Nachhaltigkeit um eine weitere, vierte Dimension – die Qualität. Umwelt- und Qualitätsziele stehen bei memo gleichrangig neben den betriebswirtschaftlichen und sozialen Zielen.

Für die praktische Umsetzung unserer Unternehmensphilosophie hat der Vorstand der memo AG die Abteilung Nachhaltigkeitsmanagement eingerichtet. Ihre Aufgabe ist der Betrieb und die Überwachung unseres integrierten Managementsystems sowie die Beratung, Koordination und Unterstützung der Funktionsbereiche zu allen nachhaltigkeitsrelevanten Themen.

In der Organisationsstruktur der memo AG ist das Nachhaltigkeitsmanagement als Stabsstelle direkt

dem Vorstand unterstellt und gegenüber den Funktionsbereichen organisatorisch unabhängig.

Kontinuierliche Verbesserung

Unser Managementsystem gewährleistet die Umsetzung der in der Unternehmensphilosophie festgelegten Forderungen und die kontinuierliche Verbesserung unserer Prozesse und Tätigkeiten.

Dabei sind wir stets bemüht die einzelnen Schritte überschaubar zu halten. Schließlich geht es um die Annäherung an eine nachhaltige Wirtschafts- und Lebensweise, deren Leitbild sich im Laufe der Zeit stets weiterentwickelt und ständigen Veränderungen unterliegt.

Durch die aktive Teilnahme aller Mitarbeiter – jeder ist bei memo für Qualitätssicherung und Umweltschutz in seinem Arbeitsbereich selbst verantwortlich – gelingt es uns, das Managementsystem in allen Unternehmensbereichen fest zu verankern.

Nachhaltige Entwicklung ist für memo keine statische Angelegenheit. Vielmehr gilt: Der Weg ist das Ziel!

UNTERNEHMENSPHILOSOPHIE



ÖKOLOGIE

ÖKONOMIE

SOZIALES

QUALITÄT

1 Langfristiger wirtschaftlicher Erfolg ist das Ziel jeder unternehmerischen Tätigkeit. Wir erreichen dieses Ziel nur, **wenn unsere Kunden mit unseren Produkten und Dienstleistungen zufrieden sind** und ...

2 ... unsere Mitarbeiter sich im Unternehmen wohlfühlen, die Ziele des Unternehmens mittragen und sich aktiv einbringen.

Die Mitarbeiter sind der wichtigste Erfolgsfaktor unseres Unternehmens. Wir betrachten und behandeln sie als **gleichwertige Partner**, die Unternehmenspolitik und -ziele mitbestimmen. Sämtliche Geschäftsprozesse und Unternehmensziele werden allen Mitarbeitern regelmäßig transparent gemacht. Allen fest angestellten Mitarbeitern wird eine Unternehmensbeteiligung angeboten, wodurch sie auch am wirtschaftlichen Erfolg partizipieren können.

3 Die Organisationsstruktur unseres Unternehmens ist **stark dezentralisiert**. In das Managementsystem sind alle Mitarbeiter aktiv eingebunden. Sie sind für die Sicherung von Qualität und Umwelt in ihrem Aufgabenbereich

selbst verantwortlich. Alle erforderlichen materiellen und immateriellen Mittel zur Erfüllung dieser Aufgaben stellt die Geschäftsleitung zur Verfügung.

4 Qualität, Ökologie und soziale Aspekte bilden für uns eine Einheit.

Sie sind Basis unseres unternehmerischen Handelns und der Kern aller Investitionsentscheidungen und betrieblichen Abläufe.

5 Unser Unternehmen verstehen wir als wertschöpfende **Schnittstelle zwischen Lieferanten/Herstellern und Kunden, beide sind unsere Partner**. Auch bei ihnen wollen wir ökologisches Verhalten fördern.

6 Unseren Kunden bieten wir **qualitativ hochwertige, langlebige und ökologisch sinnvolle Produkte zu einem marktfähigen Preis** sowie alle für eine Kaufentscheidung relevanten Informationen. Im Zentrum unserer Kommunikation mit den Kunden und der Öffentlichkeit steht eine offene, umfassende Informationspolitik.

7 Durch systematische Erfassung der Kundenwünsche, strategische Sortimentsgestaltung und kontinuierliche Analyse und Bewertung aller Unternehmensprozesse erhalten und **verbessern wir fortlaufend die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen**.

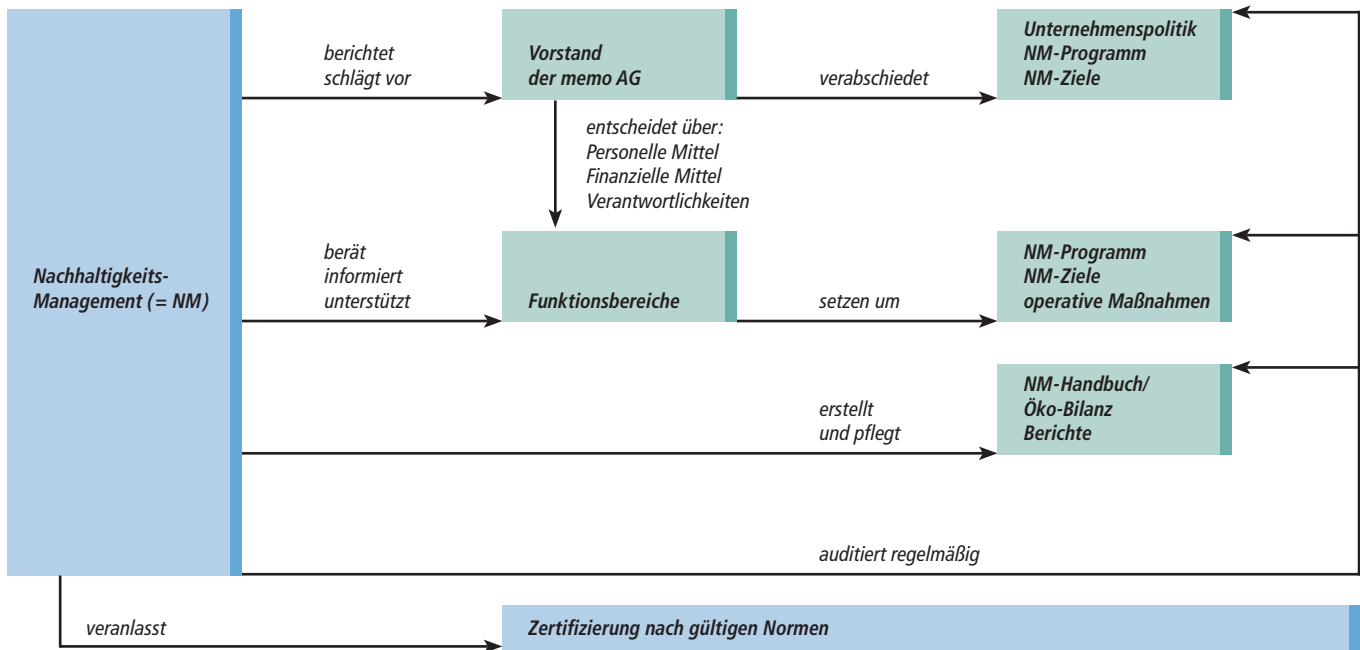
8 Wir verpflichten uns zur Einhaltung aller für unser Unternehmen relevanten Umweltgesetze und Verordnungen und zur kontinuierlichen Reduzierung von Umweltbelastungen.

9 Alle qualitäts- und umweltrelevanten Prozesse und Maßnahmen werden dokumentiert. Diese Festlegungen werden **in regelmäßigen Abständen im Rahmen von Audits auf Anwendung und Wirksamkeit überprüft und verbessert**.

10 Ziel ist die ständige Verbesserung aller Prozesse und Aktivitäten im Unternehmen durch ein **integriertes Managementsystem**.



memo MANAGEMENTSYSTEM



Kern unseres Managementsystems sind im Wesentlichen drei Instrumente:

Im Rahmen halbjährlich stattfindender **Audits** mit den einzelnen Funktionsbereichen prüfen wir die Wirksamkeit und den Erfolg unseres Managementsystems.

Unsere Audits dienen vor allem dazu, aktuelle Problemstellungen gemeinsam zu diskutieren und geeignete Verbesserungsmaßnahmen zu definieren.

Werden während eines Audits Abweichungen zu den festgelegten Forderungen im Managementsystem festgestellt, leiten wir umgehend geeignete Verbesserungsmaßnahmen ein. Bei umfangreichen Abweichungen wird die Geschäftsleitung informiert.

Ziele, Maßnahmen, Verantwortlichkeiten, Termine und begleitende Dokumente werden im Intranet der memo AG verwaltet und sind im gesamten Unternehmen jederzeit verfügbar.

Jährlich erstellen wir eine **Umweltbilanz**, in der alle relevanten eingehenden Energie- und Stoffströme (Input) den ausgehenden (Output) gegenübergestellt werden und bewerten diese über geeignete Kennzahlen.

Umfang und Genauigkeit der Datenerhebung für die Umweltbilanz orientieren sich an:

- Relevanz der zu erwartenden Umweltauswirkungen
- Verbesserungspotenzial der zugehörigen Prozesse
- Aussagekraft der Daten (Kennzahlenbildung)
- Wirtschaftliche und technische Realisierbarkeit der Datenerfassung

Zum Jahresbeginn erstellt das Nachhaltigkeitsmanagement einen **Systembewertungsbericht**. Dieser wird dem Vorstand zusammen mit der Umweltbilanz vorgestellt.



Die Zertifikate für Qualitäts- und Umweltmanagement.

Auf Grundlage der Kennzahlen und Ergebnisse aus Umweltbilanz und Systembewertung beurteilt der Vorstand Zielerreichung und Funktionsfähigkeit des Managementsystems, identifiziert die bedeutenden Nachhaltigkeitsaspekte und erstellt das Managementprogramm der memo AG mit neuen Zielen und Maßnahmen.

Der Systembewertungsbericht, die Umweltbilanz, Ziele und Maßnahmen werden allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt und gemeinsam diskutiert. Jeder Mitarbeiter besitzt so die Möglichkeit, das Managementsystem aktiv mitzubestimmen.

Kommunikation und Information sind wesentliche Elemente unseres Managementsystems.

Alle Zielvorgaben und Maßnahmen werden regelmäßig mit den Bereichen Arbeitssicherheit, Risikomanagement und Datenschutz abgestimmt.



Nachhaltig wirtschaften

Auf die Unternehmensgründung als Versandhandel im Jahr 1990 folgten zehn erfolgreiche Jahre mit hohen Wachstumsraten. Um dem Unternehmen eine zukunftsweisende Struktur und Rechtsform zu geben und die Mitarbeiter am Firmenerfolg zu beteiligen, wurde die memo Handel mit ökologisch sinnvollen Produkten GmbH 1999 in die memo AG umgewandelt.

Die Aktiengesellschaft ist jedoch nicht börsennotiert. 100 % der Stammaktien befinden sich in den Händen der vier Gründungsgesellschafter – die alle nach wie vor aktiv in Führungspositionen im Unternehmen tätig sind. Aktuell halten die Mitarbeiter über eine Beteiligungsgesellschaft knapp 2 % des gezeichneten Kapitals in Form von Vorzugsaktien.

Im Jahr 2008 beschäftigte memo insgesamt 101 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die memo AG ist ein reines Handelsunternehmen am Standort Greußenheim bei Würzburg. Unser Produktsortiment teilt sich in die Bereiche Büro-, Haushalts- und Schulbedarf, Einrichtung und Werbeartikel auf. In unserem Jahreskatalog 2009 bieten wir mehr als 1000 Innovationen und Neuheiten an.

Auch das Geschäftsvolumen ist weiter gestiegen: Insgesamt belief sich der Umsatz im vergangenen Jahr auf 18,425 Mio. € – gegenüber dem Vorjahr entspricht das einem Zuwachs von 10 %. Damit war 2008 erneut ein sehr erfolgreiches Geschäftsjahr für die memo AG.

DIE memo AG IN ZAHLEN	2006	2007	2008
Umsatz gesamt	12 803	16 780	18 425
davon in Deutschland	11 706	14 787	16 240
davon im Ausland	1 097	1 993	2 185
Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT)	535	704	804
Steuern vom Einkommen und Ertrag	69	194	160
Jahresüberschuss	217	312	436
Eigenkapital	1 913	2 165	2 541
Bilanzsumme	6 510	6 907	7 190
Umsätze nach Produktgruppen			
Büro-, Haushalts- und Schulbedarf	7 810	10 404	11 424
Werbemittel	2 561	3 524	3 869
Einrichtung	2 433	2 853	3 132

Alle Angaben in Tausend €.

Trotz der gerade im Jahr 2008 zunehmend schwierigeren wirtschaftlichen Rahmenbedingungen konnte die memo AG in allen drei Haupt-Vertriebssegmenten (gewerbliche Kunden, private Kunden, Wiederverkäufer) ein gleichermaßen starkes Wachstum erzielen.

Wir sehen in dieser Entwicklung ein klares Zeichen dafür, dass ein auf langfristige Ziele ausgerichtetes, konsequent nachhaltiges Konzept gerade in Krisenzeiten maßgeblich zu erhöhter Stabilität bei Umsätzen und Erträgen beiträgt.



memo Markenprodukte

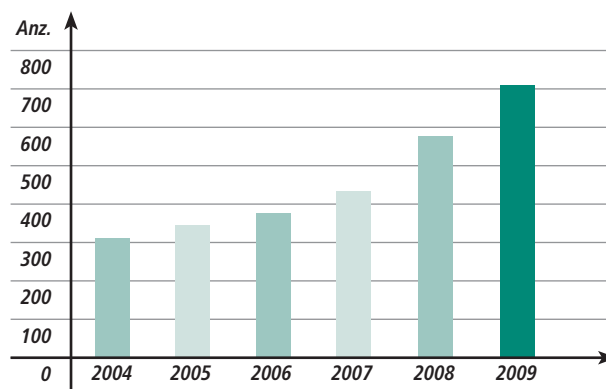
Alle memo Markenprodukte erfüllen besonders hohe ökologische Standards, um Mensch und Umwelt bei Herstellung, Gebrauch und Verwertung geringstmöglich mit Schadstoffen zu belasten. Es ist unser Ziel, das memo Markensortiment stetig zu erweitern und den Absatz über zusätzliche Vertriebskanäle zu steigern.

Seit 2002 konnten wir die Anzahl der memo Markenprodukte von 83 auf 718 Artikel erhöhen. Wir erzielen mit diesen Produkten inzwischen 16,3 % unseres Gesamtumsatzes.

Ausführlichere Informationen zu den memo Markenprodukten lesen Sie auf Seite 19.

Für unsere Händler steht das zweisprachige Internetportal www.memoworld.com bereit!

memo MARKENPRODUKTE IM SORTIMENT





Im vierten Jahr unserer Teilnahme auf der „Bio-Fach“, der Weltleitmesse für ökologische Konsumgüter, präsentierte sich die memo AG erstmals mit einem eigenen Stand.

Auslandsaktivitäten

Mit einem Umsatzanteil von knapp 88,1 % ist Deutschland nach wie vor der mit weitem Abstand wichtigste Markt für die memo AG.

Die memo Markenprodukte sind inzwischen auch bei Handelspartnern in fast allen europäischen Staaten erhältlich. Unsere Partner in Frankreich und Spanien erstellen zudem eigene Gewerbekunden-Kataloge, die fast ausschließlich Produkte aus dem memo-Sortiment enthalten.

Nachdem der Umsatzanteil im Ausland von 2005 bis 2007 durch neue Handelspartner von 5,07 % auf 11,88 % ausgebaut werden konnte, stagnierte dieser im Jahr 2008 bei 11,86 %. Wir sehen jedoch im europäischen Markt große Wachstumspotenziale und investieren daher intensiv in die Qualifizierung unseres Vertriebspersonals für das Exportgeschäft.



Bestellverhalten

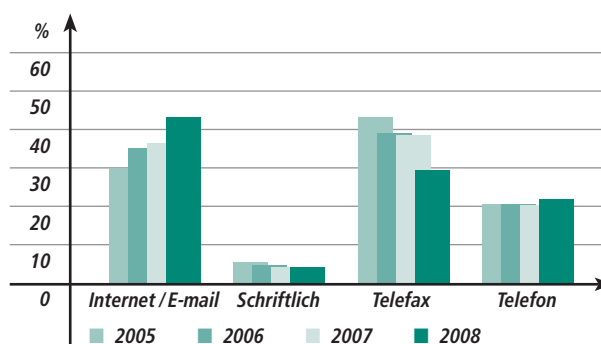
1998 war memo das erste deutsche Unternehmen in der Büro- und Werbeartikel-Branche, das sein gesamtes Sortiment in einem Online-Shop anbot. Die Bestellmöglichkeit über das Medium Internet wird von unseren Kunden sehr gut angenommen. Im Jahr 2008 erhielten wir bereits 43 % unserer Aufträge über den Web-Shop oder per E-Mail – Tendenz weiter steigend.

Durch unsere Präsenz im Internet wurden im Laufe der Jahre zunehmend private Endverbraucher auf unsere Produkte aufmerksam. Um die gestiegene Anzahl von Anfragen privater Interessenten optimal bedienen zu können, haben wir unser Produktsortiment sukzessive für den Privatbedarf ergänzt und optimiert. Seit 2004 veröffentlichen wir spezielle memo-Kataloge mit ausgewählten Produkten für den privaten Bedarf. Im Jahr 2009 erschien erstmals ein Privatkunden-Gesamtkatalog mit rund 580 Seiten. Inzwischen tätigen wir 15,2 % unseres inländischen Umsatzes mit privaten Endverbrauchern, bei diesen ist das Internet mit einem Anteil von über 60 % schon heute der führende Bestellweg.

memo-Kunden nutzen immer häufiger das „papierlose“ Bestell- und Informationsmedium Internet – Tendenz weiter steigend!

Da die Bestellungen über den Online-Shop automatisch in unser Warenwirtschaftssystem übertragen werden, können diese besonders schnell bearbeitet werden und mögliche Fehler einer manuellen Auftragsfassung sind ausgeschlossen.

AUFTRAGSANTEIL NACH AUFTRAGSART



Ausblick

Grundsätzlich ist die ständige Weiterentwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen auf Basis einer nachhaltigen Kundenorientierung unser vorrangiges Ziel.

Insbesondere die Ausweitung des Absatzes unseres memo Markensortimentes steht im Fokus unserer Vertriebsanstrengungen. Nicht zuletzt durch die eigenständige, erweiterte „BioFach“-Messepräsenz im Jahr 2009 knüpften wir zahlreiche neue Kontakte zu geeigneten Kooperationspartnern im Einzelhandel und im europäischen Ausland.

Schritt für Schritt verwirklichen wir so unsere Vision: „memo“ als führende Öko-Marke im Non-Food-Bereich zu etablieren.

memo wird sich auch in Zukunft durch das Angebot nachhaltiger Produkte und Dienstleistungen auszeichnen.



Unsere Mitarbeiter

Das Herz unseres Managementsystems sind engagierte und motivierte Mitarbeiter, die sich an ihrem Arbeitsplatz wohlfühlen, sich mit den Zielen des Unternehmens identifizieren können und aktiv an ihrer Umsetzung teilnehmen.

Die flache Organisationsstruktur der memo AG fördert die Teamarbeit sowohl innerhalb einer Abteilung als auch abteilungsübergreifend. Durch die intensive Zusammenarbeit aller Mitarbeiter –

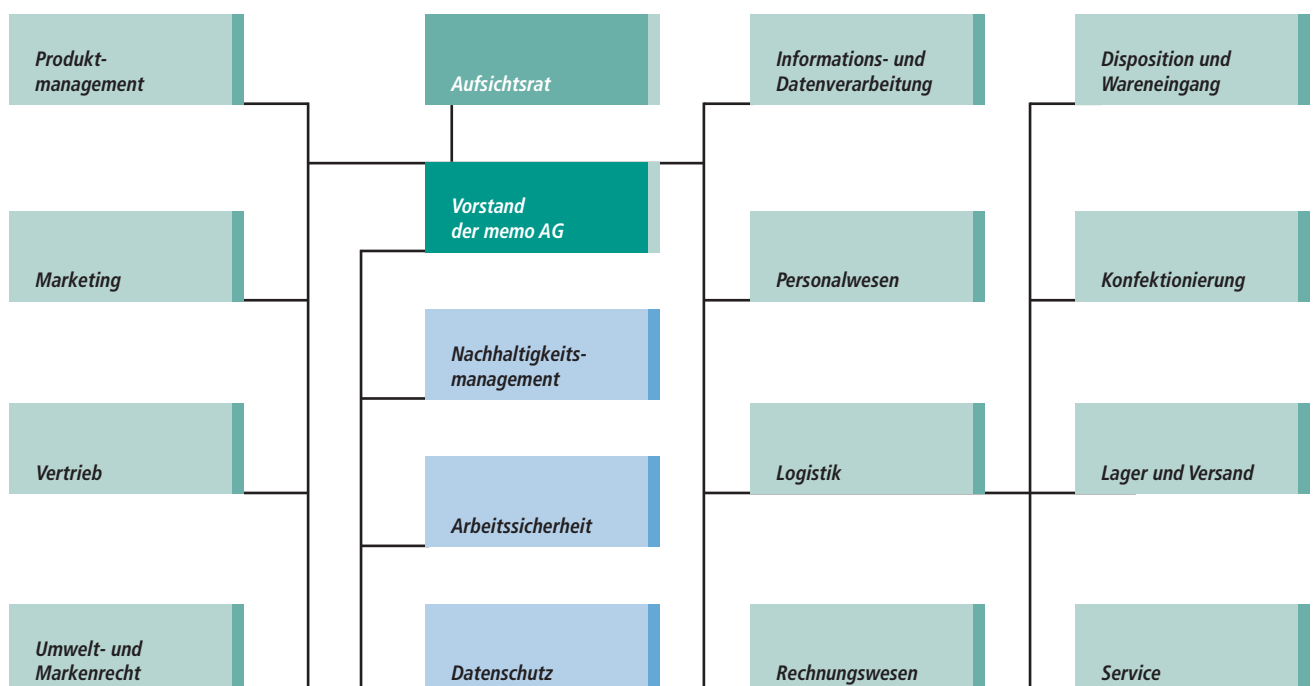
unabhängig von Hierarchieebenen – erreichen wir einen fortlaufenden Verbesserungsprozess für all unsere Unternehmensaktivitäten.

Jedes Team agiert dabei als eigenverantwortlicher Dienstleister, der sich stets an den Wünschen der Kunden orientiert – gleich ob intern oder extern.

Auf diese Weise sichern wir die ganzheitliche Qualität unserer Leistungen.



DAS ORGANIGRAMM DER memo AG



Personalstruktur

Die memo AG beschäftigte im Jahr 2008 insgesamt 101 Mitarbeiter. Das entspricht einer Steigerung um 8,6 % im Vergleich zu 2007. Seit dem Jahr 2005 konnten wir unseren Personalstamm um mehr als 30 % aufstocken.

Über 60 % aller Mitarbeiter bei memo sind Frauen. Seit der Gründung des Unternehmens ist die Gleichberechtigung von Frau und Mann bei memo eine täglich gelebte Selbstverständlichkeit.

Das Prinzip der Gleichberechtigung gilt auch für unsere ausländischen Mitarbeiter, deren Anteil an der gesamten Belegschaft 5,94 % beträgt. Die Herkunftsländer unserer ausländischen Kollegen sind Italien, Indonesien, Nigeria, Österreich und Rumänien.

Unsere Mitarbeiter bleiben uns treu

Die Fluktuationsquote ist ein wichtiger Indikator dafür, wie gut die internen Maßnahmen zur Förderung der Mitarbeiterzufriedenheit greifen. Im Zeitraum der letzten fünf Jahre betrug diese Quote bei memo im Durchschnitt 2,15 %.

Über 30 % unserer Mitarbeiter sind bereits seit über 10 Jahren bei memo beschäftigt. Dies belegt eine außergewöhnlich hohe Identifikation mit unserem Unternehmen. Ihre langjährige Erfahrung bringt wiederum für die memo AG viele Vorteile.



Viele unserer Mitarbeiter konnten bereits ihr 10-jähriges Dienstjubiläum bei memo feiern.

Die Erfahrung unserer Mitarbeiter – ein unschätzbarer Wettbewerbsvorteil.

Bei der Beurteilung und Auswahl von Produkten nach unseren strengen Leistungskriterien sind tiefgehende Kenntnisse zu den vielfältigen ökologischen, sozialen und rechtlichen Themen unabdingbar. Das über viele Jahre hinweg in der Praxis erworbene Fachwissen ist dabei nahezu durch nichts zu ersetzen.

Auch bei der Beratung und Betreuung der Kunden zu unseren Produkten und Dienstleistungen zählt es sich aus, dass viele Mitarbeiter bereits seit Jahren bei memo beschäftigt sind: Sie sind mit unserem Unternehmen, unserer Philosophie und unseren Angeboten, aber auch mit den Themen der Nachhaltigkeit bestens vertraut.

PERSONALSTRUKTUR DER memo AG	2006	2007	2008
Gesamtzahl Mitarbeiter	83	93	101
davon Frauen	50	59	64
davon Männer	33	34	37
davon inländische Mitarbeiter	76	85	95
davon ausländische Mitarbeiter	7	8	6
davon seit mehr als 10 Jahren bei memo tätig	32	32	36
Fluktuationsrate	2,4 %	1,08 %	2,97 %

Transparenz der Geschäftsprozesse

Wir pflegen eine offene Informationspolitik gegenüber allen Mitarbeitern.

Unsere Mitarbeiter sind gleichwertige Partner und können sowohl die Unternehmenspolitik als auch die Ziele von memo mitbestimmen.

Sämtliche kurz- und langfristigen Planungen und Ziele des Unternehmens sowie Maßnahmen und Kennzahlen der Geschäftsentwicklung werden deshalb der gesamten Mitarbeiterschaft transparent gemacht. Im Rahmen regelmäßiger Personalversammlungen besteht die Möglichkeit, eventuelle Probleme und Fragestellungen direkt an die Geschäftsleitung heranzutragen und interne Entscheidungsprozesse aktiv mitzugestalten.





Arbeitsumgebung

Ein angenehmes Arbeitsumfeld trägt entscheidend zur Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter bei. Deshalb sind Firmengebäude, Außenanlagen und Arbeitsplatzqualität für memo entscheidende Aspekte einer nachhaltigen Wirtschaftsweise.

Firmengebäude und Außenanlagen

1995 verlegten wir unseren Firmenstandort vom Würzburger Stadtzentrum in ein Gewerbegebiet nahe der kleinen Gemeinde Greußenheim, ca. 15 km westlich von Würzburg.

In den verantwortlichen Stellen der Gemeinde fanden wir Partner, die uns bei der Errichtung eines Firmengebäudes nach besonders menschen- und umweltverträglichen Kriterien unterstützten.

Unser Firmenstandort liegt sprichwörtlich „auf der grünen Wiese“. Ein Blick aus dem Fenster bietet unseren Mitarbeitern zu jeder Jahreszeit einen idyllischen Ausblick auf Felder, Wiesen und Wald. Direkt an unser Firmengelände angrenzend hat die Gemeinde Greußenheim ein Biotop angelegt.

Die Gemeinde Greußenheim wurde bereits mehrfach für ihr Engagement im Natur- und Umweltschutz ausgezeichnet.

Zum „natürlichen“ Wohlbefinden bei memo trägt auch der Naturgarten rund um das Firmengebäude bei, der mit einheimischen Wildblumen, Sträuchern und Bäumen bepflanzt ist. Bei schönem Wetter stehen unseren Mitarbeitern in den Pausen eine bestuhlte Terrasse zum Entspannen und eine große Rasenfläche für sportliche Aktivitäten zur Verfügung.

An kalten oder regnerischen Tagen verlagern wir unsere Pausen in den großzügigen Wintergarten: Hier findet sich ein attraktiver Cafeteria-Bereich mit einer voll ausgestatteten Küche, einladenden Sitzgruppen, einer bequemen Sofaecke und einem ausgefallenen Hängesessel.



Großzügige Fensterflächen in den Büroräumen und zusätzliche Oberlichter im Lagerbereich schaffen im ganzen Haus eine angenehme Tageslichtatmosphäre. In der dunklen Jahreszeit erzielen wir den gleichen Effekt mit einer flimmerfreien Tageslicht-Vollspektrum-Beleuchtung.

Im Lagerbereich werden Deckenstrahlplatten als Heizelemente eingesetzt. Mit dieser Technik wird die Wärme trotz hoher Räume gleichmäßig verteilt und es entstehen keine gesundheitsbelastenden Staubverwirbelungen.

Detaillierte Informationen zur Technik unseres Firmengebäudes und den zugehörigen Anlagen finden Sie auf Seite 31–34.



In der Mitte des Bürotraktes befindet sich der Wintergarten: Er bietet unseren Mitarbeitern Raum für erholsame Pausen und Platz für unsere regelmäßigen Personalversammlungen.



Mit hochwertigen und gesundheitsverträglichen Einrichtungen schaffen wir in unseren Büroräumen ein angenehmes Arbeitsklima. Energieeffiziente Büro-Technik schont wertvolle Ressourcen.

Arbeitsplatzgestaltung

Um auch in den Büroräumen selbst eine angenehme Atmosphäre zu schaffen, wollen wir Arbeitsplätze großzügig gestalten: Sie sollen ausreichend Freiraum für eine individuelle Gestaltung des eigenen Umfelds bieten.

Doch aufgrund des starken Unternehmenswachstums und der stetig steigenden Mitarbeiteranzahl in den letzten Jahren werden die Räumlichkeiten bei memo trotz großzügiger Flächenplanung beim Neubau immer begrenzter. Die Folge: Einige Büroräume entsprechen heute nicht mehr unseren besonders hohen Ansprüchen hinsichtlich der Größe und individuellen Gestaltungsmöglichkeiten.

Aufgrund der steigenden Mitarbeiterzahl haben wir seit 2006 bereits 18 zusätzliche Arbeitsplätze eingerichtet.

Natürlich hatten wir schon beim Neubau unseres Firmensitzes im Jahr 1995 mögliche Gebäudeerweiterungen im Zuge des Unternehmenswachstums eingeplant – durch mehrere Baumaßnahmen in früheren Jahren sind diese jedoch bereits ausgeschöpft. Um dieser Entwicklung entgegenzuwirken, analysieren wir derzeit unter Berücksichtigung der allgemeinen schwierigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen mögliche Lösungsansätze.

Siehe auch Managementprogramm Seite 42.

Ergonomie und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz

Prinzipiell entsprechen alle Bildschirm-Arbeitsplätze bei memo den gesetzlichen Bestimmungen – auch dort, wo die räumlichen Bedingungen unsere anspruchsvollen Kriterien nicht mehr optimal erfüllen! Emissionen von gesundheitsgefährdenden Stoffen, Strahlungen oder Lärm, die während des Betriebs von Bürogeräten auftreten können, halten wir so gering wie möglich: Bis auf wenige ältere Geräte tragen heute alle unsere Arbeitsplatzdrucker und PCs den „Blauen Engel“ und Bildschirme das „TCO“-Label.

Selbstverständlich sind sämtliche Arbeitsplätze ausschließlich mit Möbeln aus unserem eigenen Produktsortiment ausgestattet. Dies garantiert nicht nur eine hohe Qualität und eine lange Lebensdauer, sondern auch strengste Anforderungen an die Emissionsarmut der Werkstoffe.



Schreibtische und Schränke besitzen tastsympathische, blendfreie Oberflächen und sorgen für ein angenehmes Raumklima. Alle Bürostühle unterstützen eine „dynamische Sitzhaltung“ und haben atmungsaktive Bezüge mit bis zu 90 % Schurwoll-Anteil.

Unserer Philosophie des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses folgend, werden die Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeiter fortwährend optimiert. So rüsten wir z. B. aktuell Bildschirmarbeitsplätze sukzessive auf Sitz-/Steh-Tischkombinationen um. Die Tische von Mitarbeitern mit Rückenbeschwerden werden dabei vorrangig behandelt. Zusätzlich ersetzen wir nach und nach alle Röhrenmonitore durch ergonomisch und ökologisch vorteilhaftere TFT-Bildschirme. Im Jahr 2008 beträgt der Anteil an TFT-Bildschirmen bei der memo AG bereits über 75 %.

In allen Büroräumen und in der Cafeteria finden sich speziell für unsere Raum- und Lichtverhältnisse ausgewählte Pflanzen: Sie verschönern das Arbeitsumfeld und verbessern gleichzeitig das Raumklima.

Unsere Einrichtungsexperten analysieren regelmäßig alle Arbeitsplätze hinsichtlich möglicher Optimierungsmaßnahmen.



Trotz großzügiger Flächenplanung wird es aufgrund der stetig steigenden Mitarbeiterzahl in einigen Büroräumen immer enger ...



... bei fast allen Arbeitsplätzen können wir unsere anspruchsvollen Kriterien hinsichtlich der Größe und individuellen Gestaltungsmöglichkeiten aber nach wie vor konsequent umsetzen!



Gesunde und motivierte Mitarbeiter

Gesundheitsförderung

Wir wollen die Gesundheit unserer Mitarbeiter fördern – dies erreichen wir zum einen durch die auf der vorherigen Seite bereits geschilderte ständige Optimierung der Arbeitsplätze. Zum anderen bieten wir in Zusammenarbeit mit Krankenkassen, unserem Betriebsarzt und anerkannten Dienstleistern allen Angestellten Informationsveranstaltungen, Gesundheitskurse und Vorsorgeuntersuchungen an.

Überdies sucht unsere interdisziplinäre Arbeitsgruppe „Gesundheitsförderung bei memo“ laufend nach weiteren sinnvollen Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsplatzqualität im Unternehmen.

So wurde 2007 beispielweise ein Entspannungs- und Freizeitraum eingerichtet: Hier können wir uns in kleinen Pausen entspannen oder bei einer Partie Tischtennis mal richtig austoben. Zudem wird der Raum mittlerweile intensiv für die Ferienbetreuung der Kinder unserer Mitarbeiter genutzt.

Um die Interessen der Nichtraucher zu berücksichtigen, wurde im gleichen Jahr unser gesamtes Firmengebäude zur rauchfreien Zone. Damit rauchende Kollegen jedoch auch an Regentagen trockenen Fußes bleiben, wurde der kleine „Lichthof“ im Inneren des memo-Gebäudes zum Teil überdacht.

Arbeitssicherheit

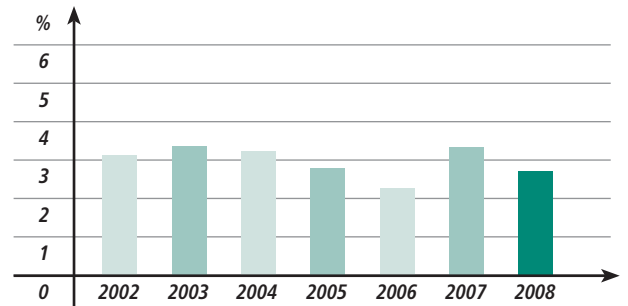
Integraler Bestandteil unseres Managementsystems ist die Gewährleistung der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes.

Arbeitsunfälle treten in unserem Unternehmen eher selten auf.

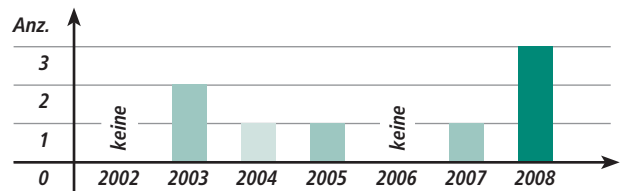
Als reiner Handelsbetrieb verfügen wir weder über Maschinen noch über Anlagen mit großem Gefahrenpotenzial – zudem setzen wir nur geringe Mengen an Gefahrstoffen ein. Dennoch analysieren wir mögliche Notfallsituationen systematisch, um möglichen Arbeitsunfällen vorzubeugen. Im Jahr 2008 verzeichneten wir drei meldepflichtige Unfälle, die sich allerdings alle nicht bei memo direkt ereigneten, sondern auf dem Weg zur Arbeit oder nach Hause. Da wir im Vorjahr lediglich einen Unfall zu vermelden hatten, entspricht dies einer prozentualen Steigerung um 300 %.

Neben der Erfüllung gesetzlicher Anforderungen, wie z. B. regelmäßigen Geräteprüfungen durch unabhängige Gutachter, sorgen vor allem wiederkehrende Schulungen und Einweisungen sowie fest definierte Verhaltensregeln für die Sicherheit unserer Mitarbeiter.

KRANKHEITSBEDINGTE FEHLZEITENQUOTE (INKLUSIVE DAUERKRANKHEIT)



MELDEPFLICHTIGE ARBEITSUNFÄLLE



Die Zahlen belegen den Erfolg unserer Maßnahmen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung.

Ferienbetreuung

Seit dem Jahr 2007 bieten wir unseren Mitarbeitern während den Ferienzeiten eine kostenfreie, pädagogisch qualifizierte Kinderbetreuung in unserem Haus an. Das Angebot wird gerne angenommen – und der Nachwuchs genießt die gemeinsamen Aktivitäten in vollen Zügen.

Auf der großen Außenfläche rund um das memo-Gebäude können die 3- bis 13-Jährigen Fußball kicken, Versteck spielen oder (im Winter) Schneemänner bauen. Wer noch mehr Bewegung möchte, tobt sich auf dem großen Trampolin aus. Und an besonders heißen Tagen sorgt ein kleines Schwimmbcken für Abkühlung.

Ist es zu kalt oder regnerisch, steht unser Entspannungs- und Freizeitraum während der Ferienzeit vorrangig den Kindern zur Verfügung. Dank kreativer Mal- und Bastelangebote und einer großen Auswahl an Gesellschafts- und Kartenspielen kommt auch hier keine Langeweile auf.

Die Kinder-Ferienbetreuung bei memo wird gerne in Anspruch genommen.





Mitarbeiterzufriedenheit

Im Rhythmus von zwei Jahren ermitteln wir die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter mit ihrem Arbeitsumfeld, ihrer eigenen Tätigkeit bei memo und der jeweiligen Teamleitung durch strukturierte, anonyme Befragungen.

Bei Bedarf leiten wir auf Basis der Umfrage-Ergebnisse – in Absprache mit den Mitarbeitern – geeignete Verbesserungsmaßnahmen ein.

An der Befragung können alle fest angestellten Mitarbeiter teilnehmen. Die Rücklaufquote der letzten Befragungen lag jeweils über 50 % (2004: 50,63 % / 2006: 73,85 % / 2008: 57,14 %).

Struktur des Fragebogens

Der Fragebogen umfasst 35 Einzelaspekte, die nach den Hauptkategorien „Unternehmen allgemein“, „Arbeitsplatzbedingungen“, „Arbeitsorganisation“, „Tätigkeit und Aufgaben“, „Teamleitung/Personal-

verantwortung“ und „Zusammenarbeit/Team“ unterteilt sind. Auf einer Skala von 1–4 geben die Mitarbeiter für jeden der 35 Aspekte an, wie wichtig dieser für sie ist (Relevanz) und inwieweit sie diesen bei memo erfüllt sehen (Erfüllungsgrad). Zusätzlich bieten die Fragebögen Raum für individuelle Kommentare und Verbesserungsvorschläge.

Wichtige Ergebnisse im Vergleich

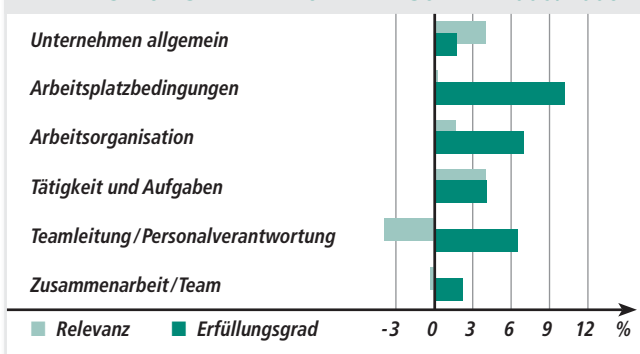
Zur Beurteilung der Entwicklung des Unternehmens und der Maßnahmen aus den Ergebnissen der letzten Befragung bietet sich eine Vergleichsanalyse zwischen 2006 und 2008 an.

Wie schon 2006 ist eine gesicherte Beschäftigung besonders wichtig für unsere Mitarbeiter (96,30 %). Der Erfüllungsgrad liegt hier bei 86,51 % und ist nochmals um 4,69 % gestiegen. Das Ergebnis belegt den Erfolg unserer Maßnahmen zur Arbeitsplatzsicherung, wie z.B. die Einführung von Arbeitszeitkonten.

Die Zufriedenheit mit den Arbeitsplatzbedingungen ist ebenfalls um über 10 % gestiegen. Neben den bereits geschilderten kontinuierlichen Optimierungen der Arbeitsplatzgestaltung (siehe Seite 13), tragen insbesondere die Maßnahmen zur Berücksichtigung von Nichtraucher-Interessen und zur Arbeitssicherheit zu dieser positiven Entwicklung bei.

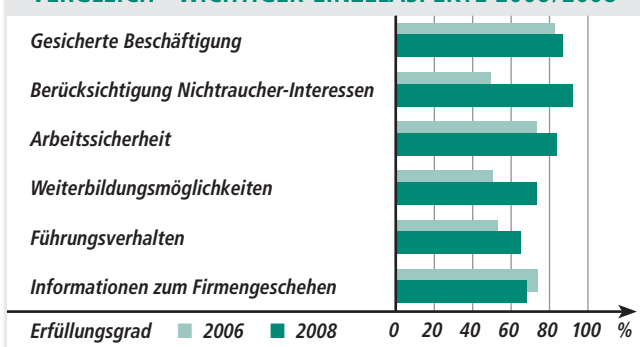
Die Führungsqualität beurteilen unsere Mitarbeiter um 10,92 % besser als bei der letzten Befragung: Hier hatte sich das größte Verbesserungspotenzial ergeben. In den letzten beiden Jahren haben alle Führungskräfte der memo AG an einer umfangreichen Qualifizierungs- und Weiterbildungsmaßnahme teilgenommen. Durch die positive Entwicklung steht dieser Bereich für unsere Mitarbeiter nun nicht mehr im Fokus – entsprechend ist die Relevanz um mehr als 3 % gesunken.

ENTWICKLUNG* DER HAUPTKATEGORIEN 2006/2008



* Veränderung bzw. Differenz aus den Ergebnissen von 2006 und 2008 in %.

VERGLEICH* WICHTIGER EINZELASPEKTE 2006/2008



* Bewertung des Erfüllungsgrads in den Umfragen von 2006 und 2008 in %.

Das Weiterbildungsangebot wurde jedoch nicht nur für Führungskräfte ausgebaut. Neben systematischen Inhouse-Schulungen zu Kundenorientierung, Servicemanagement und Kommunikation sind hier insbesondere intensive Fremdsprachenseminare für alle interessierten Mitarbeiter zu nennen. Die Zufriedenheit mit diesem Aspekt ist in der aktuellen Befragung entsprechend um 21,90 % gestiegen!

Weniger erfüllt ist laut aktueller Befragung vor allem die „Umfassende Information zum Firmengeschehen“. Der Erfüllungsgrad ist um 6,67 % gesunken. Da die regelmäßigen Personalversammlungen seit zwei Jahren in erster Linie auf Wunsch der Mitarbeiter vierteljährlich statt monatlich stattfinden, stellt sich nun die Herausforderung, die Informationspolitik noch effizienter zu gestalten.

Kontinuierliches Wachstum schafft auch mehr Handlungsspielraum zur Entwicklung von Mitarbeitern. Die Zufriedenheit mit diesem Bereich ist entsprechend um 13,22 % gestiegen.



Mitarbeiterqualifikation

Ausbildung

Wir wollen die Zukunft unseres Unternehmens aktiv gestalten! Aus diesem Grund fördern wir junge Menschen im Rahmen ihrer Ausbildung bei memo. Neben der Vermittlung fachlicher Qualifikationen unterstützen wir den eigenverantwortlichen Umgang mit ökologischen und sozialen Problemstellungen. Im Jahresdurchschnitt beschäftigten wir in den letzten sechs Jahren 5,5 Auszubildende. Im Jahr 2008 waren es sogar insgesamt 10 Auszubildende in fünf Lehrberufen – unsere Rekordzahl seit Bestehen der memo AG.

Unser Ziel ist, alle Auszubildenden nach ihrem Abschluss in ein festes Angestelltenverhältnis zu übernehmen, was uns in der Regel auch gelingt.

memo AG – Doreen Scheler, Auszubildende zur Kauffrau für Marketingkommunikation



„Das Schöne an einer Ausbildung bei memo ist, dass wir ‚Azubis‘ schnell eigene Tätigkeitsbereiche anvertraut bekommen, die wir völlig selbstständig betreuen. Da kann man das theoretische Wissen aus der Berufsschule gleich in die Praxis umsetzen! Besonders spannend finde ich die nachhaltige Philosophie von memo, die hier tagtäglich gelebt wird. So habe ich seit Beginn meiner Ausbildung vor rund einem Jahr bereits viel über die Themen Ökologie und Sozialverträglichkeit erfahren – wodurch sich meine Wahrnehmung in Bezug auf meine Umwelt sehr verändert hat.“

sen aus der Berufsschule gleich in die Praxis umsetzen! Besonders spannend finde ich die nachhaltige Philosophie von memo, die hier tagtäglich gelebt wird. So habe ich seit Beginn meiner Ausbildung vor rund einem Jahr bereits viel über die Themen Ökologie und Sozialverträglichkeit erfahren – wodurch sich meine Wahrnehmung in Bezug auf meine Umwelt sehr verändert hat.“

AUSBILDUNGSPLÄTZE / JAHRESDURCHSCHNITT



Für Herbst 2009 sind bereits fünf Ausbildungsplätze fest eingeplant.

Förderung des Nachhaltigkeitsgedankens an regionalen Grundschulen

In diesem Jahr haben sich unsere Auszubildenden das Ziel gesetzt, das Thema Nachhaltigkeit an regionalen Grundschulen zu fördern. Die Auswahl des Vorhabens und das bisherige Konzept wurde von den Auszubildenden vollkommen eigenverantwort-



Unsere „Azubis“ bekommen nicht nur theoretisches, sondern auch praktisches Wissen vermittelt.



Durch die Entwicklung, Planung und Durchführung von gemeinsamen Projekten stärken unsere Auszubildenden ihre Teamfähigkeit und Selbstständigkeit ...

lich durchgeführt – lediglich Zwischenergebnisse wurden mit dem Nachhaltigkeitsmanagement und dem Ausbildungsbeauftragten abgestimmt.

Mit Präsentationen, praktischen Übungen und Spielen sollen Kinder aus der Umgebung zum aktiven Umweltschutz motiviert werden. Die Schulung kann als Baukastensystem den jeweiligen Bedürfnissen der Schulen angepasst werden und reicht dabei von den Vorteilen bei der Verwendung von Recyclingpapier bis hin zur vorbildlichen Abfalltrennung.

Besonders stolz sind unsere Auszubildenden aber auf ihr selbst entwickeltes „Abfalldomino“. Im Gegensatz zu passenden Zahlen werden hier Abfallarten zu Wertstoffsammelsystemen zugeordnet. Unser Produktmanager für Werbeartikel ist von dem Spiel mittlerweile so begeistert, dass er die Möglichkeit einer Listung für unseren nächsten Katalog prüft.

Personalentwicklung

Motivierte und leistungsfähige Mitarbeiter sind unser wichtigster Erfolgsfaktor. Da unser Unternehmen in einem sehr dynamischen Markt tätig ist, werden auch die Ansprüche an unsere Mitarbeiter kontinuierlich höher. Um diesen Anforderungen gerecht werden zu können, unterstützen wir sie durch das Angebot systematischer Schulungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Darüber hinaus wollen wir eine nachhaltige Lebensweise fördern.

Maßgeschneiderte Weiterbildung

Die Personalentwicklung bei memo ist nach einem strategischen, ganzheitlichen Ansatz ausgerichtet.

Zusammen mit langfristig ausgewählten Partnerunternehmen entwickeln wir dazu mehrstufige, dauerhaft angelegte Schulungskonzepte. Diese sind ideal auf die Unternehmensphilosophie und die Anforderungen von memo abgestimmt und werden kontinuierlich weiterentwickelt. Um diese Weiterbildungen möglichst effizient zu gestalten, finden diese in der Regel direkt bei memo vor Ort statt.

Ergänzend besuchen unsere Mitarbeiter verschiedene externe Seminare und Workshops bei diversen Schulungsträgern, um ihr Wissen z. B. zu rechtlichen, ökologischen oder technischen Fragestellungen immer up-to-date zu halten.

Darüber hinaus bieten wir Mitarbeitern die Möglichkeit, sich durch weiterführende Schul- und Studienangebote persönlich weiterzuentwickeln, z. B. zum Handelsfachwirt oder Bilanzbuchhalter.

2008 nahm jeder zweite Mitarbeiter an einer Weiterbildungs- oder Schulungsmaßnahme teil. Von eintägigen Seminaren bis hin zu mehrjährigen berufsbegleitenden Weiterbildungen.



... das erste Ergebnis eines solchen Gemeinschaftsprojektes ist das „Abfall-domino“, das vielleicht schon im nächsten memo-Katalog angeboten wird.



Regelmäßige Fremdsprachen-Kurse im memo Schulungsraum machen unsere Mitarbeiter fit für den Kontakt mit ausländischen Kunden und Geschäftspartnern.



Stolz präsentieren memo-Mitarbeiter ihre Zertifikate zur Teilnahme an einer Fortbildungsmaßnahme.

Produktschulungen

Unser nachhaltiges Produktsortiment ist ein elementarer Bestandteil unseres Unternehmenserfolgs. Naturgemäß genießen daher Produktschulungen einen besonders hohen Stellenwert bei memo. So bieten unsere Produktmanager regelmäßige Informationsveranstaltungen zu allen Produktbereichen aus unserem Sortiment an. Die Schulungsinhalte werden natürlich auf die für das jeweilige Team (Vertrieb, Service, Beschaffung oder Wareneingang) relevanten Aspekte entsprechend zugeschnitten.

Unterstützend nutzen wir Schulungsangebote unserer Lieferanten. 2008 führten wir beispielsweise eine umfangreiche Schulungsreihe zu Bürodrehstühlen durch.

Die Qualität der externen und internen Schulungsmaßnahmen bewerten alle Teilnehmer anschließend in entsprechenden Beurteilungsbögen – diese Beurteilungsergebnisse legt unsere Personalabteilung dann der Auswahl und Durchführung zukünftiger Maßnahmen und Schulungsträger zugrunde.



Entgelt und Zusatzleistungen

Gerechte Entlohnung

Die Mitarbeiter sind der wichtigste Erfolgsfaktor unseres Unternehmens – jeder einzelne trägt wesentlich zur Entwicklung der memo AG bei. Das Prinzip der Gleichberechtigung gilt deshalb bei uns auch hinsichtlich einer gerechten Entlohnung.

automatisch in Höhe der durchschnittlichen Inflationsrate des Vorjahres in Deutschland. Durch diese Maßnahme verliert das Gehalt unserer Mitarbeiter auch bei steigenden Lebenshaltungskosten nicht an Wert. Selbstverständlich führen sinkende Preise nicht gleichzeitig zu einer Lohnsenkung.

Aspekte wie Geschlecht, Herkunft, Religion, Behinderungen, Familienstand oder Alter besitzen keinen Einfluss auf das Gehalt.

Gehaltsunterschiede resultieren daher ausschließlich aus leistungsbezogenen Faktoren wie Fähigkeiten, Erfahrung, Zielerreichung oder Verantwortung eines Mitarbeiters. Besonderes Augenmerk legen wir darauf, dass die Spreizung zwischen den Gehaltsstufen vergleichsweise gering bleibt. Ein Vorstandsmitglied verdient – gerechnet auf Basis des Stundensatzes beim Grundgehalt – aktuell weniger als das 5-fache eines Mitarbeiters in der niedrigsten Gehaltsstufe. Zudem erhöht sich das Grundgehalt jedes Mitarbeiters zum Folgejahr

Gehaltszusammensetzung

Neben dem Grundgehalt bietet memo seinen Mitarbeitern umfassende freiwillige Zusatzleistungen. Diese werden auf der Basis des jeweiligen Grundgehaltes bzw. der vereinbarten Wochenstundenzahl berechnet und sind zum Teil erfolgsabhängig, leistungsabhängig oder feste Größen. Zudem besitzen alle Mitarbeiter flexible Arbeitszeitkonten, wodurch ein Verfall von Überstunden oder Resturlaub vermieden werden kann.

Kapitalbeteiligung

Eine unserer Unternehmensvisionen ist es, alle fest angestellten Mitarbeiter langfristig am wirtschaftlichen Erfolg und am Unternehmenswert der memo AG partizipieren zu lassen.

Mitarbeiter am Unternehmenserfolg zu beteiligen fördert Identifikation und Motivation.

GEHALTSZUSAMMENSETZUNG

Grundgehalt

- + Kinderzuschlag
- + Arbeitgeberfinanzierte Altersvorsorge
- + Urlaubsgeld
- + Erfolgsprämie I (Weihnachtsgeld)
- + Erfolgsprämie II
- + Leistungsprämie
- + Kapitalbeteiligung

Zu diesem Zweck haben wir eine memo Mitarbeiter-Beteiligungsgesellschaft gegründet. Nach einem Jahr der Betriebszugehörigkeit kann ihr jeder Mitarbeiter als stiller Gesellschafter beitreten. Jährlich stellt memo ihm einen vom Gehalt abhängigen Betrag zur Einzahlung in die Beteiligungsgesellschaft zur Verfügung. Die Einlage wird mit einer vom Unternehmenserfolg abhängigen Rendite, jedoch mindestens mit einem garantierten Zinssatz vergütet.



Die Sortimentsgestaltung

Als Versandhandelsunternehmen können wir an der Schnittstelle zwischen Lieferanten/Herstellern und Kunden einen enormen Beitrag zu mehr Umweltverträglichkeit in der Produktion, aber auch insgesamt zu mehr Umweltbewusstsein auf allen Seiten leisten.

Vor allem aber erleichtert unser sorgfältig geprüftes Produktangebot dem Verbraucher die Kaufentscheidung für eine ökologisch und sozial einwandfreie Alternative: Bei memo findet er für jeden Bedarf einen, nach unseren strengen Beschaffungskriterien intensiv geprüften Artikel. Auch der Faktor Ökonomie spielt hier eine zentrale Rolle: Nur wenn ein umwelt- und sozialverträgliches Produkt auch zu einem marktgerechten Preis erhältlich ist, erzielen wir eine große Marktdurchdringung – und damit spürbare Umweltauswirkungen.

Durch den ständigen Kontakt mit unseren Lieferanten können wir uns über Erfahrungen mit den Produkten austauschen und – bei Bedarf – Verbesserungen und Neuentwicklungen von Produkten gezielt durchführen.

Vor der endgültigen Aufnahme ins Sortiment führen wir anhand von Mustern umfassende Produkttests durch. Umfang und Prüfkriterien sind abhängig von der Komplexität des Produktes. Bei Bedarf ziehen wir externe Berater oder Ergebnisse neutraler Tests und Untersuchungen unterstützend hinzu. Falls ein Produkt grundsätzlich sehr gut geeignet ist, jedoch geringfügige, verbesserungsfähige Abweichungen zu unseren Kriterien besitzt, versuchen wir zusammen mit dem Lieferanten eine Lösung zu finden und das Produkt gemäß unseren Beschaffungskriterien gemeinsam zu optimieren.

Wichtige Kriterien für die Produktauswahl bei memo sind:

- marktgerechter Preis
- ressourcenschonende Herstellung
- langlebige, hohe Qualität
- hohe Praxistauglichkeit
- möglichst geringe gesundheitliche Belastung des Benutzers
- möglichst niedrige Umweltbelastung bei Herstellung und Entsorgung
- Recyclingfähigkeit bzw. problemlose Rückführung in natürliche Kreisläufe
- möglichst kurze Transportwege
- sparsame, recyclingfähige Verpackung
- Rücknahme verbrauchter Produkte durch den Lieferanten

Produkte mit Gütesiegel bevorzugt!

In vielen Bereichen der Produktbeurteilung orientieren wir uns an den Kriterien für anerkannte Gütezeichen, die von unabhängigen Zertifizierungsorganisationen und Verbänden vergeben werden. Bereits mit Gütesiegeln ausgezeichnete Artikel werden bevorzugt im memo-Sortiment aufgenommen.

ANZAHL DER ARTIKEL ...	2005	2006	2007	2008	2009
mit „Blauer Engel“	820	854	852	941	975
mit FSC-Siegel	91	106	136	149	216
mit EG-Öko-Label (Bio-Logo)	24	29	38	46	52
mit „Fairtrade“-Siegel	21	22	22	67	148

Der „Blaue Engel“

Das weltweit älteste und bekannteste Umweltzeichen für Produkte und Dienstleistungen garantiert die Erfüllung höchster Standards unter ganzheitlicher Berücksichtigung sämtlicher ökologischer, qualitativer und gesundheitsverträglicher Einflussfaktoren.

➔ www.blauer-engel.de



Das FSC-Siegel

Die gemeinnützige Organisation „Forest Stewardship Council“ (= FSC) setzt sich weltweit für ökologische und sozialverträgliche Waldbewirtschaftung und gegen den Raubbau der Wälder ein. Nur Produkte, deren gesamte Wertschöpfungskette strenge Kriterien erfüllen, erhalten das FSC-Zertifikat.

➔ www.fsc-deutschland.de



„Bio“ nach EG-Öko-Verordnung

Das staatliche Bio-Siegel kennzeichnet Produkte, die gemäß der EG-Öko-Verordnung ökologisch erzeugt und verarbeitet sind.

➔ www.bio-siegel.de



Das „Fairtrade“-Siegel

Der gemeinnützige Verein TransFair ist eine unabhängige Initiative, die nicht mit Waren handelt, sondern ihr Siegel für fair gehandelte Produkte auf der Grundlage von Lizenzverträgen vergibt. Seit 2007 werden nicht nur Lebensmittel, sondern auch Textilien ausgezeichnet: Das „Fairtrade Certified Cotton“-Label garantiert faire und soziale Handels- und Produktionsbedingungen.

➔ www.transfair.org



Weitere Gütesiegel und zusätzliche Informationen unter www.memo.de/quetesiegel.



memo Büro-Organisation: Druck- und Kopierpapier, Ordner, Mappen, Blocks, Notizbücher – alle memo Papierprodukte aus 100 % Recyclingmaterial tragen den „Blauen Engel“ ...



... unsere Etiketten und die memo „notes“ Haftnotizen sogar als derzeit Einzige am Markt! Das Holz für memo Schreibgeräte stammt aus FSC-zertifizierter Forstwirtschaft.



memo EDV: z.B. memo CD- und DVD-Rohlinge mit Einlegern aus Recyclingpapier oder Markenpatronen und -Tonermodule aus europäischer Fertigung mit meist höheren Füllmengen als die Originale!

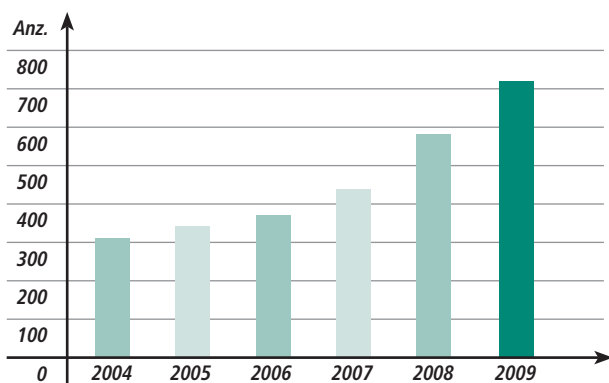


memo – eine starke Marke mit Zukunft!

Rund 700 Produkte tragen heute den Namen memo – und es werden immer mehr!

Während die ersten memo Markenartikel vorrangig zum klassischen Bürobedarf zählten – Gewerbetreibende waren anfangs unsere Kernzielgruppe – führen wir inzwischen auch immer mehr memo-Produkte für das „tägliche Leben“. Darunter Hygieneartikel, Schulbedarf und eine Kollektion an „biofairen“ Naturtextilien.

memo MARKENPRODUKTE IM GESAMTSORTIMENT



memo
...NACHHALTIG GUT

Alle memo Markenprodukte erfüllen besonders hohe ökologische Standards, um Mensch und Umwelt bei Herstellung, Gebrauch und Verwertung geringstmöglich mit Schadstoffen zu belasten. Viele sind mit anerkannten Gütesiegeln und Umweltzeichen ausgezeichnet! Zusätzlich zeichnet sich jeder Artikel durch eine erstklassige Qualität, überzeugende Gebrauchseigenschaften, klare Produktdeklarationen und – nicht zuletzt – durch einen attraktiven Preis aus.

Übersicht der memo Markenprodukte
Best.-Nr. A0122 – kostenlos –

Weitere Informationen über memo Markenprodukte finden Sie im Internet unter www.memoworld.com!

Projektstart „Lebenszyklus-Analyse“

In Zukunft wollen wir den bereits beschriebenen, umfassenden Sortimentsgestaltungs- und Optimierungsprozess – insbesondere für memo Markenprodukte – methodisch durch sogenannte Lebenszyklus-Analysen unterstützen.

Durch die Erfassung relevanter Stoff- und Energieströme entlang verschiedener Lebensphasen können Produkte nach ihren wichtigsten Umweltauswirkungen, wie Energie- und Rohstoffbedarf, Treibhausgasemissionen oder Abfälle bewertet werden. Natürlich finden auch gesundheitliche und soziale Aspekte Beachtung.

Da diese Analyse in der Regel alle Lebensphasen eines Produktes umfasst, ist die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den beteiligten Lieferanten ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

Ziel dieses Projektes ist es, unser bereits sehr umfangreiches und detailliertes Produkt-Bewertungsverfahren weiterzuentwickeln und die verschiedenen Lebensphasen systematisch im Zusammenhang zu betrachten. Hier gilt es weitere Optimierungspotenziale zu identifizieren und geeignete Maßnahmen einzuleiten.

Basis der Analysen sind die international gültigen Normen ISO 14040 und ISO 14044 zur Erstellung von Ökobilanzen sowie die neu entwickelte Norm PAS 2050 zur Ermittlung der Treibhausgasemissionen. Bei der Beurteilung stützen wir uns zusätzlich auf Kriterienkataloge der bereits beschriebenen, anerkannten Gütesiegel.

Textilien im Fokus

Im Rahmen unserer ersten Lebenszyklus-Analyse – Gegenstand der Studie ist die memo Textilkollektion – beteiligen wir uns am Programm „Young Leaders for Sustainability (YLS)“, das von dem Collective Leadership Institute geleitet wird.

Ziel des YLS-Programmes ist es, Führungskompetenz für Nachhaltigkeit bereits bei Studierenden zu entwickeln und auszubauen. Die Praktikanten arbeiten in zwei- bis dreimonatigen Praxisphasen bei einem Unternehmen in Deutschland und im Ausland an einem konkreten Nachhaltigkeitsprojekt.

Bei memo führt seit April 2009 eine YLS-Stipendiatin eine Lebenszyklus-Analyse durch. Sie erstellt die Ökobilanz für unser Textilsortiment vom Rohstoffanbau bis zur Lieferung des fertigen Produktes ans memo-Lager in Greußenheim.

Neben Forschungsarbeiten in Deutschland umfasst das bei memo realisierte Projekt auch die Ermittlung und Bewertung aller relevanten Umweltauswirkungen und Produktionsbedingungen bei unseren – nach ISO 14001 und SA8000 zertifizierten – Textil-Produzenten in Indien.



memo Schulbedarf: natürlich Schulhefte, Zeichenblocks und Sammelmappen aus 100 % Recyclingpapier, aber auch PVC-freie Radierer oder ein Malkasten mit Farben auf pflanzlicher Basis.



memo Hygiene: Toilettenpapier, Küchenrollen, Taschen- und Kosmetiktücher aus 100 % Recyclingpapier, Schwammtücher aus natürlichen Rohstoffen und Seifen aus reinen kBA-Pflanzenölen.



memo Textilien: Lang- und Kurzarm-Shirts, Pullover und Jacken aus Fleece, Schürzen, Baseball-Caps, Tragetaschen und Frottierwaren – aus 100 % Bio-Baumwolle und garantiert sozialverträglich produziert!



Auszug aus den Produktbereichen bei memo

Papiersortiment in Recyclingqualität

Mit Papier fing alles an: Schon zu Schulzeiten organisierte memo-Gründer Jürgen Schmidt Sammelbestellungen für Schulhefte und Blocks aus „Umweltschutzpapier“ – die ökologischen Vorteile von Recyclingpapier hatten ihn bereits damals überzeugt.

2006 wurden sie in einer Untersuchung des unabhängigen Heidelberger Instituts für Energie- und Umweltforschung (IFEU) – von der Initiative Pro Recyclingpapier in Auftrag gegeben – erneut eindrucksvoll belegt: Ob Energie- und Wasserverbrauch, Auswirkungen auf den Treibhauseffekt oder versauernd wirkende Emissionen – in allen Bereichen der Produktion

schneidet Recycling-im Vergleich zu Frischfaserpapier besser ab!

Und auch in puncto Reinheit, Optik, Haptik und Gebrauchstauglichkeit stehen „Klimaschutz-Papiere“ Frischfaserangeboten in nichts nach.

Heute finden sich in unserem Sortiment verschiedenste Papierprodukte in Recyclingqualität, z. B. Versandumschläge, Etiketten, Ordner, Mappen, Timer-Einlagen und Hygienepapiere.

Initiative Pro Recyclingpapier –
Sönke Nissen, Leitung Infobüro



„Die memo AG ist Gründungsmitglied und wichtiger Partner der Initiative Pro Recyclingpapier, einem Zusammenschluss von

23 namhaften Unternehmen, die sich für die Verbreitung von Recyclingpapier engagieren. Die memo AG setzt mit einem umfassenden Sortiment an Recyclingpapieren ein klares Zeichen für nachhaltiges Wirtschaften. Die Aufklärung der Verbraucher zu den vielfältigen Vorteilen von Recyclingpapier für den Klimaschutz und Ressourcenschutz ist zugleich beispielhaft.“



Ringbuch aus Hartpappe und Timer-Einlagen – in 100 % Recyclingqualität!



Bei memo findet sich ein großes Sortiment an FSC-zertifizierten Stiften.

Der „Blaue Engel“ – ein verlässlicher Wegweiser

Ein zentraler Sortimentsbereich bei memo sind Druck- und Kopierpapiere mit „Blauem Engel“. Er gewährleistet die Erfüllung höchster Umweltanforderungen und zugleich eine hervorragende Qualität, beste Archivierbarkeit und Gebrauchstauglichkeit auf modernen Bürogeräten. Um Kunden gerecht zu werden, die Recyclingpapier einsetzen, aber nicht auf höchste Weißgrade verzichten wollen, bieten wir zwei Sorten ohne Umweltzeichen an, die mit optischen Aufhellern behandelt sind.

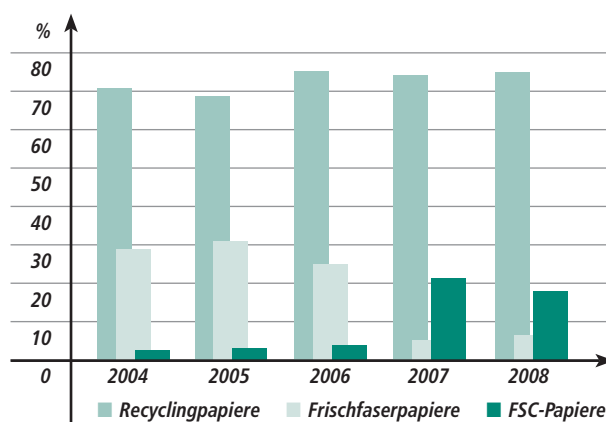


Anspruchsvolle Mindestanforderungen an Frischfaserpapiere

Auch bei der Listung von Papieren aus Frischfaser-Zellstoff achten wir auf einen möglichst geringen Wasser- und Energieverbrauch beim Herstellungsprozess sowie auf integrierte Stoffkreisläufe und total bzw. elementar chlorfreie Bleichverfahren auf modernstem technologischem Niveau. Der Holzrohstoff für alle Frischfaserpapiere im memo-Sortiment stammt ausschließlich aus nachhaltig bewirtschafteten Wäldern – vorzugsweise mit FSC-Siegel.

Bis auf zwei Sorten Druck- und Kopierpapier sind alle unsere Frischfaser-Angebote FSC-zertifiziert!

VERHÄLTNISS DER VERKAUFTEN KOPIERPAPIERE NACH PAPIERART



74,97 % der 2008 bei memo verkauften Papierprodukte sind aus Recyclingpapier.



2005 ließ sich die memo AG als erster deutscher Einzelhändler insgesamt nach den Kriterien des FSC zertifizieren.

Holzprodukte aus vorbildlich bewirtschafteten Wäldern

Holz ist nach wie vor ein hervorragendes Material und einer der umweltverträglichsten Rohstoffe überhaupt: Es wächst immer wieder nach, trägt zu einem gesunden Klima Haushalt bei und lässt sich am Ende des Produktlebenszyklus energiegewinnend und CO₂-neutral als Brennstoff entsorgen. Eine Förderung der Verwendung von Holzprodukten ist also erstrebenswert – allerdings nur, wenn Waldbewirtschaftung vorbildlich und ökologisch ist. memo hat sich zum Ziel gesetzt, dies bei allen Holzprodukten im Sortiment zu gewährleisten und zugleich den Anteil an FSC-zertifizierten Angeboten im Programm kontinuierlich auszuweiten!

Der 1993 gegründete Forest Stewardship Council (FSC) ist für uns ein zuverlässiger Partner, um die ökologische und soziale Unbedenklichkeit von Holzprodukten zu garantieren und den Weg der für

Möbel und andere Holzprodukte verwendeten Hölzer lückenlos nachzuweisen: Denn nur wenn alle Schritte – Pflanzung, Holzeinschlag, Verarbeitung und Vertrieb – mit den Kriterien des FSC übereinstimmen, erhält ein Holzprodukt das FSC-Gütesiegel.

Große Bandbreite an FSC-zertifizierten Produkten

Neben Druck- und Kopierpapieren bieten wir vor allem im Einrichtungsbereich FSC-Holzprodukte an, darunter z. B. Küchenwagen, Bad- und Gartenmöbel. Auf Anfrage sind seit 2009 erstmals auch komplette Büromöbel-Programme unseres Partners TREND mit FSC-Siegel erhältlich. Hinzu kommen Schreibgeräte, Pinsel, Haushaltswaren, Reisespiele u. v. m. Die Anzahl FSC-zertifizierter Artikel bei memo steigt kontinuierlich (siehe Grafik Seite 18).



Weitere Informationen zum FSC finden Sie auch im Internet unter www.fsc-deutschland.de!

Innovative Energiespar-Technik

Das zunehmende Bewusstsein für den Klimawandel und seine Ursachen verstärkt nicht nur die Nachfrage, sondern auch das Angebot an energieeffizienten Produkten: Immer mehr Hersteller entwickeln innovative Neuheiten, die sowohl bei der Herstellung als auch beim Gebrauch deutlich weniger Energie benötigen.

Für unsere Produktmanager ist neben Qualität, Langlebigkeit und Funktionalität eben dieser Energieverbrauch (im Betrieb und im Stand-by) ein entscheidendes Kriterium bei der Auswahl von technischen Geräten: Natürlich listen wir, soweit für einen Produktbereich verfügbar, bevorzugt Artikel, die gar keinen Strom benötigen, sondern manuell oder mit Solarkraft betrieben werden – wie z. B. unsere Taschenrechner, die Funkwecker oder das „Kurbelradio“ im memo-Programm.

Um den kostenintensiven und umweltbelastenden Stand-by-Betrieb zu verhindern, bieten wir für unsere Kunden zusätzlich eine große Auswahl an Stromspar-Helfern an, wie z. B. die sog. „Power-safer“, die Fernseher, SAT-Receiver, DVD-Player oder PCs im Leerlauf automatisch abschalten.

Bei Akkus und Batterien achten wir darauf, dass sie hochwertig, schadstoffarm und lange haltbar sind. Dadurch gewährleisten wir auch hier eine möglichst geringe Umweltbelastung und vermeiden zudem unnötigen Abfall. Geräte, deren Akkus oder Batterien nicht entnehmbar sind, haben – gemäß der Batterieverordnung – keine Chance, in unserem Sortiment aufgenommen zu werden.

Ein nach wie vor zentraler Bereich in unserem Technikangebot sind Energiesparlampen. Sie bieten eine der einfachsten und zugleich effektivsten Möglichkeiten die persönliche CO₂-Bilanz zu verbessern:

Im Vergleich zu konventionellen Glühlampen verbrauchen sie bis zu 80 % weniger Strom, liefern bis zu fünfmal soviel Licht (statt Wärme) und halten bis zu 15 mal so lange. Mit über 200 verschiedenen Typen von marktführenden Herstellern bieten wir das wohl umfangreichste Energiesparlampen-Sortiment im deutschen Versandhandel.

Die gesetzlich geregelte Begrenzung von Schadstoffen und die Rückgabemöglichkeit verbrauchter Elektrogeräte sind bei uns von jeher eine Selbstverständlichkeit.



Regionale Beschaffung im globalen Markt

Auch bei der Listung von Elektrogeräten folgen wir konsequent unserem Prinzip des „local sourcing“. Davon weichen wir lediglich ab, wenn für eine wichtige Produktgruppe keine Herstellung in Deutschland bzw. Europa erfolgt (leider ist dies aus Kostengründen immer öfter der Fall). Zudem bieten uns immer mehr Produzenten aus Übersee besonders innovative und ökologische Produkte an. Auch hier führen wir natürlich vor der Aufnahme in unser Sortiment unsere bereits beschriebenen umfassenden Produktprüfungen durch.

Sozialverträgliche Produktionsbedingungen

Um soziale Arbeitsbedingungen gewährleisten zu können, verlangen wir von unseren Herstellern umfassende Erklärungen zur Einhaltung gesetzlicher und freiwilliger Vorgaben – und prüfen diese eingehend. Zertifizierte Unternehmen werden dabei bevorzugt in unseren Lieferantenstamm aufgenommen. So z. B. Megaman (Energiesparlampen) oder Tecxus (u. a. Ladegeräte): Sie erfüllen die Norm SA8000 für sozialverträgliche Arbeitsbedingungen und haben ihre Produktionsstätten nach DIN ISO 9001 und 14001 zertifizieren lassen.

Im „Energiespar-Shop“ auf www.memo.de finden unsere Kunden eine große Auswahl an „Klimaschutz“-Angeboten!



Auch bei Möbeln achten wir auf FSC-Qualität.



Optimierter Wirkungsgrad spart Energie – bei gleicher Leistung!



Mit Energiemonitoren lassen sich Stromfresser schnell identifizieren.



Elektromog- und strahlenreduzierte Telefone.

Gesundheitsverträglich in Herstellung und Gebrauch

In allen Produktbereichen unseres Sortiments spielen auch gesundheitliche Aspekte eine große Rolle:

Wir listen nur möglichst unbedenkliche Produkte, die schadstoffarm der -frei sind.

Die Lebensmittel im memo-Sortiment – Kaffee, Tee, Fruchtsaftbärchen u.v.m. – erfüllen die EG-Öko-Verordnung und tragen das Bio-Siegel. Das gesamte Textilangebot ist aus Naturfasern, die memo-Kollektion sogar ausschließlich aus Bio-Baumwolle. Im Kosmetikbereich führen wir nur Naturprodukte, wie z. B. die memo Seifen aus kbA-Pflanzenölen.

Emissionsarm und strahlungsreduziert

Unsere Möbel erfüllen strengste Anforderungen an die Emissionsarmut aller Werkstoffe. Z. B. kommt exklusiv bei memo eine emissionsarme Spanplatte zum Einsatz, die selbst die Formaldehyd-Emissionsgrenzen des „Blauen Engels“ um mehr als 50 % unterschreitet und zudem frei von Isocyanaten und

Phenolharzen ist. Für die Veredelung von Holzoberflächen setzen wir, wo möglich, auf verträgliche, pflanzliche Stoffe wie z. B. Öle und Wachse bzw. lösemittelfreie Lacke und Lasuren auf Wasserbasis. Alle Drucker bei memo tragen den „Blauen Engel“. Er garantiert strenge Emissionsgrenzwerte für z. B. Benzol, Staub, Ozon und Geräusche und beste Eigenschaften in puncto Energieverbrauch, Langlebigkeit und Recyclingfähigkeit.

Viele unserer Angebote helfen, Gesundheitsbelastungen zumindest zu minimieren. Darunter z. B. schnurgebundene Telefone, bei denen die elektromagnetische Feldstärke im Hörer um bis zu 97 % reduziert ist, und strahlungsarme Schnurlos-DECT-Telefone. Spezielle Steckdosenleisten und Kabel schirmen durch einen besonderen Aufbau und eine Ummantelung mit kunststoffbeschichtetem Aluminiumband elektrische Wechselfelder ab.



Soziale Produktionsstandards und fairer Handel

Neben dem Erhalt der Umwelt gehört für memo auch die kontinuierliche Verbesserung von sozialen Strukturen zu den Zielen einer nachhaltigen Entwicklung. Soziale Aspekte sind daher von Anfang an wichtiger Bestandteil unserer Leistungskriterien. Inzwischen kommen immer mehr ökologisch innovative und technisch hochwertige Produkte von Herstellern außerhalb Europas. Natürlich prüfen wir auch hier eingehend die Angaben der Lieferanten über faire Produktions- und Handelsbedingungen. Soweit möglich wählen wir Hersteller, die entsprechende Zertifikate von unabhängigen Organisationen und Verbänden vorweisen können.

Der „Social Accountability Standard“

Der anerkannte SA8000-Standard ist uns in Bezug auf soziale Produktionsbedingungen eine wichtige Orientierungshilfe bei der Produktauswahl.

Der SA8000-Standard ermöglicht es Herstellern, Verkäufern, Zulieferern und anderen Organisationen Arbeitsplatzbedingungen, Arbeitnehmer- und Menschenrechte entlang der gesamten Zuliefererkette durchzusetzen.

Die Norm wurde 1997 von einer unabhängigen Vereinigung von Handelsverbänden, Unternehmen und Nichtregierungsorganisationen – der „Social Accountability International“ – entwickelt und beinhaltet neben dem Verbot von Kinderarbeit, Zwangsarbeit und Strafmaßnahmen sowie der Diskriminierung nach Rasse, Geschlecht oder Religion auch die Gewährleistung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, Organisationsfreiheit, geregelten Arbeitszeiten und existenzsichernder Entlohnung. Zudem müssen die Hersteller Managementsysteme einrichten, die die Einhaltung der Bedingungen effizient garantieren.

„Fairtrade“-Handelskonditionen

Auch das „Fairtrade“-Siegel, das der gemeinnützige Verein „TransFair“ für fair gehandelte Produkte vergibt, gewinnt bei unserer Sortimentsgestaltung immer weiter an Bedeutung.



Der faire Handel unterstützt Produzenten in Entwicklungsländern, um ihnen eine menschenwürdige Existenz aus eigener Kraft zu ermöglichen. Durch gerechtere Handelsbeziehungen sollen die Lebensbedingungen der Menschen verbessert, die Binnenwirtschaft gestärkt und langfristig ungerechte Strukturen in der Weltwirtschaft abgebaut werden. Seit 2007 sind auch Baumwoll-Textilien mit dem „Fairtrade“-Siegel erhältlich.

Im Jahr 2008 wurden weltweit 844 000 „Fairtrade“-Textilien aus Baumwolle verkauft (5 % Bioanteil). Quelle: TransFair e. V. Jahresbericht 2008

‘cause – colour the world

In unserem Spielzeug-Sortiment hat die Serie ‘cause seit vielen Jahren einen festen Platz: Mindestens 50 % des Gewinns aus dem Verkauf der (ohne zusätzlichen Aufschlag kalkulierten) pädagogisch wertvollen Produkte fließt an die Organisation „terre des hommes“ und wird zum Bau von Schulen in Entwicklungsländern verwendet.



GEPA – „The Fair Trade Company“

Seit über 30 Jahren steht das Fair-Handelshaus GEPA (Gesellschaft zur Förderung der Partnerschaft mit der Dritten Welt mbH) für einen sozial- und umweltverträglichen Handel. memo führt insgesamt 16 Produkte der GEPA im Sortiment, die alle der EG-Öko-Verordnung entsprechen und das „Fairtrade“-Siegel besitzen.



Bei unseren Angeboten achten wir auf sozialverträgliche Produktionsbedingungen. Viele Lieferanten lassen sich dafür nach SA8000 oder „Fairtrade“ zertifizieren.

Kontinuierliche Erweiterung des sozialzertifizierten Angebots

Wie im Managementprogramm 2007 beschrieben, haben wir uns zum Ziel gesetzt, das Angebot von Produkten mit Zertifikaten zu sozialverträglichen Arbeitsbedingungen und fairem Handel kontinuierlich auszuweiten – mit großem Erfolg!

Die Anzahl der Angebote mit „Fairtrade“-Siegel im memo-Sortiment ist in den letzten zwei Jahren von 22 auf 148 gestiegen – und hat sich damit versiebenacht!

Den größten Zuwachs verzeichnen wir im Textilbereich: Heute tragen fast alle Kleidungsstücke aus der memo Textilkollektion das „Fairtrade Certified Cotton“-Logo. Dies erreichten wir zum einen durch die Intensivierung der Zusammenarbeit mit unseren bestehenden Lieferanten.

Zum anderen konnten wir durch langfristige Vereinbarungen, die Gewährleistung von hohen Abnahmemengen und nicht zuletzt durch hartnäckige Überzeugungsarbeit zwei weitere Hersteller motivieren, sich nach „Fairtrade“-Standards zertifizieren zu lassen. Mit Erscheinen des memo-Kataloges 2010 werden wir voraussichtlich unsere komplette Textilsammlung mit „Fairtrade“-Siegel anbieten können. Einige Textil-Lieferanten sind zudem nach dem SA8000-Standard zertifiziert.

Auch im Bereich Bürogeräte erfüllen immer mehr Lieferanten den SA8000-Standard: So stammt ein Großteil der Energiesparlampen im memo-Programm vom Hersteller Megaman, dessen Produktion sowohl nach SA8000 und OHSAS 18001 als auch nach ISO 9001 und ISO 14001 zertifiziert ist (wie übrigens auch der Produzent der memo Marken-T-Shirts!). Zu den nach SA8000 ausgezeichneten Lieferanten zählt auch Texsus, der uns Ladegeräte, Knopfzellen und Akkus liefert.



memo Textilien sind aus 100 % Bio-Baumwolle gefertigt und tragen überwiegend das „Fairtrade“-Logo.

Eine Werkstatt für behinderte Menschen in der Lüneburger Heide verarbeitet für uns emissionsarme Naturspanplatten für memo Möbelserien.



Aktive Kooperationen mit sozialen Einrichtungen

Selbstverständlich beschränkt sich unser soziales Engagement nicht nur auf den Ausbau fairer Handelsbeziehungen zu unseren ausländischen Produzenten: Auch in Deutschland unterstützen wir soziale Einrichtungen, die uns Produkte oder Dienstleistungen anbieten.

Werkstätten für behinderte Menschen

Einige Produkte aus unserem Sortiment werden z. B. in Werkstätten für behinderte Menschen gefertigt – darunter Klemmrückenmappen, Moderationskoffer, Mini-Puzzles, Türstopper, Stehpulte, Bistrotische und -hocker. Seit 2008 bieten wir zudem ein Möbelprogramm an, für das ein Betrieb in der Lüneburger Heide Bauteile aus einer – exklusiv bei memo erhältlichen – emissionsarmen Naturspanplatte für uns fertigt.

Mit den meisten dieser Lieferanten arbeiten wir bereits seit vielen Jahren erfolgreich zusammen. Sie sind für Innovationen und die Weiterentwicklung von Produkten besonders aufgeschlossen.

Wir denken, dass gerade soziale Einrichtungen in der Pflicht stehen, auch umwelt- und gesundheitsverträgliche Produkte herzustellen.

Berufsbildungswerk „Caritas - Don Bosco“

Das Berufsbildungswerk Caritas - Don Bosco-Werk Würzburg GmbH (BBW) ist eine überregionale Bildungseinrichtung zur beruflichen und gesellschaftlichen Rehabilitation für Jugendliche mit individuellem Förderbedarf.

Aufgabe, Ziel und Motivation des BBW ist es, jungen Menschen mit Lernbehinderung(en) mithilfe einer qualifizierten beruflichen Ausbildung die Eingliederung in den allgemeinen Arbeitsmarkt zu ermöglichen bzw. zu erleichtern. Unter anderem bietet das BBW die Ausbildung zum Handelsfachpacker an.

Die Auszubildenden vertiefen und trainieren bei memo diverse logistische Aufgaben. Zum Beispiel bei Konfektionierungstätigkeiten, beim Zusammenstellen, Verpacken und Versenden von Katalogen und vielem mehr.

In Kooperation mit dem Berufsbildungswerk „Caritas - Don Bosco“ bietet memo seit April 2002 berufsbegleitende Praktika für förderbedürftige Jugendliche an.

Die Kooperation mit dem BBW hat sich schnell bewährt. Die Auszubildenden sind sehr engagiert und identifizieren sich mit ihren Aufgaben.



Mit einem großen gemeinsamen Frühstück – von Don Bosco-Schülern aus der hauseigenen Bäckerei zubereitet – bedankte sich das BBW bei memo für die gute Zusammenarbeit und die Möglichkeit, in das Berufsleben hineinzuschluppenn.



Im Dialog mit unseren Geschäftspartnern

Wir pflegen von jeher einen intensiven, persönlichen Kontakt zu unseren Lieferanten – mit vielen Geschäftspartnern arbeiten wir bereits seit Gründung der memo AG erfolgreich zusammen.

Dadurch können wir u. a. auf Kundenwünsche und -anregungen besser reagieren und entsprechende Produkt(weiter)entwicklungen schneller umsetzen. Dies gilt in besonderem Maße für unsere Markenprodukte! Aber auch bei auftretenden Problemen

oder Reklamationen suchen wir gemeinsam mit unseren Lieferanten nach geeigneten Lösungen. Zudem stehen wir mit Partnern in nachgeschalteten Wertschöpfungsprozessen, wie z. B. Recyclingunternehmen, im regen Austausch. Auf diese Weise entstehen immer wieder innovative Problemlösungen.

Zusätzlich versuchen wir durch Kooperationen mit Lieferanten und sozialen Projekten nachhaltiges Verhalten auch in der Gesellschaft zu fördern.



Die Kunden-Zufriedenheit steht im Mittelpunkt unseres Handelns

Wir wollen unseren Kunden das richtige Produkt in der gewünschten Qualität zum richtigen Zeitpunkt an den richtigen Ort liefern.

Um dieses Ziel zu erreichen, analysieren wir unsere Produkte und Prozesse fortlaufend und entwickeln diese im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ständig weiter.

Neben der Produktqualität sind die Prozesse Kundenberatung, Auftragserfassung, Kommissionieren und Packen wesentliche Qualitätsfaktoren zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit.

Beratungsqualität

Das passende Produkt aus einem riesigen Angebot am Markt auszuwählen wird immer schwieriger. Für die richtige Entscheidung müssen immer mehr – teilweise komplexe – Aspekte beachtet werden.

Schon durch unsere spezielle Sortimentsgestaltung können unsere Kunden sicher sein, bei memo stets hochwertige, langlebige und vor allem die jeweils nachhaltigsten Produkte zu einem attraktiven und marktgerechten Preis zu finden.

In unseren Katalogen finden sich umfassende Informationen zu jedem Artikel – aufgrund des begrenzten Platzes bleibt jedoch manchmal noch die eine oder andere Frage offen. Unser Vertrieb ist stets bemüht, alle weiterführenden Detailfragen schnell und zuverlässig zu beantworten.

Die Produktinformationen im Katalog können (und sollen) eine individuelle Beratung nicht ersetzen.



Ihre Meinung interessiert uns ...

In unserem Katalog und in vielen Lieferungen finden unsere Kunden eine Faxvorlage bzw. einen Fragebogen, um uns ganz unkompliziert ihre Meinung mitzuteilen. Viele greifen auch einfach zum Telefon. Sämtliche Anregungen, Wünsche und auch Kritiken werden systematisch in unser IT-System eingepflegt und stehen den betreffenden Abteilungen direkt zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung.

Wir wollen keine Antworten schuldig bleiben!

Immer wieder werden besondere Fragen und Probleme an uns herangetragen – teilweise auch nicht direkt unsere Produkte, sondern weiterführende ökologische Themen betreffend – die wir nicht sofort beantworten können.

Wir sehen diese Fragen nicht als Belastung, sondern als Herausforderung. Zum einen bestätigen sie unser Bestreben, nachhaltiges Verhalten auch bei unseren Kunden zu fördern, zum anderen freuen wir uns, von unseren Kunden als kompetenter Ansprechpartner für Problemstellungen aller Art – insbesondere natürlich zu umweltrelevanten Fragen – betrachtet zu werden.

Unser Ziel ist es, jede Fragestellung möglichst schnell und umfassend zu lösen. Meist reicht dafür ein kurzer Anruf beim Lieferanten oder es existieren bereits ausreichend Informationen in unseren Lieferantenunterlagen und der im Unternehmen vorhandenen Literatur. Doch es gibt auch Anfragen, die umfangreiche Recherchen erfordern.

Wir sind erst zufrieden, wenn unsere Kunden zufrieden sind.

Letztendlich wollen wir unseren Kunden nicht nur Waren verkaufen, sondern die am besten geeigneten Produkte für ihren speziellen Bedarf anbieten und alle relevanten Informationen bereitstellen, die für eine richtige Kaufentscheidung notwendig sind.

Und wenn ein gewünschtes Produkt mal nicht im Sortiment ist?

... durchforsten wir das Marktangebot, soweit wirtschaftlich möglich, nach einem geeigneten Produkt. Selbstverständlich beachten wir auch hier unsere strengen Beschaffungskriterien.

Wünscht ein Kunde ausdrücklich einen Artikel, der den memo-Kriterien nicht entspricht, weisen wir ihn vor der Belieferung darauf hin und bieten, wenn möglich, eine Alternative an. Der Kunde bleibt natürlich König!



Qualitätskontrollen werden sowohl beim Kommissionieren als auch beim Packen durchgeführt.

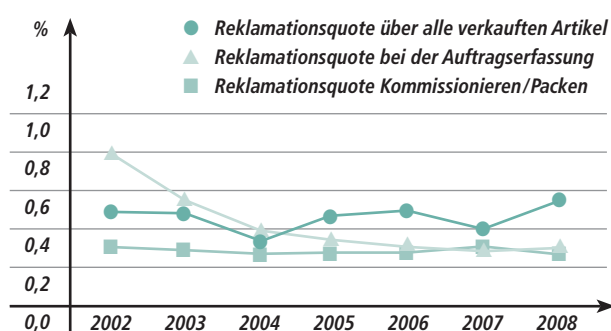
Gewährleistung der Produktqualität

Um eine hohe Produktqualität zu gewährleisten, stehen unsere Produktmanager in ständigem Kontakt mit unseren Lieferanten, um Erfahrungen auszutauschen und Produktverbesserungen, die den Wünschen unserer Kunden entsprechen, zu fördern.

Aus den Ergebnissen regelmäßiger Reklamationsanalysen und Anregungen unserer Kunden können wir Verbesserungsmöglichkeiten unserer Produkte gezielt erkennen und geeignete Optimierungsmaßnahmen einleiten.

Die Grafik „Trendentwicklung“ bestätigt den Erfolg unserer Bemühungen, die Qualität unserer Produkte und Leistungen stets auf einem hohen Niveau zu halten.

TRENDENTWICKLUNG



Qualitätssicherung in der Versandlogistik

Im Bereich Kommissionieren und Packen werden monatlich alle Reklamationen mit den Mitarbeitern analysiert und geeignete Optimierungsmöglichkeiten gesucht.

Alle Mitarbeiter werden regelmäßig zu den Themen Produktidentifikation und -prüfung sowie Verpackung und Versand geschult. Unterstützend gewährleisten eindeutige Artikel- und Lagerkennzeichnungen sowie Zusatzinformationen für Kommissionierer und Packer eine hohe Qualität der Lieferung an unsere Kunden.

Fehlerminimierung bei der Auftragserfassung

Die Erfassung von Kundenaufträgen im Warenwirtschaftssystem der memo AG unterliegt zwei, im Grunde konkurrierenden Zielen: der Minimierung der Fehlerquote bei gleichzeitiger Maximierung der Erfassung von Aufträgen innerhalb definierter Zeitspannen.

Die häufigsten Ursachen für Reklamationen bei der Auftragserfassung sind kaum zu vermeidende, menschliche Fehler, die nicht vom System abgefangen werden können. Eine häufige Fehlerquelle ist beispielsweise die Erfassung einer falschen, bzw. unleserlichen Bestellnummer, obwohl die Artikelbezeichnung auf dem Bestellformular korrekt ist. Ein 100 %iger visueller Abgleich ist bei der hohen Geschwindigkeit der Datenerfassung nicht immer möglich. Dennoch konnten wir die Fehlerquote bei der Auftragserfassung seit dem Jahr 2002 kontinuierlich reduzieren. Im Jahr 2008 lag die Reklamationsquote bei lediglich 0,30 %!

Ausdauernde Bemühungen zahlen sich letztendlich aus.

Neben der stetig steigenden Anzahl an Internet-Bestellungen, die automatisch ins Warenwirtschaftssystem übernommen werden, ist dieser Erfolg vor allem auf die ausdauernden Bemühungen unserer Mitarbeiter zurückzuführen. Sie analysieren sorgfältig jede einzelne Reklamation und suchen nach geeigneten Verbesserungsmöglichkeiten.



Entscheidend: informative Präsentation

Die memo-Kataloge

Im Versandhandel ist der Produktkatalog entscheidend für den Erfolg im Wettbewerb, denn er ersetzt den persönlichen Kontakt durch das Verkaufspersonal. Exakte Farbwiedergaben und ausführliche Produktinformationen tragen wesentlich zur Zufriedenheit der Kunden mit dem bestellten Produkt bei.

Bei der Herstellung der Kataloge, bei deren Verpackung und Transport spielen bei memo natürlich auch Qualitäts- und Umweltaspekte eine wichtige Rolle.

Materialauswahl

Die memo-Kataloge werden von jeher ausschließlich auf 100 % Recyclingpapier gedruckt – die ökologischen Vorteile gegenüber Papieren aus Frischfaser wurden in einer ifeu-Studie aus dem Jahr 2006 erneut eindrucksvoll belegt, insbesondere in Hinblick auf die Treibhausgas-Emissionen.

Ein weiterer Pluspunkt, den Recyclingpapier im Vergleich zu Frischfaserpapier bietet: es ist weniger durchscheinend (der Fachbegriff dafür lautet Opazität). Dadurch können bei gleichbleibender Druckqualität niedrigere Papiergewichte eingesetzt werden. Die Folge ist ein sinkender Papierbedarf: Ressourcen werden gespart und Umweltvorteile realisiert. Der Einsatz von Recyclingpapier führt zudem zu geringeren Kosten beim Papiereinkauf und zu niedrigeren Portokosten beim Katalogversand.

Mit geeigneten strategischen und operativen Maßnahmen optimieren wir den Prozess der Katalogproduktion fortlaufend.

Für die Herstellung der Produktkataloge verwenden wir ausschließlich Farben mit Lösemitteln auf Basis nachwachsender Rohstoffe wie Raps oder Leinsamen. Vor jeder Katalogproduktion werden die eingesetzten Materialien bezüglich des neuesten Stands der Technik überprüft.

Auflagenhöhe

Im Jahr 2008 hat die memo AG drei Kataloge mit Umfängen zwischen 96 und 632 Seiten in einer Gesamtauflage von 278 795 Exemplaren produziert. Zudem erhielten unsere Kunden acht Mailings mit bis zu 16 Seiten Umfang in einer Gesamtauflage von 434 500 Stück.

Durch eine systematische Kundensegmentierung und entsprechende Auflagenplanung minimieren wir in diesem Bereich negative Umweltauswirkungen und unnötige Produktionskosten. Auf diese Weise konnten wir die Jahresauflage unserer Kataloge und Mailings im Vergleich zum Jahr 2006 um 10,83 % senken – bei deutlich gestiegenem Umsatz und einem wachsenden Kundenstamm.

Aus marketingtechnischen Gründen haben wir für das Jahr 2009 die sogenannte „Anstoßkette“ modifiziert: Statt zwei jeweils 100-seitigen Auszugskatalogen erhalten auch unsere Privatkunden nun erstmals einen Gesamtkatalog mit rund 580 Seiten und allen Produkten aus unserem Programm.

In unserem neuesten Jahreskatalog bieten wir jetzt auch unseren Privatkunden das komplette Sortiment.



Auswahl der Dienstleister

Wir arbeiten ausschließlich mit Druckereien zusammen, die in der Lage sind, die von uns vorgeschriebenen Materialien zu einem marktgängigen Preis hochwertig und umweltgerecht zu verarbeiten.

Bevorzugt werden regionale Druckereien, keines unserer Werbemittel wird im Ausland produziert.

Katalogversand

Um Verpackungsmaterial zu vermeiden, kommt eine Umhüllung für den Versand der Kataloge nur dort zum Einsatz, wo dies aus postalischen oder technischen Gründen erforderlich ist. Wenn möglich, verwenden wir eine Versandhülle aus 100 % Recyclingpapier – oder eine spezielle chlor- und weichmacherfreie Recyclingfolie.

Im vergangenen Jahr hat unser Hersteller dieser Folie allerdings die Produktion eingestellt. Da wir bis zum Versandtermin des gewerblichen Gesamtkatalogs keine gleichwertige oder bessere Alternative beschaffen konnten, haben wir für diesen Katalog eine Verpackungsfolie aus 100 % chlorfreiem, umweltverträglichem Polyethylen verwendet, die bei der Deponierung und Verbrennung keine Schadstoffe bildet und einem sortenreinen Recycling zugeführt werden kann.

Klimaneutraler Katalogdruck und -versand

Seit 2007 neutralisieren wir die nicht vermeidbaren CO₂-Emissionen, die beim Druck, bei der Papierherstellung und beim Versand unserer Kataloge, Mailings und Nachhaltigkeitsberichte anfallen, durch Investitionen in anerkannte Klimaschutzprojekte – die wir sorgfältig auswählen.

Unser Logistikpartner DHL berechnet die von uns verursachten CO₂-Emissionen beim Transport der Kataloge und gleicht sie im Rahmen der GOGREEN-Initiative durch die Förderung internationaler Umweltschutzprojekte aus.



Alle Klimaschutz-Maßnahmen im Überblick finden Sie auf Seite 36.

www.memo.de – ein spezieller Produktkatalog

In unserem Web-Shop bieten wir das komplette Produktsortiment aus dem Gesamtkatalog, aber auch eine große Auswahl an Sonderangeboten und Neuheiten an. Ausführliche Informationen zu den Produkten und unserem Unternehmen – die wir so aktuell und umfangreich nicht in unseren Printmedien veröffentlichen können – runden das Online-Angebot ab.

memo-Kunden nutzen immer häufiger das „papierlose“ Internet als Informationsquelle und für Bestellungen – Tendenz weiter steigend! Sie schätzen die zusätzlichen Komfortfunktionen des Internet-shops wie z. B. Bestellhistorie und Merkliste gegenüber dem gedruckten Katalog.

Mit einem Auftragsanteil von mittlerweile über 43 % (im Privatkunden-Bereich sogar knapp 60 %) ist dieses papiersparende Medium nicht mehr aus unserem Dienstleistungsangebot wegzudenken.

Der memo E-Mail-Newsletter ...

informiert auf Wunsch 1–2-mal monatlich über aktuelle Themenshops, wie z. B. rund um die Gartensaison oder den „Blauen Engel“ sowie über Sonderangebote und Restposten, die meist in keinem unserer Kataloge zu finden sind. Dazu kommen nützliche Tipps und Links zu anderen Internet-Seiten zum Thema Nachhaltigkeit und kleine redaktionelle Berichte zu unseren Aktivitäten.



Seit Anfang 1998 finden
Sie memo im Internet
unter www.memo.de

Über 35 000 Abonnenten erhalten zur Zeit den memo Newsletter – längst ersetzt das „Online-Mailing“ viele postalische Werbeaussendungen von memo. So sparen wir nicht nur Druck- und Versandkosten, sondern vermeiden zudem damit einhergehende Umweltbelastungen.



Papierverbrauch bei memo

Trotz der fortschreitenden Entwicklung im Bereich der Kommunikationstechnologien sind wir auch heute noch weit entfernt vom sogenannten „papierlosen“ Büro.

Der Papierverbrauch in Deutschland hat sich seit 1950 mehr als verzehnfacht. Jeder Bundesbürger verwendet durchschnittlich 250 kg Papier pro Jahr. Dies entspricht etwa der Papiermenge eines „Harry Potter“-Bandes pro Tag*.

Bei memo wird Papier beispielsweise für Kopien, Dokumentationen oder Notizen benötigt. Ein kompletter Papierverzicht bei unseren Arbeitsabläufen ist nicht absehbar.

Um die wertvolle Ressource Holz soweit möglich zu schonen, verwenden wir für unseren internen Bedarf und jegliche Geschäftskorrespondenz ausschließlich 100 % Recyclingpapier, ausgezeichnet mit dem Umweltzeichen „Blauer Engel“.

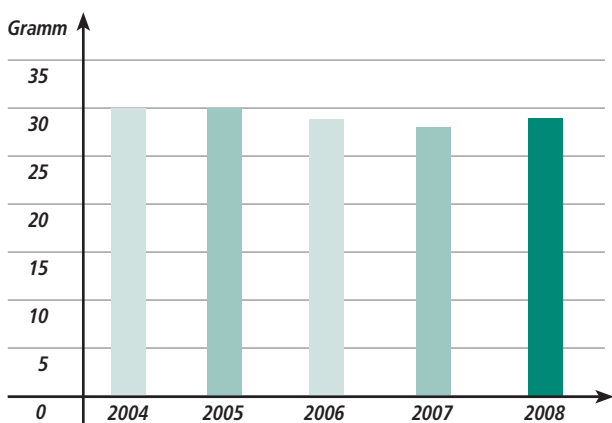
Der durchschnittliche Papierverbrauch je Kundenbestellung konnte in den letzten Jahren – trotz einem stetig steigenden Auftragsvolumen – stabil unter 30 g gehalten werden. Dies entspricht einem Durchschnittsverbrauch von sechs Blatt Papier je Vorgang.

Soweit möglich (und sinnvoll) wird bei memo:

- doppelseitig kopiert
- ein Fehldruck als Notizzettel genutzt
- auf den Ausdruck digitaler Dokumente verzichtet
- Geschäftskorrespondenz per E-Mail getätigt.

Wir wollen unseren internen Papierverbrauch kontinuierlich reduzieren.

PAPIERVERBRAUCH PRO AUFTRAG



Zudem wird noch gebrauchsfähiges, aber für den Verkauf nicht mehr geeignetes Papier (z. B. aufgrund von Transportschäden) für interne Zwecke weiterverwendet. Je nach Verfügbarkeit liegt der Anteil dieses „Direktrecyclings“ am gesamten Papierverbrauch in den letzten Jahren zwischen 10 und 30 % – im Sinne des Qualitätsmanagements versuchen wir ihn andererseits aber natürlich so gering wie möglich zu halten.

Unterstützend ergreifen wir geeignete technische Maßnahmen zur Optimierung unserer Arbeitsabläufe. Zum Beispiel vermeiden wir Papierbedarf seit Anfang 2006 durch die digitale Archivierung von ausgehenden Rechnungen, Lieferscheinen und Gutschriften.

* Quelle: www.papiernetz.de



Beschaffungslogistik

Aktive Einbeziehung von Lieferanten

Beim Bezug unserer Waren entstehen durch Transport und Verpackung negative Umweltauswirkungen. Um diese zu minimieren, optimieren wir den Prozess „Beschaffungslogistik“ kontinuierlich – wobei wir selbstverständlich auch unsere Lieferanten aktiv miteinbeziehen.

Transportwege

Ein fester Bestandteil unserer Kriterien bei der Sortimentsauswahl ist das „local sourcing“, d. h., wir bevorzugen Produkte, die in unserem regionalen Umfeld bzw. in Europa hergestellt werden.

Systematisch analysieren wir die optimalen Losgrößen für Bestellungen bei unseren Lieferanten unter Berücksichtigung der konkurrierenden Zielvorgaben „Minimierung der Umweltauswirkungen bei Warenanlieferungen“ und „Minimierung der Kapitalbindungskosten“. Soweit sinnvoll werden einzelne Bestellungen gebündelt, um die Anzahl der Warenanlieferungen zu reduzieren.

Transportmittel

Zu den Auswahlkriterien bei der Sortimentsgestaltung zählen auch die verwendeten Transportmittel bei der Anlieferung. Wir fordern unsere Lieferanten auf, für den Transport der Waren Mehrwegsysteme wie Euro- oder Gitterpaletten zu verwenden. Einwegpaletten sollen soweit möglich vermieden werden.

Leider sind einige ausländische Lieferanten jedoch noch nicht an das Europaletten-Mehrwegsystem angeschlossen. Andere Lieferanten haben ihre maschinelle Palettenbestückung schon vor Jahren auf Einwegpaletten ausgelegt und können nun nicht mehr auf Europaletten umstellen. So belief sich der Anteil an Einwegpaletten in den letzten fünf Jahren auf durchschnittlich 11,74 %.

Für den Warenversand an unsere Kunden verzichten wir wann immer möglich auf Einwegpaletten.

Verpackungen und Füllstoffe

Von unseren Lieferanten fordern wir die Verwendung umweltverträglicher Verpackungen und Füllstoffe. So akzeptieren wir beispielsweise bis auf wenige unvermeidbare Ausnahmen keinerlei Produktverpackungen aus PVC oder nicht trennbare Verpackungsverbunde.

Darüber hinaus ordern wir bevorzugt komplette Verpackungseinheiten eines Artikels: So reduziert sich nicht nur der Prüf- und Handlingsaufwand in unserem Wareneingang, sondern auch die Menge an Füllstoffen. Im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses analysieren wir Warenanlieferungen und suchen – unter Berücksichtigung der Transportsicherheit – weitere Optimierungspotenziale bei der Verwendung von Verpackungen und Füllstoffen. Entdecken wir Verbesserungsmaßnahmen, diskutieren wir sie mit dem jeweiligen Lieferanten und suchen gemeinsam geeignete Lösungsansätze.

Lieferfähigkeit

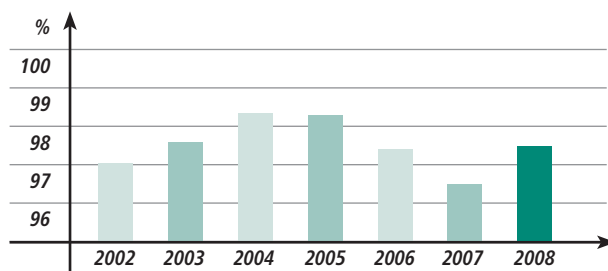
Eine zentrale Aufgabe unserer Beschaffungslogistik ist die Sicherstellung der sofortigen Lieferfähigkeit unserer Produkte.



Insbesondere bei A-Artikeln (dies sind die am häufigsten nachgefragten Artikel in unserem Sortiment, wie z. B. Kopierpapiere, Aktenordner oder Briefumschläge) streben wir eine stabile Lieferfähigkeit zwischen 97 % und 100 % an.

Natürlich wäre eine durchgängige Lieferfähigkeit von 100 % optimal. Dieser Zielwert ist jedoch unrealistisch, da es immer wieder Faktoren gibt, auf die wir keinen direkten Einfluss haben (z. B. fehlende Ausgangsrohstoffe für Recyclingprodukte oder der Abverkauf von statistisch unerwartet großen Mengen in einer einzigen Kundenbestellung).

LIEFERFÄHIGKEIT A-ARTIKEL



Projektstart „Materialfluss-Optimierung und Layout-Neuplanung des memo-Lagers“

Um trotz des starken Wachstums und der kontinuierlichen Sortimentserweiterung in den letzten Jahren eine optimale Lieferfähigkeit sowie Verfügbarkeit unserer Waren zu gewährleisten und noch weiter zu verbessern, analysieren wir derzeit zusammen mit der Fachhochschule Würzburg und einem Beratungsunternehmen sämtliche internen logistischen Prozesse – von der Disposition bis hin zum Versand.

Im Rahmen dieser Maßnahme aus unserem Managementprogramm setzen wir uns das Ziel, die Effizienz unserer internen Logistik noch weiter zu steigern (siehe auch Seite 42).

Um eine hohe Lieferfähigkeit zu gewährleisten, führen wir ständige Beschaffungs- und Rückstandsanalysen durch.



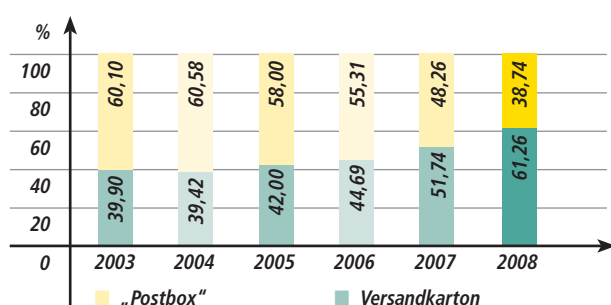
Versandlogistik

Vom Mehrwegsystem „Postbox“ ...

Schon seit 1998 verwendeten wir für den Versand unserer Waren das Mehrwegsystem der Deutschen Post AG: die „Postbox“. Sie machte den Versandkarton komplett überflüssig und ließ so Kartonnagen-Abfall erst gar nicht entstehen.

Trotz der überzeugenden Vorteile musste die Deutsche Post AG das Mehrwegsystem zum Ende des Jahres 2008 ersatzlos einstellen: Der Schwund der beliebten Transportbehälter war schlicht zu hoch.

VERTEILUNG DER TRANSPORTVERPACKUNG



Aufgrund der sinkenden Verfügbarkeit von „Postboxen“ sank deren Anteil am Versandvolumen bei memo seit 2004 kontinuierlich.

... zum Mehrweg-Pfandsystem „memo Box“

Wir wollten jedoch auf keinen Fall auf ein Mehrweg-Versandssystem verzichten. Daher haben wir auf Basis der praxiserprobten gelben Behälter ein eigenes Mehrweg-Pfandsystem – die „memo Box“ – entwickelt, welches unseren Kunden viele Vorteile bietet:

- Durch Ankreuzen der gewünschten Versandverpackung auf dem Bestellformular wählt der Kunde seine bevorzugte Verpackung selbst.
- Wir verwenden passend zum Bestellvolumen die optimale Größe und Anzahl an „memo Boxen“. Sollte sich die Ware aufgrund ihrer Abmessungen nicht für diese Versandart eignen, wählen wir die ökologisch beste Alternative und teilen dies dem Kunden auf dem Versandbeleg mit.
- In den stabilen Behältern aus recyclingfähigem Polypropylen ist das Versandgut sicher vor Nässe und Beschädigung geschützt. Ein Siegel garantiert für die Unversehrtheit der Sendung.
- Nach dem Erhalt der Ware kann die leere Box sofort dem Zusteller wieder mitgegeben werden (ein Rücksendeaufkleber liegt bei). Alternativ kann der Kunde die Ware in Ruhe auspacken und die „memo Box“ innerhalb von 14 Tagen dem Zusteller mitgeben. Oder er bringt sie in eine Postfiliale bzw. Packstation seiner Wahl.
- Die „memo Box“ erzeugt als Pfandsystem keine Zusatzkosten für unsere Kunden!
- In der Lieferung enthaltene Kleinteile werden in wiederverwendbaren Papiertragetaschen verpackt, um das Auspacken der Ware so schnell und einfach wie möglich zu gestalten. Übrigens: memo verwendet seit jeher kein Styropor oder Kunststoff sondern ausschließlich Recyclingpapier.



- Die „memo Box“ kann mit dem bewährten Rücknahmesystem für Wertstoffe, der memo „Wertstoff-Box“ (siehe Seite 30) kombiniert werden.
- Für eventuelle Rücksendungen aus der Bestellung bietet die „memo Box“ eine praktische und kostenfreie Versandart.
- Möchte der Kunde die „memo Box“ für eigene Zwecke behalten, stellen wir den Pfandpreis nach 3 Wochen automatisch in Rechnung. Der Kunde braucht nichts weiter zu tun!
- Für den Fall, dass Kunden eine größere Menge der Boxen anschaffen wollen, bieten wir diese natürlich auch als Standard-Artikel in unserem Katalog und im Web-Shop unter www.memo.de zum Kauf an.

Der Kunde hat die Wahl, ob er für den Versand seiner Ware unser Mehrwegsystem „memo Box“ nutzen möchte.

Systemwechsel erfolgreich

Durch das Pfandsystem erzielen wir – im Gegensatz zum bisherigen „Postbox“-System – eine eindeutige Rückverfolgbarkeit, können Verluste minimieren und die Umlaufquote der Boxen wesentlich erhöhen – dies rechnet sich nicht nur ökonomisch, sondern auch ökologisch.



Die einfache Handhabung der „memo Box“ sorgt im memo-Lager für einen effizienten und reibungslosen Versandablauf.

Drei Monate nach der Einführung liegt der Versandanteil der „memo Box“ heute bereits bei 12 %. Obwohl diese Quote nochmals deutlich unter dem „Postbox“-Anteil aus dem Jahr 2008 liegt, sind wir mit dem Ergebnis sehr zufrieden: Zum einen wurde die „memo Box“ bisher kaum beworben, zum anderen muss der Kunde sie aufgrund des Pfandsystems jetzt aktiv in seinem Bestellvorgang auswählen. Die „Postbox“ hingegen wurde – soweit verfügbar und vom Kunden nicht ausdrücklich anders gewünscht – bei jeder Lieferung verwendet, die für dieses Transportmittel geeignet war.

Klimaneutraler Warenversand

Die beim Versand unserer Waren entstehenden Treibhausgase kompensieren wir durch Investitionen in anerkannte, ökologisch sinnvolle Klimaschutzprojekte.



Alle Klimaschutz-Maßnahmen im Überblick finden Sie auf Seite 36.



Recycling – mehr als nur ein Schlagwort

Zusätzlich zum allgemeinen Rückgaberecht, das in unseren Liefer- und Zahlungsbedingungen verankert ist, haben unsere Kunden schon seit Jahren die Möglichkeit, alle bei uns gekauften Produkte inklusive Verpackungsmaterial nach Gebrauch kostenlos an uns zurückzugeben.

Die memo „Wertstoff-Box“

Mit unserem „Wertstoff-Box“-System bieten wir bereits seit 1992 ein bequemes und kostengünstiges Rücksendeverfahren für verbrauchte Produkte. Das System kann auch zur Rücksendung von wiederbefüllbaren Kaffee- oder Reinigungsmittelbehältern, verwertbaren Tonermodulen oder Inkjet-Druckköpfen verwendet werden.

In Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten und ausgewählten, zertifizierten Recyclingunternehmen suchen wir für die zurückgesendeten Produkte die jeweils beste Verwertungsalternative. Gibt es für ein Produkt keine geeignete Lösung, demontieren wir es – sofern technisch und wirtschaftlich möglich – in reine Wertstoffe und führen sie einer stofflichen Verwertung zu. Im Rahmen unseres Rücknahmesystems berücksichtigen wir selbstverständlich die aktuellen gesetzlichen Vorschriften.

Seit 2009 können unsere Kunden die Rücksendung ihrer „Wertstoffe“ mit dem neuen Mehrweg-Pfandsystem „memo Box“ kombinieren. Lesen Sie dazu auch Seite 29.

Die rückläufige Entwicklung der „Wertstoff-Box“ ist auch darauf zurückzuführen, dass der Gesetzgeber in den letzten Jahren umfangreiche Gesetze und Verordnungen z. B. für Batterien, Energiesparlampen oder Elektrogeräte erlassen hat. Der Endverbraucher kann diese Abfälle bei öffentlichen Entsorgungsstellen direkt vor Ort kostenlos zur fachgerechten Entsorgung geben. Für memo ist dies eine begrüßenswerte Entwicklung.

Innovative Recyclingkonzepte

Heutzutage sind mehr denn je intelligente Lösungen gefragt, wenn es um den sparsamen Einsatz von Ressourcen geht. Deshalb bitten wir unsere Kunden, recyclingfähige Produkte in der „Wertstoff-Box“ wieder an uns zurückzusenden, z. B. ...

memo Recycling-Tonermodule

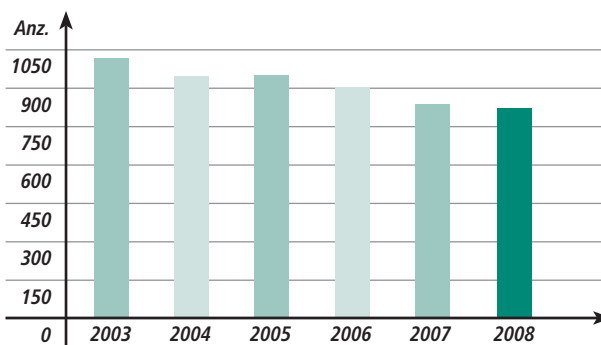
Leere Tonerkartuschen können hervorragend zu hochwertigen Recyclingkartuschen wiederverwertet werden. Unsere Serviceabteilung leitet die gebrauchten Tonerkartuschen an einen zertifizierten Fachbetrieb zur Wiederaufbereitung weiter. Dort werden sie in ihre Einzelteile zerlegt und sorgfältig gereinigt. Danach folgt der Austausch aller am Druck beteiligten Verschleißteile gegen neue Komponenten, um ein hohes Qualitätsniveau sicherzustellen. Anschließend werden die Kartuschen befüllt, montiert und einem Drucktest unterzogen. Zusätzlich erfolgen begleitende Dauerdrucktests zum Nachweis der Ergiebigkeit und Lebensdauer.

Ein großer Teil unserer Kartuschen erfüllt die Anforderungen der Gütesiegel „Blauer Engel“ und/oder „Nordic Swan“.

Für memo Tonermodule kommen nur nach dem „Ames-Test“ auf Humanverträglichkeit geprüfte Tonerpulver zum Einsatz. Zudem werden von der LGA Nürnberg Schadstoffprüfungen durchgeführt.



ZURÜCKGESENDETE „WERTSTOFF-BOXEN“ PRO JAHR



Eine zunehmende Anzahl von Kunden wechselte von der memo „Wertstoff-Box“ zu Entsorgungsmöglichkeiten vor Ort.

Energiesparlampen

Leuchtstoffröhren und Energiesparlampen enthalten geringe Spuren von Quecksilber und Cadmium. Das Recycling aller weiterverwertbaren Wertstoffe und eine fachgerechte Entsorgung der Reststoffe ist für uns selbstverständlich und zudem gesetzlich durch das Elektrogerätegesetz vorgeschrieben.

Bei memo werden die Lampen gesammelt und vorsortiert nach Stablampen, Lampen mit Schraub- bzw. Stecksockel und Lampenbruch. Die einzelnen Chargen werden zu einem ökologisch günstigen Sammeltransport gebündelt und an spezialisierte, zertifizierte Recyclingunternehmen verteilt.

Dort werden die Lampen selektiv in ihre Bestandteile zerlegt. Die geringen Anteile schwermetallhaltiger Inhaltsstoffe werden separiert und als Sonderabfälle behandelt. Metallteile werden nach Aluminium und Stahl getrennt und der industriellen Wiederverwertung zugeführt. Der Hauptanteil – Glas – wird geschmolzen und vorrangig zu neuen Glasprodukten verarbeitet. Auf diese Weise werden nicht nur Rohstoffe, sondern auch Primärenergien eingespart.



CD-/DVD-Medien

Auch alte CDs und DVDs leiten wir an ein Partnerunternehmen weiter: Hier wird der kostbare Rohstoff Polycarbonat aus dem Verbund mit Aluminium und Lack getrennt und zu hochwertigen technischen Applikationen – unter anderem für die Medizintechnik und die Automobilindustrie – verarbeitet.





Gebäude und Anlagen – Ressourcen effizient genutzt

Seit 1995 befindet sich der Firmenstandort der memo AG in einem Gewerbegebiet nahe der Gemeinde Greußenheim, ca. 15 km westlich von Würzburg.

Auf den ersten Blick sieht das memo Firmengebäude nicht unbedingt anders aus als übliche Industriebauten – aber der Unterschied liegt in den Details:

Wir entschieden uns für eine massive Ziegelbauweise mit einem begrünten Dach und integrierten eine getrennte mit Regenwasser aus einer Zisterne gespeiste Brauchwasserversorgung für die Sanitäranlagen. Im ganzen Haus wurden Guss- statt PVC-Rohre verbaut. Es gibt keine Mineralfaser-Dämmstoffe – die Bürowände wurden mit recycelten Papierfasern gedämmt und die hochwärmedämmenden Fenster sind aus heimischen Hölzern.

Neben der Verwendung von umweltverträglichen Rohstoffen war die effiziente Nutzung von begrenzten Ressourcen ein wesentliches Ziel bei der Planung des Firmengebäudes.

Durch Oberlichter und große Fensterflächen haben wir im ganzen Haus viel Licht. In der dunklen Jahreszeit erzielen wir den gleichen Effekt mit einer flimmerfreien Tageslicht-Vollspektrum-Beleuchtung. Atmende, gewachste Parkettböden, Naturfarben für die Wände, großzügige Flächen pro Arbeitsplatz, viele Pflanzen in den Büros und ergonomische Möbel sollen eine optimale und motivierende Arbeitsumgebung für die Mitarbeiter schaffen.

Dazu trägt auch ein attraktiver Cafeteria-Bereich mit Terrasse und Naturgarten, welcher mit einheimischen Wildblumen, Sträuchern und Bäumen bepflanzt ist, bei.

memo wächst zusammen

Als Ende 2006 auf einem benachbarten Gelände ein leeres Gebäude zum Verkauf stand, zögerten wir nicht lange und verlegten unser Möbel-Außenlager an unseren Hauptstandort in Greußenheim.

Bei der Verlagerung des Standortes von Buchen nach Greußenheim zogen natürlich alle Mitarbeiter mit um.

Seitdem genießen wir nicht nur den Vorteil kürzerer Informationswege: Mit dem Wegfall von Dienstfahrten zwischen den beiden Standorten vermeiden wir zudem den Verbrauch von Treibstoffen und vermindern so die Treibhausgas-Emissionen sowie Feinstaubbelastungen.

Um die Umweltauswirkungen in der neu gekauften Halle zu reduzieren und die Arbeitsplatzbedingungen zu verbessern, haben wir

- ein Beleuchtungssystem mit Tageslichtspektrum und elektronischer Vorschalttechnik installiert.

memo FLÄCHENBEDARF	in m ²
Gesamtfläche	17 029
Grünfläche	6 653
Überbaute Fläche	4 642
Versiegelte Fläche	5 734
Gebäude (Nutzfläche)	6 596
Lager, Halle 1	4 031
Lager, Halle 2	1 000
Verwaltung	1 493
Kesselhaus für Holz-Hackschnitzel-Heizung	72

Auszug aus der Umweltbilanz 2008.



- in den Wareneingangs- und -ausgangszonen zusätzliche Luftscheunen eingebaut, die den Zustrom von Kalt-/Außenluft minimieren.
- eine Deckenstrahlheizung mit identischer Technik zum Lager am Hauptstandort installiert.

Weitere Optimierung der Wärmedämmung in den Wareneingangs- und Versandzonen

Bei Anlieferung und Versand der Waren öffnen unsere Hallen mehrmals täglich ihre Tore. Damit der dabei einziehende Kaltluftstrom minimiert wird und die Temperatur im Gebäude nicht ständig absinkt, haben wir verschiedene Optimierungsmaßnahmen in den Wareneingangs- und Versandzonen durchgeführt. Mit speziell konstruierten „Anfahrtpuffern“ aus formstabilen und abriebfesten Materialien an den Ladebrücken dichten wir den Spalt zwischen unserem Gebäude und den LKWs der Paketdienstleister ab.

Liefert der Paketdienstfahrer an, öffnet sich zunächst das Außentor und die Ware wird aus dem Laderaum in den Schleusenbereich transportiert. Nun schließt sich das erste Tor und ein zweites geht auf: Erst jetzt wird die Ware in das Lager gebracht. Um beim täglichen Durchgangsverkehr den Zeitverlust so gering wie möglich zu halten, haben wir uns für den Einbau eines Schnelllauf-Rolltores entschieden.

Im Warenein- und -ausgang sorgen Schleusen für die thermische Abdichtung.



Nahezu den ganzen Tag über ist ein DHL-Container an unserer Versandhalle „angedockt“ – Anfahrtpuffer schützen die kalte Luft von außen ab ...

... erst wenn das Außentor geschlossen ist, öffnet sich das Schnelllauf-Rolltor innen und die Ware wird in das Lager transportiert.

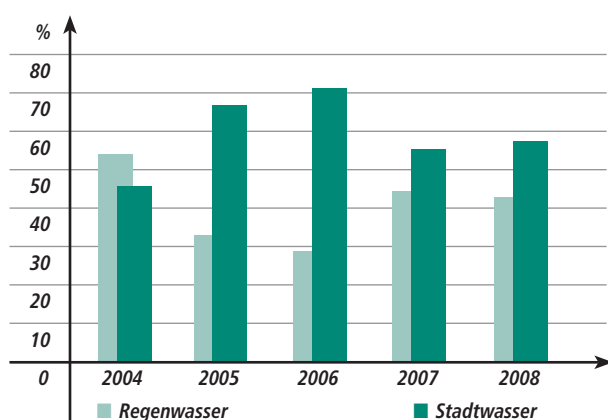


Wasserversorgung

Die Brauchwasserversorgung unserer Sanitäranlagen wird durch einen separaten Kreislauf aus der 15 m³ großen Regenwasserzisterne gesteuert. Ist nicht genügend Regenwasser vorhanden, schaltet die Anlage automatisch auf die Versorgung über Stadtwasser um.

Da an unserem Standort fast kein Wasserverbrauch durch Produktions- oder Reinigungsanlagen entsteht, kann je nach Wettersituation ein Anteil des Regenwassers am Gesamtbedarf von über 50 % erreicht werden. In den letzten fünf Jahren betrug der Regenwasseranteil im Schnitt 40,61 %.

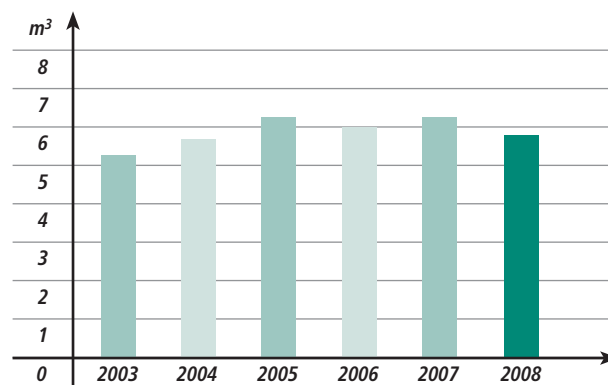
VERTEILUNG DES WASSERVERBRAUCHS



In den Jahren 2005 und 2006 lag der Anteil Regenwasser deutlich niedriger, da die Regenwasserzisterne aufgrund mehrerer umfangreicher Wartungs- und Reparaturarbeiten nicht ständig genutzt werden konnte.



WASSERVERBRAUCH PRO MITARBEITER



Der durchschnittliche Wasserverbrauch je Mitarbeiter im Jahr 2008 betrug lediglich 5,77 m³.



Energieverbrauch zur Wärmeerzeugung

Schon beim Bau unseres Firmengebäudes ergriffen wir verschiedene Maßnahmen, um den Energieverbrauch für die Wärmeversorgung der Lager- und Büroräume auf niedrigstmöglichem Niveau zu halten. Für eine erstklassige Gebäudedämmung bei gleichzeitig optimalem Raumklima sind die Außenmauern, im Gegensatz zu vielen Industriebauten, in Massivbauweise mit Kalkzementputz erstellt.

Neben einer FCKW-freien Polystyrol-Dämmung trägt auch die Dachbegrünung mit ihrem 10 cm starken Substrat-Aufbau zur Energieeinsparung bei. Sie wirkt im Winter wärmedämmend und im Sommer durch die Speicherung des Regenwassers im Pflanzensubstrat kühlend. Überschüssiges Restwasser wird in einer Regenwasserzisterne gespeichert.

Die Heizanlage

Beim Bau des Firmengebäudes im Jahr 1995 gelang es uns aufgrund der engen Zeitvorgaben nicht, eine für unseren Bedarf geeignete Heizanlage mit Brennstoffen aus regenerativen Quellen zu finden. Deshalb entschieden wir uns damals für eine herkömmliche, technisch ausgereifte Ölheizung.

Zur Vermeidung unnötigen Energieverbrauchs wurde für die verschiedenen Gebäudezonen des Lagerbereiches eine separate Steuerung der Raumwärme und für das gesamte Gebäude eine automatische Absenkung der Raumtemperatur außerhalb der

Betriebszeiten vorgesehen. In den Sommermonaten kann die Heizanlage komplett abgeschaltet werden, da wir den sehr geringen Warmwasserbedarf effizient mit dezentralen Elektrogeräten decken.

Unterstützend wurden im gesamten Lagerbereich Deckenstrahlplatten als Heizelemente eingesetzt. Mit dieser Technik wird die Wärme trotz hoher Räume gleichmäßig verteilt und es entstehen keine gesundheitsschädlichen Staubverwirbelungen.

Inbetriebnahme einer Holz-Hackschnitzel-Heizung

Nach mehreren Gebäudeerweiterungen und dem Kauf einer zusätzlichen Lagerhalle, die ebenfalls ans bestehende Heizsystem angeschlossen werden musste, entschieden wir uns im Jahr 2006 ein Ingenieurbüro mit einer umfassenden Analyse der Wärmeversorgung bei memo zu beauftragen.

Ziel war es, die in ökologischer und ökonomischer Hinsicht optimale Wärmeversorgung für den Bedarf unseres gesamten Gebäudekomplexes zu finden.

Im Rahmen dieser Analyse erwies sich eine Holz-Hackschnitzel-Heizung im bivalenten Betrieb zusammen mit der bestehenden Ölheizung als optimale Lösung. Die Holz-Hackschnitzel beziehen wir aus regionalen Quellen. Sie werden im Rahmen von Durchforstungs- und Landschaftspflegemaßnahmen gewonnen.

Details zur Recherche nach einer neuen Wärmeversorgungsanlage bei memo finden Sie im Nachhaltigkeitsbericht 2007.

Hackschnitzel aus recycelten Paletten – ein (fehlgeschlagener) Versuch

Im Winter 2008/2009 haben wir den Versuch unternommen, unsere Holz-Hackschnitzel-Heizung mit einem 100 %igen Recyclingprodukt zu betreiben.

Eine ortsansässige Firma holte dazu größere Mengen Einwegpaletten ab, die als Abfallprodukt aus einer benachbarten Druckerei entsorgt werden mussten. Für die Verarbeitung zu verwertbarem Hackgut wurde bei unserem Lieferanten eigens ein Spezialhäcksler installiert, der aus dem Palettenmaterial im ersten Arbeitsgang kleinteiliges Heizmaterial herstellte. In einem zweiten Durchlauf wurde das Holzmaterial von allen Nägeln und Schrauben befreit, sodass wir zuletzt ein augenscheinlich gut verwertbares Material für unsere Heizanlage erhielten.

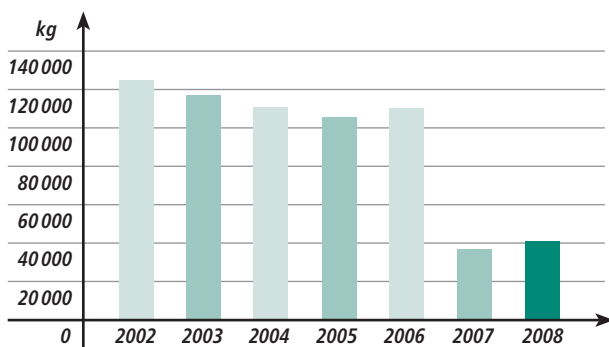
Doch im Laufe eines Feldversuches stellte sich heraus, dass die automatische Zuführung unserer Anlage mit dem zu trockenen Material nicht zu recht kam: Da es den Zuführungsschacht immer wieder verstopfte, ging die Heizung öfter unkontrolliert aus – und die dadurch in Anspruch genommene bestehende Ölheizung erhöhte unseren Heizölverbrauch unnötig. Zudem verursachte das Recyclingmaterial im Brennraum große Schlackerückstände, die immer wieder manuell entfernt werden mussten und dadurch den Heizbetrieb ebenfalls beeinträchtigten.

Insgesamt kam es beim Verheizen des Recycling-Materials zu nicht akzeptablen Unterbrechungen, so dass wir nach der Testphase wieder auf normales Hackgut umstellten.



Je nach Wärmebedarf wird die erforderliche Menge Holz-Hackschnitzel aus dem Vorratsbunker automatisch der Heizanlage zugeführt.

ENTWICKLUNG DER CO₂e-EMISSIONEN: HEIZUNG



Durch die Inbetriebnahme unserer Holz-Hackschnitzel-Heizung Ende 2006 konnten wir die CO₂-Emissionen um über 60 % reduzieren. Die Ölheizung schaltet sich im bivalenten Betrieb nur bei Kältespitzen zu.

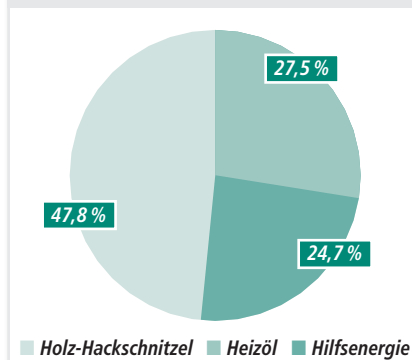
Weitere Reduzierung des Energiebedarfs zur Raumwärmeerzeugung

Wie in unserem Managementprogramm 2007 beschrieben, wollten wir durch die Installation einer intelligenten Heizungssteuerung eine gezielte, raumspezifische Energieversorgung außerhalb der regulären Geschäftszeiten ermöglichen – und damit unseren Energiebedarf weiter reduzieren.

Nach Abschluss der Datenaufnahme aus dem Winter 2008/09 wurde jedoch klar ersichtlich, dass eine solche Investition nicht sinnvoll ist.

So ist der Energiebedarf – im Verhältnis zum Gesamtverbrauch in allen Gebäudeteilen – in den Büroräumen außerhalb der Geschäftszeiten relativ gering: Nur ca. 16 % der Gesamtfläche werden hier beheizt, womit auch die Energieersparnis nur auf diesen Anteil entfällt. Zudem ist die Temperaturdifferenz zwischen Tagbetrieb und Nachtabsenkung sehr klein: Sie müsste außerhalb der Geschäftszeiten lediglich um 5 °C angehoben werden. In Hinblick auf eine voraussichtliche Amortisation von

VERTEILUNG DER CO₂e-EMISSIONEN NACH ENERGIEARTEN IM JAHR 2008



Da die Holz-Hackschnitzel-Heizung die längste Betriebsdauer während einer Heizperiode hat, weist sie den höchsten Emissionswert auf – und ist dennoch am umweltverträglichsten.

ca. 16 bis 20 Jahren schien uns die Investition von ca. 6 000,- € in der Gesamtbetrachtung nicht vernünftig. Wäre eine weitere CO₂-Einsparung möglich gewesen, hätten wir das Vorhaben dennoch umgesetzt. Leider ist auch dem nicht so: Unser Energieverbrauch wird außerhalb der regulären Geschäftszeiten nicht durch den (für Kältespitzen vorgehaltenen) Heizölbrenner belastet – unsere Holz-Hackschnitzel-Heizung deckt diesen ohne Probleme ab.

Deshalb hat die Geschäftsleitung beschlossen, das Thema „intelligente Raumsteuerung“ in die Vorplanungen des nächsten Bauabschnitts aufzunehmen und dann in Hinblick auf die zukünftigen technischen Möglichkeiten erneut zu beurteilen.



Alle Klimaschutz-Maßnahmen im Überblick finden Sie auf Seite 36.



Strombedarf und -versorgung

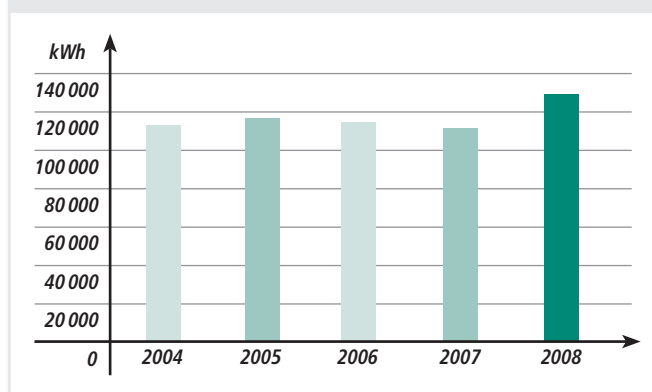
Bei memo entsteht Stromverbrauch vor allem durch den Einsatz von EDV-Geräten und durch die Raumbeleuchtung. Um unnötigen Energieverbrauch zu vermeiden, achten wir bei der Beschaffung von EDV-Hardware, Bürogeräten und technischen Anlagen auf die Energie-Effizienz. Unterstützend stellen wir unsere Bürogeräte, wo es sinnvoll ist, mit Energiespargeräten aus. Unsere Mitarbeiter motivieren und informieren wir zum sparsamen Betrieb von Elektrogeräten.

Für unsere Beleuchtung verwenden wir ausschließlich Tageslichtspektrum-Leuchten mit elektronischen Vorschaltgeräten (EVG). Damit wird der Energieverbrauch um ca. 25 % gesenkt und die Lebensdauer der Lampen wesentlich verlängert.

Durch großzügige Fensterflächen in den Büroräumen und zusätzliche Oberlichter im Lagerbereich und in den Fluren schaffen wir eine angenehme Tageslichtatmosphäre und reduzieren den Einsatz von Beleuchtungsenergie. In den Bürogängen sind Bewegungsmelder und Tageslichtsensoren installiert. Die Beleuchtung schaltet sich – abhängig von der Umgebungshelligkeit – automatisch nur an, wenn eine Person den Flur betritt.

Auch in unserem Lager wird seit 2007 die Beleuchtung automatisch in Abhängigkeit von der Außenlichtstärke in drei Beleuchtungsstufen geregelt.

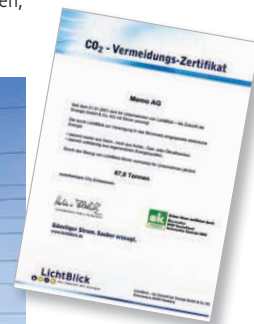
STROMVERBRAUCH PRO JAHR



Der gestiegene Stromverbrauch ist vor allem auf die erheblich gestiegene Anzahl an Arbeitsplätzen und die dafür erforderlichen zusätzlichen Bürogeräte zurückzuführen.

Regenerative Stromquellen

Die memo AG bezieht ihren Strombedarf aus regenerativen Energien. Der Strom stammt weder aus Atom-, noch aus Kohle-, Gas- oder Ölkraftwerken und besitzt das „ok power“-Siegel (durch Energie-Vision e.V. zertifizierter „grüner Strom“, getragen von Öko-Institut e.V., Verbraucherzentrale NRW e.V. und der Umweltstiftung WWF Deutschland). Das „ok power“-Siegel garantiert, dass mindestens 1/3 des erzeugten Stroms aus neuen Kraftwerkanlagen, die nicht älter als sechs Jahre sind, stammen.

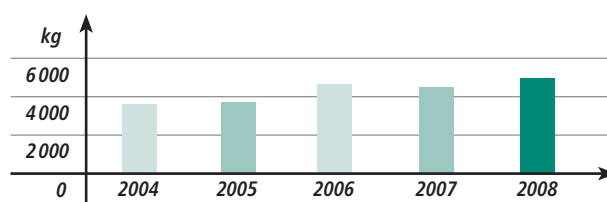


Im Jahr 2008 konnten wir einen um 67,6 Tonnen geringeren CO₂-Ausstoß vorweisen als gegenüber einem herkömmlichen Anlagenmix des deutschen Kraftwerksparks anfallen würde. Dennoch werden z. B. beim Betrieb der Anlagen zur Stromerzeugung und den sogenannten „Vorketten“ CO₂-Emissionen erzeugt.

Zum aktuellen Zeitpunkt weist unser Stromlieferant 41 g CO₂-Emissionen je Kilowattstunde aus, die wir in unserer Ökobilanz berücksichtigen.

Diese verbleibenden Restemissionen gleichen wir durch Investitionen in anerkannte, ökologisch sinnvolle Klimaschutzprojekte aus.

ENTWICKLUNG DER CO₂e-EMISSIONEN: STROMVERBRAUCH



Geschäftsreisen sind unerlässlich

Geschäftsreisen eines Unternehmens erzeugen stets negative Umweltauswirkungen. Da wir einen intensiven persönlichen Kontakt zu unseren Stakeholdern und insbesondere Produzenten pflegen, lassen sich Geschäftsreisen auch bei memo nicht komplett vermeiden.

Bahn bevorzugt

Prinzipiell bevorzugen wir, soweit möglich, die vergleichsweise umweltverträgliche Nutzung der Bahn. Im Jahr 2008 war das bei 63 % aller über-

regionalen Dienstfahrten der Fall. 2006 lag der Anteil noch bei 50 %. Die Umweltverträglichkeit der Bahn belegt die nebenstehende Grafik. Im Vergleich zum hohen Geschäftsreisenanteil betragen die verursachten CO₂-Emissionen lediglich 4,3 %.

Weitere Geschäftsreisen werden mit Pkw, Lkw und in Ausnahmefällen auch mit dem Flugzeug getätigt. Innerhalb Deutschlands verreisen wir grundsätzlich nicht mit dem Flugzeug. Bei Reisen in angrenzende Länder wählen wir ebenfalls – abhängig von der Zugverbindung – fast immer die Bahn.

Die Emissionen der wenigen anstehenden Flugreisen werden bereits seit 2004 kompensiert. Lesen Sie dazu Seite 36.

Unser Fuhrpark

memo besitzt zwei Pkw und einen Lkw, die fast ausschließlich mit Pflanzenmethylester („Biodiesel“) betrieben werden. Seit 1998 haben wir an unserem Standort eine eigene Biodiesel-Tankstelle.

In den letzten Jahren wurde Biodiesel aufgrund des steigenden Anteils importierter, nicht zertifizierter Pflanzenöle und der daraus entstehenden möglichen Nahrungsmittelkonkurrenz zunehmend kritisch diskutiert. Obwohl unser Biodiesel-Lieferant ausschließlich heimische Rohstoffe einsetzt, sehen wir bei einer steigenden Nachfrage nach Pflanzenölen mittelfristig auch hier einen zusätzlichen Marktdruck auf die weltweite Rohstoffproduktion. Zudem existieren inzwischen eine Reihe neuer Alternativen zu erdölbasierten Treibstoffen mit teilweise (noch) besserer Ökobilanz als Biodiesel.

Weitere Reduzierung der Schadstoff-Emissionen unserer Firmenfahrzeuge

Um beim anstehenden, sukzessiven Austausch der vorhandenen Firmenfahrzeuge die für unseren Bedarf beste Technologie zu wählen und gleichzeitig die Schadstoff-Emissionen unserer Geschäftsreisen weiter zu minimieren, haben wir die Struktur unserer Pkw-Geschäftsreisen sowie die am Markt verfügbaren Treibstoffe und Antriebstechnologien einer umfassenden Analyse unterzogen.

Die durchschnittlichen Treibhausgas-Emissionen der verschiedenen Antriebsarten hat unser Partner First Climate ermittelt.

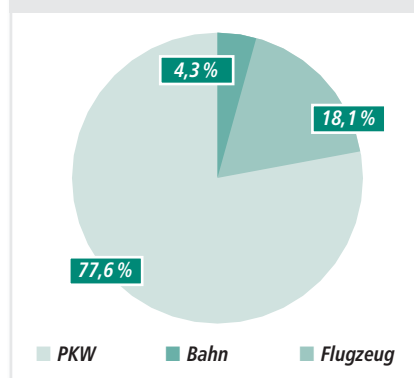
Bereits erste Recherchen zeigten, dass sich die Rahmenbedingungen für diesen Themenkomplex derzeit außerordentlich dynamisch entwickeln. Eine weitere Beobachtung des Marktes und gegebenenfalls neue Analysen werden daher auch nach einem Fahrzeugwechsel mittelfristig erforderlich bleiben.

Im ersten Schritt ...

der Analyse wurde die Verteilung unserer Pkw-Geschäftsreisen hinsichtlich Distanz und erforderlichen Transportfahrten ermittelt.

Ergebnis: 80 % unserer Geschäftsreisen mit dem Pkw sind Kurzstrecken unter 100 km. Davon werden lediglich etwa 20 % für die Durchführung von Transporten getätigt. Bei Langstrecken beträgt der Transportanteil knapp 60 %. Daher beabsichtigen wir in Zukunft ein Kleinfahrzeug für Kurzstrecken sowie ein größeres, für Transporte geeignetes, langstreckentaugliches Fahrzeug einzusetzen.

VERTEILUNG DER CO₂e-EMISSIONEN NACH VERKEHRS-TRÄGERN IM JAHR 2008



63 % unserer überregionalen Geschäftsreisen tätigten wir mit der Bahn – dennoch hat dieser Verkehrsträger die wenigsten Emissionen verursacht.



Als zweiten Schritt ...

haben wir die Treibstoffe Wasserstoff, Bioethanol, Pflanzenöl, Biogas, Biodiesel, Autogas, Erdgas, Benzin und Diesel sowie Elektro- und Hybridtechnologie nach den Faktoren Ökonomie, Verfügbarkeit, politische Rahmenbedingungen, Einsatzart und natürlich insbesondere Ökologie in einer Inhouse-Analyse untersucht.

Für eine kurzfristige Umstellung auf einige ökologisch sehr gut zu beurteilende Technologien erwies sich zum heutigen Zeitpunkt der Aspekt „Verfügbarkeit“ als wesentliches Hemmnis: So sind nach unserer Recherche für Wasserstoff, Bioethanol und Biogas keine serienreifen Fahrzeuge bzw. keine Kraftstoffe mit ausreichendem Tankstellennetz verfügbar – dies gilt analog auch für Elektrofahrzeuge.

Ökologisch ist der Rohstoff Pflanzenöl aufgrund seiner geringen Treibhausgas-Emissionen nach wie vor hervorragend zu beurteilen. Dieser käme für memo jedoch nur infrage, wenn Anbau und Herstellung nachhaltig erfolgen würden und nach einem unabhängigen, anerkannten System zertifiziert wären, das die gesamte Wertschöpfungskette und soziale Aspekte berücksichtigt.

Hybridtechnologie wird derzeit in den von uns ausgewählten Fahrzeugklassen noch nicht angeboten.

Benzin, Diesel und Autogas kommen aufgrund ihrer vergleichsweise hohen Schadstoff-Emissionen für eine visionäre Lösung nicht infrage.

Unser Fazit:

Auf Basis der Analyse-Ergebnisse haben wir uns entschieden, vorerst auf erdgasbetriebene und damit sehr schadstoffarme Fahrzeuge zu wechseln. Neben dem Vorteil einer ausgereiften Technologie und verfügbaren Modellen in beiden Fahrzeugklassen steht dieser Treibstoff steuerbegünstigt in einem gut ausgebauten Tankstellennetz zur Verfügung.

Aufgrund des wachsenden Angebotes sehen wir Chancen, einen kontinuierlich steigenden Anteil unseres Treibstoffbedarfes mit besonders umweltverträglichem Biogas abdecken zu können – ohne eine weitere aufwendige Umrüstung der Fahrzeuge vornehmen zu müssen.

Im Zuge der Fuhrpark-Umstellung erwägen wir eine Biogas-Tankstelle auf unserem Firmengelände einzurichten.



Alle Klimaschutz-Maßnahmen im Überblick finden Sie auf Seite 36.



2007 haben wir ein ambitioniertes Ziel erreicht: Die memo AG ist ein klimaneutrales Unternehmen!

Vermeiden – Reduzieren – Kompensieren

Bei der memo AG stehen Klimaschutz-Maßnahmen seit dem Beginn der Geschäftstätigkeit im Fokus der Aktivitäten: So werden seit jeher alle relevanten Unternehmensprozesse konsequent auf ihre Klimaverträglichkeit hin analysiert und ständig optimiert. Dabei steht die Vermeidung von schädlichen Treibhausgasen für uns stets an erster Stelle. Ihr folgt, wo möglich, die weitestgehende Reduzierung und – erst als letzter Schritt – die Kompensation unvermeidbarer Schadstoff-Emissionen durch den Ankauf von Emissionsminderungs-Zertifikaten aus validierten Klimaschutzprojekten.

Wichtige Klimaschutzmaßnahmen der memo AG im Überblick:

Papierverbrauch

- Einsatz von 100 % Recyclingpapier für alle Werbematerialien, Geschäftskorrespondenz und interne Zwecke
- ständige Optimierung der Auflagenhöhe zur Vermeidung von überschüssigen Werbemedien durch systematische Kundensegmentierung
- doppelseitiges Kopieren und Drucken
- interne Verwendung von Defektware und von Fehldrucken als Notizzettel
- digitale Archivierung

Druck der Werbemedien

- Einsatz von Pflanzenölfarben für alle Kataloge
- Auswahl von regionalen Dienstleistern
- Druckvorstufe, Produktion, Weiterverarbeitung und Versand am gleichen Standort
- Bevorzugung von Dienstleistern mit qualifiziertem Umweltmanagement

Waren- und Katalogversand

- Einsatz des Mehrwegsystems „memo Box“ (von 1998 bis 2008 „Postbox“)
- Einsatz von Recyclingpapier als Füllmaterial zur Transportsicherung beim Warenversand
- Verzicht auf Umhüllung der Kataloge, wo postalisch möglich – alternativ Recycling- oder biologisch abbaubare Folie
- Bevorzugung von Dienstleistern mit qualifiziertem Flotten- und Umweltmanagement

Raumwärme-Erzeugung

- optimierte Gebäudedämmung
- Raumwärme in verschiedenen Gebäudezonen separat regelbar
- Wärmeerzeugung weitgehend auf Basis nachwachsender Rohstoffe
- Bezug der Energieträger aus der Region
- Abschaltung der Heizanlage im Sommer

Stromverbrauch

- Energiesparende Beleuchtungssysteme im ganzen Gebäude
- Einsatz von energiesparenden Bürogeräten und technischen Anlagen
- Stromversorgung zu 100 % aus regenerativen Quellen

Geschäftsreisen

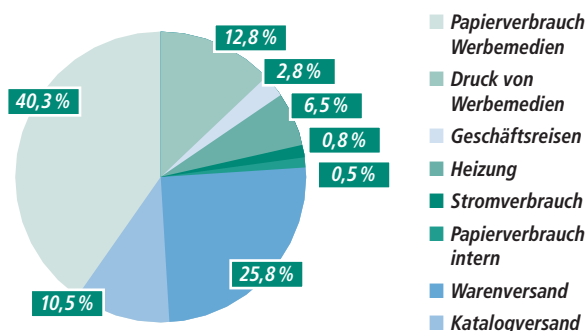
- Bevorzugung der Bahn für Geschäftsreisen
- weitgehender Verzicht auf Flugreisen
- firmeneigene Biodiesel-Tankstelle für Firmenfahrzeuge (seit 1998), Umstieg zu Erdgas bzw. Biogas in Planung
- Konzentration auf einen Logistik-Standort (seit 2007)

Produktangebot

- ressourcenschonende Herstellung
- umfangreiche Energiespar-Angebote für Büro und Haushalt
- Bevorzugung von Recyclingprodukten
- möglichst kurze Transportwege



VERTEILUNG DER TREIBHAUSGAS-EMISSIONEN DER memo AG IM JAHR 2008



Im Jahr 2008 erzeugte die memo AG knapp 630 Tonnen CO₂-Emissionen. Über 60 % der Treibhausgase werden durch Herstellung (inkl. Papierverbrauch) und Versand unserer Werbemedien verursacht.

Kompensation der verbleibenden Treibhausgas-Emissionen

Die wenigen unvermeidbaren Restemissionen, die z. B. durch unseren Warenversand oder beim Druck und der Verarbeitung unserer Kataloge und anderen Werbemittel entstehen, ermitteln wir zusammen mit ausgewählten Partnerunternehmen und kompensieren diese mittels ökologisch sinnvoller, validierter Klimaschutzprojekte. Bei der Auswahl bevorzugen wir Maßnahmen, die die Kriterien des „Gold Standard“ des WWF erfüllen.

Im Jahr 2008 hat die memo AG knapp 630 Tonnen CO₂ erzeugt. Diese Emissionen wurden durch Investitionen in internationale Windkraft-, Wasserkraft- und Biomasseanlagen kompensiert. Zudem unterstützten wir ein Projekt in Nigeria, bei dem durch den Einsatz von effizienten Brennholzkochern in den Dörfern etwa 80 % Holz eingespart und damit Abholzung vermieden werden kann.

Derzeit gibt es weder allgemein gültige Definitionen noch zertifizierbare Normen für „Klimaneutralität“ – daher definieren wir aktuell unser operatives Geschäft als Systemgrenze.



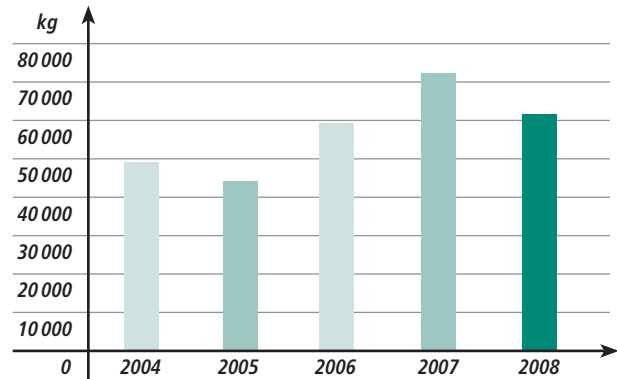
Abfallmanagement

Bei memo entstehen nur geringe Abfallmengen, da wir gemäß unserer Firmenphilosophie ressourcenschonend handeln. **Unser Motto lautet: Vermeiden vor Verwerten, Verwerten vor Entsorgen.**

Als reiner Handelsbetrieb erzeugen wir so gut wie keine gefährlichen Abfälle. Im Jahr 2008 sind lediglich 57 kg „gefährliche Abfälle zur Verwertung“ (eine Autobatterie und ölhaltige Betriebsmittel) und 141 kg „gefährliche Abfälle zur Beseitigung“ (Farb- und Ölreste) angefallen. Alle weiteren Abfälle sind „nicht gefährliche Abfälle zur Verwertung“, davon der weitaus größte Teil Karton/Pappe und Kunststoffe.



NICHT GEFÄHRLICHE ABFÄLLE ZUR VERWERTUNG *



* Ohne Styropor (2004: 6 m³, 2005: 3,8 m³, 2006: 5 m³, 2007: 4 m³, 2008: 3 m³)

Um die Entstehung dieser Abfälle vorbeugend zu vermeiden, ergreifen wir verschiedene systematische Maßnahmen:

Papier- und Kartonagenabfall

... fällt bei memo vor allem in drei Bereichen an.

Überschüssige Kataloge:

Durch eine systematische Kundensegmentierung und entsprechende Auflagenplanung minimieren wir dauerhaft negative Umweltauswirkungen durch die Entsorgung von überschüssigen Katalogen.

Allgemeiner Papierabfall:

Durch Schulungen und Informationsveranstaltungen motivieren wir unsere Mitarbeiter zu einem sparsamen Umgang mit dem wertvollen Rohstoff Papier. Unterstützend ergreifen wir geeignete Maßnahmen zur Abfallreduzierung durch die Optimierung unserer Arbeitsabläufe. Details dazu auf Seite 27.

Verpackungsabfall:

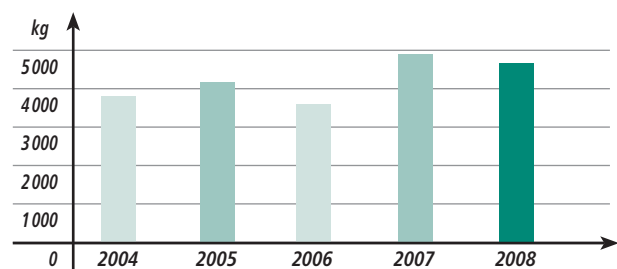
Kartonagenabfälle entstehen bei memo fast ausschließlich durch die Anlieferung verpackter Waren. Zur Minimierung dieser Abfälle versuchen wir, in Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten, Verpackungen und Bestellmengen zu optimieren. Details dazu auf Seite 28.

Kunststoffabfall

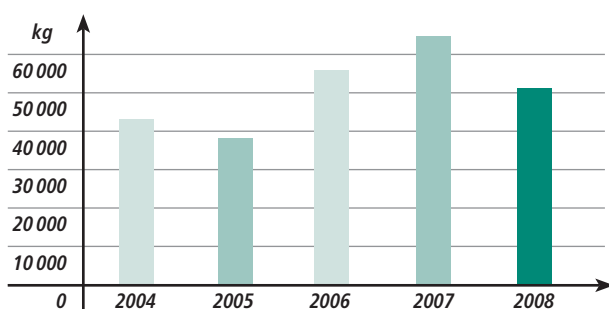
Auch Kunststoffabfälle entstehen in erster Linie bei Warenanlieferungen. Paletten sind zur Transportsicherung in der Regel mit Kunststoff-Folie umhüllt. Zum Teil werden Kunststoff-Bänder als zusätzliche Sicherung eingesetzt. Auch hier erarbeiten wir mit unseren Lieferanten Methoden zum sparsameren Einsatz von Verpackungsmaterial.

Zur Trennung der verschiedenen Kunststoffarten haben wir zusammen mit unserem Recyclingunternehmen ein gesondertes Wertstoff-Sammlsystem entwickelt.

ENTWICKLUNG KUNSTSTOFFABFALL



ENTWICKLUNG PAPIER- UND KARTONAGENABFALL



2008 konnten wir dem Trend zu – aufgrund des Unternehmenswachstums – steigenden Papier- und Kartonagenabfällen erfolgreich entgegenwirken.

Haus- und Biomüll

Für die Entsorgung unseres Haus- und Biomülls arbeiten wir mit dem kommunalen Entsorgungsträger zusammen. Für die Sammlung der Abfälle steht uns insgesamt ein Volumen von 720 Litern Hausmüll und 120 Litern Biomüll zur Verfügung. Die Behälter werden im 14-tägigen Rhythmus abgeholt und sind in der Regel nicht zu 100 % gefüllt.

Eine exakte Gewichtsmessung dieser Abfallarten führen wir aus Effizienzgründen nicht durch.



Kooperationen und Mitgliedschaften

Seit 20 Jahren beschäftigen wir uns intensiv und praxisnah mit den verschiedenen Aspekten der Nachhaltigkeit: Für viele unserer Kunden und Lieferanten ist memo inzwischen erste Anlaufstelle, wenn es um ökologische Fragen geht – nicht nur in Bezug auf unser Produktangebot. Auch zahlreiche Umweltorganisationen und Unternehmensverbände schätzen unser Know-how in diesem Bereich ziehen uns zu ihren Projekten beratend hinzu oder gehen langfristige Partnerschaften mit uns ein.

Durch unser Engagement in verschiedenen Umweltverbänden und -organisationen fördern wir den Austausch von nachhaltigen Ideen und Lösungsansätzen.

memo beteiligt sich regelmäßig an der Entwicklung innovativer Lösungskonzepte zur Förderung des Nachhaltigkeitsgedankens – und unterstützt öffentliche Forschungsprojekte, Veranstaltungen und Aktionen zu diesem Thema. Bei vielen namhaften Organisationen, Vereinen und Verbänden sind wir – teils von Gründung an – Mitglied.

Trotz des vielfältigen Engagements: Wir sind stets darauf bedacht, nicht nur dem Namen nach Partner einer Initiative zu sein, sondern tatkräftig zur Realisierung der gemeinsamen Ziele beizutragen.

Hier eine Übersicht unserer aktuellen Partnerschaften:



1998 B.A.U.M. e.V.

In den heute mehr als 10 Jahren unserer intensiven Zusammenarbeit mit dem Bundesdeutschen Arbeitskreis für Umweltbewusstes Management (B.A.U.M.) e.V. haben wir bereits eine Vielzahl an gemeinsamen Projekten realisiert: So begleiteten wir z. B. die Entwicklung von webbasierten Internetportalen zum Thema Nachhaltigkeit, wirkten bei der Erstellung von Beschaffungsratgebern mit, beteiligten uns an Arbeitskreisen zu den Themen Ökologie im Büro und Klimaschutz und präsentierten die nachhaltigen Maßnahmen der memo AG in zahlreichen Vorträgen.

Bundesdeutscher Arbeitskreis für Umweltbewusstes Management (B.A.U.M.) e.V. – Dieter Brübach, Mitglied der Geschäftsleitung



„memo ist absoluter Vorreiter in Sachen nachhaltiges Wirtschaften und bringt sein Know-how seit vielen Jahren enga-

giert auch ins B.A.U.M.-Netzwerk ein. Ob bei Erfahrungsaustauschtreffen, beim B.A.U.M.-Arbeitskreis, Klimastrategien in Unternehmen' oder als Partner des Wettbewerbs 'Büro & Umwelt': memo ist als kompetenter und engagierter Akteur in Sachen Umwelt ein Vorbild für andere, eben: nachhaltig gut!“



Im Rahmen der „Woche der Umwelt“ empfing Bundespräsident Horst Köhler 2007 die Preisträger des B.A.U.M.-Umweltpreises im Schloss Bellevue in Berlin. Darunter auch Jürgen Schmidt von der memo AG.

2000 Initiative Pro Recyclingpapier

Als Gründungspartner der branchenübergreifenden Initiative Pro Recyclingpapier (IPR) unterstützen wir zusammen mit den anderen Mitgliedsunternehmen zahlreiche Informationskampagnen und öffentliche Aktionen zur Förderung des Einsatzes von Recyclingpapier. Z. B. die 2007 ins Leben gerufene Kampagne „Klimaschutz beginnt beim Papier“, die bundesweite „Suche nach der recyclingpapierfreundlichsten Stadt“ und den dabei entstandenen „Papieratlas 2008“ oder die Jubiläumskampagne des „Blauen Engels“ im gleichen Jahr.

Weitere Informationen dazu auf Seite 40.



2003 Forest Stewardship Council

memo ist Fördermitglied der 1997 gegründeten deutschen Arbeitsgruppe des FSC (Forest Stewardship Council) – 2005 wurden wir als erster deutscher Groß- und Einzelhändler nach den Richtlinien des FSC zertifiziert (GFA-COC-001238).

Daneben engagieren wir uns seit vielen Jahren im Marketingausschuss, der für die Präsentation des FSC-Siegels verantwortlich zeichnet.

Zudem sind wir aktiv an der Weiterentwicklung der Vergabekriterien für Holz- und Papierprodukte beteiligt.

Forest Stewardship Council (FSC) Arbeitsgruppe Deutschland e.V. – Dr. Uwe Sayer, Geschäftsführer



„Die memo AG verfolgt seit Jahren einen ganzheitlichen, nachhaltigkeitsorientierten Ansatz – und setzt ihn mit Konsequenz und

Erfolg vollständig in die Praxis um! Für die Vermarktung des FSC und die Weiterentwicklung unserer Kriterien liefert sie maßgeblichen Input. Das extra umfangreiche FSC-Angebot bei memo ist innovativ und einfach pfiffig!“

2004 Umweltpakt Bayern

Der Umweltpakt Bayern ist eine Vereinbarung zwischen der Bayerischen Staatsregierung und der bayerischen Wirtschaft für mehr Umweltschutz. Seit 2004 ist auch memo Teilnehmer des Paktes. Im gleichen Jahr wurde auch das „Infozentrum UmweltWirtschaft“ (IZU) errichtet, das bayerische Betriebe bei der Umsetzung betrieblicher Umweltschutz-Maßnahmen informativ unterstützt. Auf dem Internetportal des IZU finden sich auch branchenspezifische Leitfäden mit zahlreichen „Best Practice“-Beispielen – darunter Beiträge der memo AG zu den Themen „konsequenter Klimaschutz“ und „ökologische Beschaffung im Versandhandel“.



2008 verliert uns der Umweltpakt die Auszeichnung „klimafreundliches Unternehmen“.

2007 future e.V.

Die 1986 gegründete Umweltinitiative vorwiegend kleiner und mittelständischer Unternehm(e)r(n) setzt sich für die Entwicklung und Umsetzung von Nachhaltigkeitskonzepten in Betrieben ein. memo ist erst seit kurzem Mitglied – die Zusammenarbeit gestaltet sich dafür aber umso intensiver. So leisteten wir bereits zahlreiche Beiträge im Rahmen von verschiedensten Veranstaltungen des Vereins. Z. B. durch Vorträge und Präsentationen, u. a. auf der Jahreskonferenz des Rates für Nachhaltigkeit 2007.





Steigende Präsenz in der Öffentlichkeit

Nicht zuletzt aufgrund der Auszeichnungen, die memo bzw. unser Vorstandssprecher Jürgen Schmidt in den letzten Jahren erhalten haben, stehen wir mehr denn je im Fokus der Medien. Aber auch unsere eigene Presse- und Öffentlichkeitsarbeit haben wir intensiviert, um die nachhaltigen Leistungen der memo AG publik zu machen.

Durch den wachsenden Bekanntheitsgrad ist das Interesse an unserem Unternehmen deutlich gestiegen – und damit z.B. auch die Anfragen für Vorträge und Präsentationen bei Konferenzen, Podiumsdiskussionen und anderen Veranstaltungen rund um das Thema Nachhaltigkeit. Insbesondere natürlich an den „Ökomanager des Jahres 2007“ Jürgen Schmidt und unseren Nachhaltigkeitsmanager Lothar Hartmann.

Gleichzeitig treten auch immer mehr Kunden, Kooperationspartner, Bildungseinrichtungen, gemeinnützige Vereine, Umwelt- und Wirtschaftsinitiativen und viele andere mit Sponsoringanfragen an uns heran. Bei unseren Aktivitäten in diesem Bereich achten wir insbesondere darauf, dass sie zu 100 % mit unserer Philosophie vereinbar sind. Ziel ist es natürlich einerseits, Werbung für memo und unser Angebot zu machen. Andererseits wollen wir aber auch das Bewusstsein und Engagement für den Umwelt- und Klimaschutz in der Gesellschaft fördern.

Ein Auszug aus unseren umfangreichen Aktivitäten in den letzten zwei Jahren:

Auf der Suche nach den „umweltfreundlichsten Büros Deutschlands“

Im Frühjahr 2008 fiel der Startschuss für den bundesweiten Wettbewerb „Büro & Umwelt“, den der B.A.U.M. e.V. gemeinsam mit namhaften Partnerorganisationen initiierte: Unternehmen aller Größenordnungen, Verwaltungen, Kommunen und andere Einrichtungen konnten ihre Maßnahmen zum Umwelt-, Klima- und Ressourcenschutz im Büro vorstellen und attraktive Preise gewinnen.



Preisverleihung zum Wettbewerb „Büro & Umwelt“: memo präsentiert das „mustergültige“ Büro – ausgestattet mit Produkten aus dem memo-Sortiment ...

... Bundesumweltminister Sigmar Gabriel (2. v. r.) überreicht zusammen mit Professor Dr. Maximilian Gege (Vorsitzender des B.A.U.M. e.V., 1. v. r.) und IG-BCE Vorstandsmitglied Michael Vassiliadis (2. v. l.) die Urkunden an die glücklichen Gewinner des Wettbewerbs. memo-Gründer Jürgen Schmidt (4. v. r.) hält den symbolischen memo Einkaufsgutschein im Gesamtwert von 10 000,- € in Händen.

Auch wir unterstützten die Suche nach „Deutschlands umweltfreundlichsten Büros“, indem wir den Wettbewerb über alle uns verfügbaren Kanäle bekannt machten: durch Ankündigungen in unserem Online-Shop und unseren Newslettern sowie durch die Beilage des Wettbewerbsprospektes in unseren Warenlieferungen.

memo auf dem „Green Office“-Thementag

Mit einer ganzen Reihe von Veranstaltungen widmete sich der B.A.U.M. e.V. im Jahr 2008 den Themen Nachhaltigkeit und Kosteneinsparungen im Büro. Den Höhepunkt bildete der Thementag „Green Office“ im Rahmen der Paperworld-Messe in Frankfurt: Zusammen mit einigen Mitgliedsunternehmen (wie z.B. der memo AG) wurde den Teilnehmern praxisbezogenes Know-how für nachhaltiges Handeln im Büro vermittelt. Darunter Schwerpunktthemen wie z.B. umweltfreundliche Strombeschaffung und der Einsatz von Recyclingpapier.



„Green Office“-Thementag: memo Nachhaltigkeitsmanager Lothar Hartmann präsentiert umweltinnovative Recyclingprodukte für den Bürobereich aus dem memo-Sortiment.



2. ARENA für Nachhaltigkeit: Unternehmer wie Dr. Franz Ehrnsperger von der Neumarkter Lammsbräu (m.) und Jürgen Schmidt (1. v. r.) diskutieren über Wege zu einer ökologisch-sozialen Marktwirtschaft.



1. Internationale Nachhaltigkeitskonferenz: Gelungene Premiere mit Teilnehmern aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft: hier Renate Künast, die Leiterin des Workshops, und Jürgen Schmidt von der memo AG.

2. ARENA für Nachhaltigkeit: memo präsentiert Innovationen in der Öko-Logistik

Die 2. ARENA für Nachhaltigkeit im Bio-Seehotel Zeulenroda war von Aufbruchstimmung und konstruktiven Ideen für eine lebenswerte Zukunft geprägt. Fast 200 Teilnehmer diskutierten drei Tage lang mit 33 Experten aus Wissenschaft und Mittelstand, wie das gemeinsame Ziel einer ökologisch-sozialen Marktwirtschaft praktisch zu erreichen ist. Darunter auch memo-Vorstandssprecher Jürgen Schmidt: Er leistete einen Beitrag zum Thema „Innovationen und Nachhaltigkeit“ und präsentierte u.a. neueste Entwicklungen und Planungen zur Öko-Logistik bei der memo AG.

„Nachhaltige Beschaffung“: Jürgen Schmidt auf der 1. Internationalen Nachhaltigkeitskonferenz

Im Vorfeld der BioFach 2009 fand erstmals die internationale Nachhaltigkeitskonferenz in Nürnberg statt, auf der sich 246 Vertreter aus 14 Ländern über ökonomische, soziale und ökologische Nachhaltigkeit austauschten. Im Workshop „Nachhaltigkeit in der öffentlichen Beschaffung“ – geleitet von der Vorsitzenden der Bundestagsfraktion Bündnis '90/ Die Grünen Renate Künast – stellte memo-Vorstandssprecher Jürgen Schmidt den Städtewettbewerb „Papieratlas für Deutschland“ vor, mit dem es der IPR gelang, zahlreiche Verwaltungen zum verstärkten Engagement für Recyclingpapier im Sinne einer nachhaltigen Beschaffung zu motivieren.

Weitere Beispiele ...



„Rettungsnetz Wildkatze“:
Wer im Aktionszeitraum bei memo bestellte und somit zur Rettung der Wildkatze beitrug, erhielt eine Urkunde.



„Du machst Zukunft – du gewinnst“:
Die Internetseite des Deutschen Jugendherbergswerks fördert das nachhaltige Engagement von Jugendlichen.



memo unterstützt das „Wildkatzen-Rettungsnetz“ des BUND

Zum Schulanfang 2007 feierte unsere Zusammenarbeit mit dem Bund für Umwelt und Naturschutz e.V. (BUND) Premiere: Für jede Privatkunden-Bestellung, die zwischen Juni und September bei uns einging, stellten wir 1,- Euro für das Projekt „Grünes Band Europa“ zur Verfügung. Aufgrund des großen Erfolges wiederholten wir 2008 die Aktion – diesmal kam das Geld dem „Rettungsnetz Wildkatze“ zugute.

Jeder Kunde, der durch seine Bestellung bei uns zum Schutz der Wildkatze beitrug, erhielt eine offizielle „Wildkatzen-Retter“-Urkunde. Parallel veranstalteten wir ein großes Online-Gewinnspiel, bei dem es memo Einkaufsgutscheine im Gesamtwert von 2 000,- Euro und eine von 50 süßen Kuscheltier-Wildkatzen zu gewinnen gab.

Bund für Umwelt und Naturschutz e.V.
(BUND) – Rosemarie Kleindl, Marketingleitung



„Die nachhaltige und zukunftsweisende Firmenphilosophie von memo, die in allen Bereichen auch gelebt wird, überzeugt.“

memo ist ein wertvoller Botschafter für die Natur- und Umweltschutzziele des BUND. Denn neben den Spendeneinnahmen erhält der BUND die Chance, neue Zielgruppen zu erreichen und so Menschen für den Schutz und Erhalt unserer natürlichen Lebensgrundlagen zu gewinnen. Die erfolgreichen Aktionen für die Projekte ‚Grünes Band‘ und ‚Rettungsnetz Wildkatze‘ machen Mut und Lust auf mehr.“

„Du machst Zukunft – du gewinnst“: memo unterstützt Jugendaktion des DJH

Sie haben Akkus statt Batterien gekauft, den Eltern das Sonntagsfrühstück bereitet, einen Teich mit Freunden angelegt, beim Zähneputzen den Hahn abgedreht oder Blumen gesät: Bereits über 300 Jugendliche beteiligen sich an der Aktion „Future-Friends“, die das Deutsche Jugendherbergswerk (DJH) 2008 ins Leben gerufen hat.

Auf der Online-Plattform www.future-friends.de können sich 10- bis 19-Jährige einzeln oder als Gruppe registrieren und auf einem Nachhaltigkeitskonto ihre Beiträge zu Klima- und Umweltschutz, sozialer Verantwortung oder einem gesunden Lebensstil „einzahlen“. Nach dem Motto „Du machst Zukunft – du gewinnst“, erhalten sie für jede nachhaltige Aktion Punkte, die sie im Bonusshop gegen attraktive Prämien einlösen dürfen: darunter auch originelle Pakete von memo, z. B. mit Solarprodukten oder Schulmaterialien gefüllt.

Gefördert wird die Jugendaktion von der Deutschen Bundesstiftung Umwelt (DBU). Zu den Hauptförderern zählt u. a. der Naturschutzbund Deutschland (NABU).

30 Jahre „Blauer Engel“ – memo feiert mit!

Als das älteste Umweltzeichen der Welt 2008 seinen 30. Geburtstag feierte, durfte memo unter den Gratulanten nicht fehlen: Schließlich sind wir mit nahezu 1 000 „Blauer Engel“-Produkten im Sortiment der wohl größte Anbieter in diesem Bereich. So schnürten wir attraktive Geburtstagsangebote für unsere Kunden und beteiligten uns an der Jubiläumskampagne „Auch Du kannst Deine Welt verändern“: Von Mai bis August ging ein markanter Aktionsbus auf Deutschlandtour, um in rund 40 Städten über das Umweltzeichen zu informieren. Alle Besucherinnen und Besucher hatten die Möglichkeit, im Bus auf einem blauen Sofa Platz zu nehmen, dem Geburtstagskind Grüße zu schicken und sich dabei filmen zu lassen. Durch das Aneinanderschneiden aller Filmbeiträge entstand am Ende das längste virtuelle Sofa der Welt. Für alle Teilnehmer gab es als Dankeschön memo Einkaufsgutscheine – nicht nur für „Blaue Engel“-Produkte!



30 Jahre „Blauer Engel“:
... sind ein Grund zum Feiern – unter anderem mit attraktiven Aktionsangeboten mit Umweltzeichen aus dem umfangreichen memo-Programm!



Der „memoBlog“ auf www.utopia.de: Beim größten deutschen Internet-Portal für nachhaltigen Lebensstil ist memo natürlich seit der ersten Stunde dabei! Im „memoBlog“ können Utopisten direkt mit uns über Nachhaltigkeit diskutieren.

memo goes 2.0: unser Blog auf www.utopia.de

Wie kann es gelingen, nachhaltiger zu leben, zu kaufen und zu produzieren? Das sind die Fragen, die sich die Community auf Utopia stellt – dem größten deutschen Internet-Portal für strategischen Konsum und nachhaltigen Lebensstil. Wissenschaftler, Umweltexperten, Journalisten, Unternehmer und ganz normale Verbraucher suchen hier gemeinsam nach den Antworten: zehntausende Mitglieder sind bereits auf Utopia registriert.

Als eines der ersten Unternehmen sind wir seit Herbst 2008 mit einem eigenen „Profil“ auf dem Portal vertreten: mit Informationen zu unserer Philosophie, unseren nachhaltigen Leistungen – und dem „memoBlog“, in dem registrierte User mit uns in den direkten Dialog treten können!

Utopia – Claudia Langer, Gründerin der Utopia AG und der Utopia Stiftung



„Die memo AG ist seit der Gründung von Utopia als Partner mit an Bord. Wir sind sehr froh, mit memo gleich zu Beginn einen gleich-

gesinnten Kooperationspartner gefunden zu haben, der schon seit langem in der Nachhaltigkeitsbranche aktiv ist. Von memo konnten wir viel über die Nachhaltigkeitsbranche lernen. Unsere Zusammenarbeit zeigt, was gute Partnerschaft bedeutet: nämlich, dass beide Seiten voneinander profitieren.“

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick ...

Hier finden Sie die wichtigsten Ergebnisse der Maßnahmen, welche wir Ihnen in unserem letzten Nachhaltigkeitsbericht aus dem Jahr 2007 vorgestellt haben.

Von den geplanten Vorhaben konnten wir lediglich zwei Ziele nicht umsetzen: Eine befindet sich kurz vor der Realisierung, eine andere erwies sich nach eingehender Prüfung als nicht sinnvoll und wurde daher zurückgestellt.

Detaillierte Informationen zu den einzelnen Maßnahmen finden Sie im Innenteil dieses Berichtes.



ZIEL	Maßnahme	Termin	Stand
Emissionsreduzierung			In Arbeit
Weitere Reduzierung der CO ₂ - und Schadstoff-Emissionen unserer Firmenfahrzeuge Bezugsgröße: Gewichtete Summe der durchschnittlichen Schadstoff-Emissionen/km	• Fuhrparkoptimierung	2007	Wir werden sukzessive auf erdgasbetriebene Fahrzeuge umstellen und zu Biogas wechseln, sobald dieser Treibstoff flächendeckend am Markt verfügbar ist. Details auf Seite 35.
Klimaneutralisierung			Erreicht
Klimaneutralisierung der Geschäftsreisen der memo AG	• Emissionsausgleich durch Investitionen in anerkannte, ökologisch sinnvolle Klimaschutzprojekte	ab 2007	Seit 2007 berechnen und kompensieren wir die Treibhausgas-Emissionen unserer Geschäftsreisen. Die Maßnahme wird kontinuierlich fortgesetzt. Details auf Seite 36.
Klimaneutralisierung			Erreicht
Klimaneutralisierung der Restemissionen durch Raumwärmeerzeugung und Stromverbrauch	• Emissionsausgleich durch Investitionen in anerkannte, ökologisch sinnvolle Klimaschutzprojekte	ab 2007	Seit 2007 berechnen und kompensieren wir die nicht vermeidbaren Treibhausgas-Emissionen. Die Maßnahme wird kontinuierlich fortgesetzt. Details auf Seite 36.
Ressourcenverbrauch			Erreicht
Weitere Reduzierung der Raumwärmeverluste in den Wareneingangs- und Versandzonen	• Optimierung der Wärmedämmung in den Wareneingangs- und Versandzonen	2007	Die Wärmedämmung wurde durch verschiedene Baumaßnahmen optimiert. Details auf Seite 31.
Ressourcenverbrauch			Nicht umgesetzt
Weitere Reduzierung des Energieverbrauchs zur Raumwärmeerzeugung	• Optimierung der Heizungssteuerung für eine gezielte, raumspezifische Energieversorgung außerhalb der regulären Geschäftszeiten	2007	Eine umfassende Analyse ergab bei vergleichsweise hohen finanziellen Investitionen lediglich geringe Energieeinsparungen. Details auf Seite 33.
Mitarbeiterorientierung			Erreicht
Weitere Optimierung der Gesundheitsförderung	• Einrichtung eines Entspannungs- und Freizeitraums	2007	Der Entspannungs- und Freizeitraum ist eingerichtet und wird zudem für die Ferienbetreuung der Kinder unserer Mitarbeiter genutzt. Details auf Seite 14.
Sortimentsgestaltung			Erreicht
Kontinuierliche Ausweitung des Angebotes von Produkten mit Zertifikaten zu sozialverträglichen Arbeitsbedingungen und fairem Handel	• Marktrecherchen • Durchführung von Lieferantengesprächen	ab 2008	Im Jahreskatalog 2009 führen wir 148 Produkte mit „Fairtrade“-Siegel. Gegenüber 2007 ist die Anzahl nahezu um das siebenfache gestiegen. Die Maßnahme wird kontinuierlich fortgesetzt. Details auf Seite 18–23.



Die wichtigsten Ziele auf einen Blick ...

Nach dem Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung haben wir uns auch für die Zukunft viel vorgenommen.

Zum Abschluss dieses Berichts möchten wir Ihnen die wichtigsten Ziele, die wir uns im Rahmen unseres Nachhaltigkeitsmanagement-Systems gesetzt haben, im Überblick vorstellen.

ZIEL	Maßnahme	Termin	Verantwortlich
Prozess-Steuerung			
Effizienz- und Qualitätssteigerung der internen Logistik	Layout-Neuplanung und Materialfluss-Optimierung des memo-Lagers	2010	Leitung Logistik
Arbeitsplatzgestaltung			
Weitere Reduzierung der körperlichen Belastung der Mitarbeiter in der Versandlogistik	- Reorganisation des Kommissionierverfahrens - Neugestaltung der Arbeitsplätze und -verfahren im Bereich Verpackung und Beladung	2010	Leitung Logistik
Arbeitsplatzgestaltung			
Sicherstellung der hohen Arbeitsplatzqualität bei kontinuierlichem Unternehmenswachstum	Analyse und Neu-/Umgestaltung der Bildschirmarbeitsplätze und Büro-Organisation	2010	Standortmanagement
Sortimentsgestaltung			
Weiterentwicklung des Produktbewertungsverfahrens	Erstellung detaillierter Ökobilanzen für verschiedene Phasen des Lebenszyklus ausgewählter Produkte aus dem memo-Sortiment	ab 2009	Nachhaltigkeitsmanagement
Ressourcenverbrauch und Klimaschutz			
Weitere Reduzierung der Umweltauswirkungen bei Anlieferung und Versand von Stückgut und palettierter Ware	Prozessanalyse der Beschaffungs- und Distributionslogistik	2010	Leitung Logistik
Ressourcenverbrauch und Klimaschutz			
Verringerung der Schadstoff-Emissionen durch Fahrten zum Arbeitsplatz	- Förderung von Fahrgemeinschaften - Arbeitszeitanalysen - Anreizsysteme zum Umstieg auf ökologische Verkehrsmittel	2010	Leitung Personalwesen
Ressourcenverbrauch und Klimaschutz			
Reduzierung des Papierbedarfs	Verzicht auf die Beilage von Bestellformularen zum Warenversand bei Internetbestellungen	2010	Nachhaltigkeitsmanagement

WIR PRODUZIEREN SO UMWELTGERECHT WIE MÖGLICH!

Ökologische Druck-Materialien:

Dieser Bericht ist mit Pflanzenölfarben auf 100 % Recyclingpapier – Recymago – gedruckt.



Die Treibhausgas-Emissionen, die durch Herstellung und Verteilung dieser Publikation verursacht werden, kompensieren wir durch die Investition in anerkannte, ökologisch sinnvolle Klimaschutzprojekte.

Klimaneutralisierung der Herstellung:
ClimatePartner GmbH & Co. KG



Klimaneutralisierung des Versands:
Deutsche Post DHL



Liebe Leserinnen und Leser!

*Ihre Meinung ist
uns sehr wichtig.*

Vielleicht haben Sie ja bei der Lektüre unseres vierten Nachhaltigkeitsberichts die eine oder andere Information vermisst oder haben **Ideen und Anregungen**, wie wir den Bericht in Zukunft verbessern können.

Für **Kritik, Wünsche oder Fragen** sind wir immer offen: Wir freuen uns schon auf Ihre Nachricht.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Ihr memo-Team

memo AG

Lothar Hartmann

Nachhaltigkeitsmanagement



Den **Nachhaltigkeitsbericht** zum kostenlosen **Download** finden Sie auch im Internet unter **www.memo.de**

*Rufen Sie uns an
oder schreiben Sie uns!*

Telefon

0 93 69/905-226

Telefax

0 93 69/905-326

E-Mail

l.hartmann@memo.de

**Gerne senden wir Ihnen kostenlos
weiteres Informationsmaterial zu:**

- unsere Produktkataloge
- Liste der memo Markenprodukte
- memo Beschaffungskriterien
- Newsletter per E-Mail
(Anmeldung im Internet unter www.memo.de)
- Info-Paket der Initiative Pro Recyclingpapier



IMPRESSUM

Herausgeber:

memo AG
Am Biotop 6
97259 Greußenheim

Redaktion:

Lothar Hartmann
Nachhaltigkeitsmanagement

Grafik:

Wölfel Design
Huberstraße 10
97084 Würzburg

Litho und Druck:

Vogel Druck
Leibnizstraße 5
97204 Höchberg

Bildnachweise:

Olga Lyubkina
Bettina Kuß
Valeriy
Izaokas Sapiro
Denise Betak
© www.fotolia.de

© 2009 memo AG

Nachdruck, auch
auszugsweise, nur
mit schriftlicher
Genehmigung des
Herausgebers.

Jenifer Gabel
Unternehmens-
kommunikation

Satz:

Fotosatz Richard
Sickershäuser Weg 4a
97318 Kitzingen

Fotografie:

Jochen Schreiner
Antonie-Werr-Straße 10
97082 Würzburg

Thinkstock
© Getty Images

Unterwegs zu einem ökologischen Wirtschaftswunder

Auf dem Erdgipfel in Rio haben die Staatschefs dieser Welt „development“ als Programm verabschiedet und sich verpflichtet, dieses Programm in der Agenda 21 auf nationaler und kommunaler Ebene umzusetzen. Basis hierfür waren zahlreiche Untersuchungen, die eindeutig belegen, dass die aktuelle Art zu wirtschaften und zu konsumieren keinesfalls zukunftsfähig ist und ökologische, ökonomische und soziale Fragestellungen immer stärker beachtet werden müssen.

Mit halbherzigen Lösungen, mit Trippelschritten und isoliertem Ressortdenken werden wir die Lage nicht verbessern. Das von mir vorgelegte Konzept des „Zukunftsfonds“ stellt ein langfristig angelegtes, umfassendes und in sich vernetztes Programm als Baustein auf dem Weg zu einem ökologischen, nachhaltigen Wirtschaftswunder dar. Es wäre zugleich das adäquate Mittel, um der aktuellen Wirtschaftskrise kraftvoll entgegenzutreten.

Es braucht Mut, Leidenschaft und visionäres Denken, um althergebrachte Wege zu verlassen und neue, innovative Pfade zu beschreiten.

Was in der Öffentlichkeit oft nicht bekannt ist – erfreulicherweise bemühen sich bereits zahlreiche Persönlichkeiten und Unternehmen um ein vorbildliches und durchaus nachahmenswertes Wirtschaften. Die memo AG ist eines dieser Unternehmen, das – vom Kerngeschäft bis hin zu sämtlichen Unternehmensprozessen – ganzheitlich nach nachhaltigen Kriterien ausgerichtet ist und damit als Modellbeispiel für eine neue Art des Wirtschaftens stehen kann.

Dr. Maximilian Gege



Dr. Maximilian Gege ist Mitbegründer und Vorsitzender von B.A.U.M. e.V., der größten europäischen Umweltinitiative der Wirtschaft, Honorarprofessor an der Leuphana-Universität Lüneburg und wurde mit zahlreichen nationalen und internationalen Umweltpreisen ausgezeichnet.

Sein aktuelles Buch „Unterwegs zu einem ökologischen Wirtschaftswunder“, in dem er das Konzept des „Zukunftsfonds“ vorstellt, ist bei der Europäischen Verlagsanstalt erschienen.

memo
...NACHHALTIG GUT

memo AG
Am Biotop 6
D-97259 Greußenheim

Telefon 0 93 69 / 9 05 -
Zentrale -0
Beratung und Kundenservice:
Büro- und Schulbedarf -100
Büro-Einrichtung -150
Werbeartikel -160
Nachhaltigkeitsmanagement -226

Telefax 0 93 69 / 9 05 -
Bestellfax -300
Zentrale -222

Internet: www.memo.de
E-Mail: info@memo.de

Bei Unzustellbarkeit Anschriften-
berichtigungskarte! Bei Umzug
Anschriftenberichtigungskarte!

memo AG · Am Biotop 6
97259 Greußenheim



INFOPOST
Ein Service der Deutschen Post

ALLEMAGNE Port payé

