

memo

...NACHHALTIG GUT



ÖKOLOGIE



ÖKONOMIE



SOZIALES



QUALITÄT



NACHHALTIGKEITSBERICHT 2011/12

ClimatePartner

GO GREEN

Klimaneutral
produziert
und versendet.





Liebe Leserin, lieber Leser

Die Vorstandsmitglieder der memo AG.

Im Jahr 2011 feiert das Versandhaus memo seinen 20. Geburtstag. Von Beginn an war es unsere Vision, als Handelsunternehmen mit einer langfristig angelegten, gleichermaßen ökonomisch, ökologisch und sozial ausgerichteten Strategie auch einen Beitrag zu mehr Umwelt- und Sozialverträglichkeit in der Gesellschaft zu leisten.

Um den nachfolgenden Generationen eine lebenswerte Zukunft zu ermöglichen, müssen jetzt die Weichen gestellt werden: Für jeden persönlich gilt es, seinen Lebensstil hinsichtlich Ernährung, Wohnen, Mobilität und Konsum kritisch zu überprüfen und womöglich längst überkommene Gewohnheiten zu ändern. Und im Großen sind Politik und Unternehmen mehr denn je gefragt, notwendige Maßnahmen zur Steigerung der Ressourceneffizienz zu erarbeiten und umzusetzen.

An diesem Punkt leistet memo einen wesentlichen Beitrag: Wir suchen und listen Produkte, die beim Herstellungsprozess, durch die verwendeten Materialien, durch ihre Langlebigkeit, einen geringen Energieverbrauch, ihre Recyclingfähigkeit oder – im Idealfall – über den kompletten Lebenszyklus wertvolle Ressourcen einsparen.

Oft handelt es sich dabei um innovative Lösungen und neue Ansätze, die nicht immer unumstritten sind. Dennoch zeigen sie Wege auf, wie in Zukunft durch z. B. den Einsatz alternativer Rohstoffe oder neuer Technologien natürliche Ressourcen geschont und Energie gespart werden kann.

Unser Anspruch ist es, dem Verbraucher ein umfassendes, sorgfältig geprüftes Produktangebot für eine ökologisch und sozial verantwortungsvolle Kaufentscheidung zu bieten. Inzwischen umfasst unser Sortiment über 10 000 Produkte – von klassischem Büro- und Schulbedarf über täglich benötigte Verbrauchsmaterialien und Haushaltsartikel bis hin zu Möbeln, Werbeartikeln und Textilien.

Ganzheitlich orientiert

Doch der nachhaltige Ansatz der memo AG bleibt nicht auf die Sortimentsgestaltung beschränkt. Auch unsere gesamten Geschäftsprozesse und internen Strukturen orientieren sich am Ideal des nachhaltigen Handelns.

Seit jeher analysieren und optimieren wir alle relevanten Unternehmensprozesse – von der Beschaffungslogistik über den Druck unserer Werbemedien bis zur Rücknahme verbrauchter Produkte – fortlaufend bezüglich ihrer Klimaverträglichkeit und Ressourcenintensität.

Das gleiche gilt für unser Firmengebäude und die Betriebsanlagen. Den Ressourcenverbrauch und die Erzeugung von schädlichen Treibhausgas-Emissionen wollen wir soweit möglich vermeiden oder durch den Einsatz regenerativer Energieträger weitestgehend reduzieren.

Der Weg ist das Ziel

Dennoch erzeugt jede Geschäftstätigkeit, die Herstellung von Produkten und letztendlich jeder Konsum Auswirkungen auf unsere Umwelt.

So stehen auch wir immer wieder vor der großen Herausforderung, geeignete Lösungen für Zielkonflikte bei unseren Unternehmensaktivitäten zu finden.

Um die Einhaltung unserer strengen Beschaffungskriterien – insbesondere bei kritischen Produkten – zu gewährleisten, haben wir beispielsweise in den letzten Jahren vermehrt Werksinspektionen bei unseren Lieferanten durchgeführt. Dies führte jedoch zu einer Erhöhung der Emissionen durch Flugreisen. Durch den Einstieg in die Elektromobilität optimieren wir im Gegenzug unseren Fuhrpark (Details siehe Seiten 38 / 39).

Ein weiteres Beispiel ist der Stromverbrauch. Durch das Unternehmenswachstum und die steigende Mitarbeiteranzahl hat sich der Verbrauch bei memo in den letzten Jahren kontinuierlich erhöht. Da wir seit 2001 unseren Strombedarf ausschließlich durch regenerative Energien decken, sind die Emissionen vergleichsweise gering. Dennoch analysieren wir derzeit geeignete Einsparungsmöglichkeiten im Rahmen einer Maßnahme aus unserem Managementprogramm (Details Seite 37).



... in der Übersicht

Die Richtung stimmt

Dass wir dennoch auf dem richtigen Weg sind, beweisen drei bedeutende Auszeichnungen, die wir seit dem Erscheinen unseres letzten Nachhaltigkeitsberichtes für unsere Arbeit in Empfang nehmen durften: Für unseren konsequenten Einsatz von Recyclingpapier erhielten wir im Jahr 2009 den „Deutschen Nachhaltigkeitspreis“ und wurden zudem in zwei weiteren Kategorien (Deutschlands nachhaltigste Unternehmen / Deutschlands nachhaltigstes Recycling) als eines der Top-3-Unternehmen in Deutschland ausgezeichnet. Beim Mittelstands-Ranking von „IÖW“ und „future“ belegte im gleichen Jahr die vorherige Ausgabe des memo Nachhaltigkeitsberichtes den 1. Platz. Und im Jahr 2010 erhielt die memo AG von der Verbraucher Initiative e.V. als einziges Handelsunternehmen die Auszeichnung „Nachhaltiges Einzelhandelsunternehmen 2010“ in Gold.

Wir folgen unserer Vision

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 auf den Dialog mit Ihnen!



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 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 10–19

MITARBEITER

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

SEITE 20–27

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 28–35

PROZESSE

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

SEITE 36–41

RESSOURCEN

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

SEITE 42–44

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 45–46

ZIELE UND MASSNAHMEN

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

SEITE 47

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.

Nachhaltiges Wachstum und ausgezeichnete Leistungen zugunsten Mensch, Umwelt und Klima



1990/91

1990/91 Start ins Versandhandelsgeschäft

Mit einer Auflage von 10 000 Stück und einem Gesamtsortiment von rund 700 Artikeln geht der erste 40-seitige memo Katalog in Druck. Die Geschäftsidee vom umweltverträglichen Bürobedarf zu günstigen Preisen kommt an!

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

1992 memo „Wertstoff-Box“

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

1995 Umzug ins Grüne

Aus Kapazitätsgründen beziehen wir ein eigenes Firmengebäude ca. 15 km westlich von Würzburg, das nach gesundheits- und umweltverträglichen Kriterien geplant und gebaut wurde.

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. Diese Gesellschaftsform ermöglicht es, dass jeder fest angestellte Mitarbeiter über ein innovatives Beteiligungsmodell Anteile am Unternehmen halten kann.

2000 Zertifizierung unseres Managementsystems

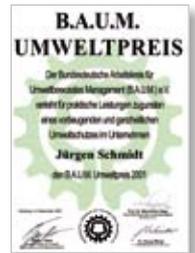
Unser über Jahre aufgebautes Umwelt- und Qualitätsmanagementsystem wird nach DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 14001 zertifiziert.

2001 10 Jahre memo

Das kontinuierliche Wachstum, die Ausweitung des Produktsortiments und die steigende Mitarbeiterzahl erfordern die erneute Erweiterung von Lager und Büroflächen. Mit 70 Mitarbeitern erwirtschaften wir mittlerweile einen Umsatz von ca. 12,5 Mio. €. Das Sortiment umfasst rund 7 000 Artikel, die an insgesamt rund 100 000 Kunden verkauft werden.

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 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 in diesem Bericht auf Seite 23.

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. Das Gesamtsortiment umfasst zu diesem Zeitpunkt über 8 000 Artikel.

2005 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.

memo wird FSC®-zertifiziert

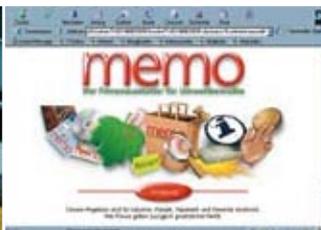
Als erster deutscher Groß- und Einzelhändler wird die memo AG nach den Kriterien des FSC® zertifiziert (GFA-COC-001238).



1992



1995



1998



2000



2002

2006 Europäische Auszeichnung für Nachhaltigkeitsbericht

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

Premiere auf der „BioFach“ in Nürnberg

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

Klimaneutraler Paketversand



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

2007 Bau einer Holz-Hackschnitzel-Heizung

Der Bau einer Holz-Hackschnitzel-Anlage auf dem im Jahr zuvor erweiterten Firmengelände ermöglicht eine klimaneutrale Wärmeversorgung aller memo Betriebsgebäude. Die nachwachsenden Rohstoffe beziehen wir 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 40.

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 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“. Durch ihre fast unbegrenzte Lebensdauer weist diese eine hervorragende Öko-Bilanz auf.

Lesen Sie dazu mehr auf Seite 34.

Deutscher Nachhaltigkeitspreis

Die Stiftung Deutscher Nachhaltigkeitspreis e.V. zeichnet die memo AG mit dem Deutschen Nachhaltigkeitspreis als „recyclingpapierfreundlichstes Unternehmen 2009“ aus. Zudem zählt memo zu den Top 3 „Deutschlands nachhaltigste Unternehmen 2009“ sowie „Deutschlands nachhaltigstem Recycling 2009“.

Bester Nachhaltigkeitsbericht

Der Nachhaltigkeitsbericht 2009/10 belegt beim Ranking der Nachhaltigkeitsberichte für kleine und mittlere Unternehmen (KMU), durchgeführt von der Unternehmensinitiative future e.V. und dem Institut für ökologische Wirtschaftsforschung IÖW, den 1. Platz.

2010 Logistik-Umbau

Im Juli 2010 beginnt das bisher größte Projekt der memo AG. Alle Mitarbeiter helfen an einem Wochenende mit, das zentrale Warenlager auszuräumen und damit den Weg freizumachen für eine neue Lagerwirtschaft und die Einführung eines neuen Warenwirtschaftssystems.

Lesen Sie dazu mehr auf Seite 33.

„Nachhaltiges Einzelhandelsunternehmen“ in Gold

Die Verbraucher Initiative e.V. zeichnet die memo AG als einziges Unternehmen als „Nachhaltiges Einzelhandelsunternehmen 2010“ in Gold aus.



2011 20 Jahre memo

memo wird 20 und feiert mit zahlreichen Geburtstagsaktionen, die sich in erster Linie im Online-Shop abspielen, denn mittlerweile geht jede zweite Bestellung über das E-Commerce Portal www.memo.de ein.

Lesen Sie dazu mehr auf Seite 9 und Seite 31.





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**.

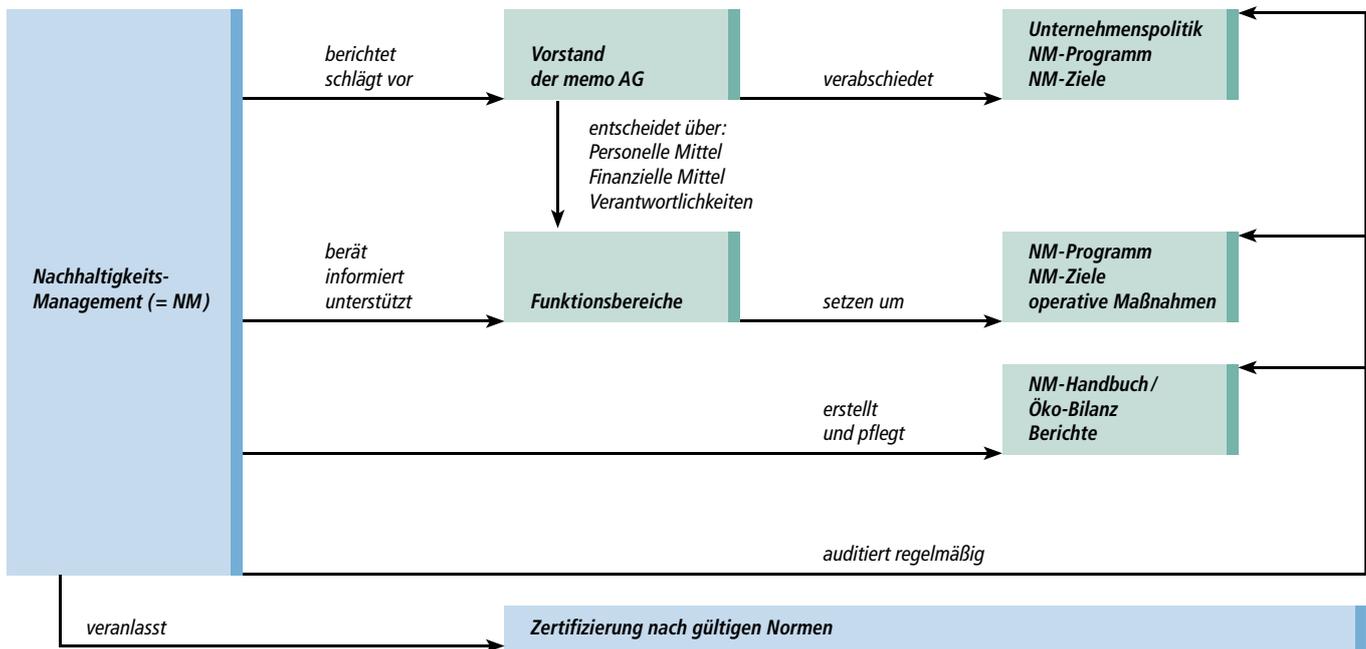
8 Wir verpflichten uns zur Einhaltung **aller für unser Unternehmen relevanten Umweltgesetze und Verordnungen und zur kontinuierlichen Reduzierung von Umweltbelastungen**.

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 Management-systems sind im Wesentlichen drei Instrumente:

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

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 Management-system 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 Nachhaltigkeits-management einen **Systembewertungsbericht**. Dieser wird dem Vorstand zusammen mit der Umweltbilanz vorgestellt.



Die Zertifikate für Qualitäts- und Umwelt-management.

Auf Grundlage der Kennzahlen und Ergebnisse aus Umweltbilanz und Systembewertung beurteilt der Vorstand Zielerreichung und Funktionsfähigkeit des Management-systems, identifiziert die bedeutenden Nachhaltigkeitsaspekte und erstellt das Management-programm 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 Management-system aktiv mitzubestimmen.

Kommunikation und Information sind wesentliche Elemente unseres Management-systems.

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



Nachhaltig wirtschaften

Die memo AG ist ein reines Handelsunternehmen am Standort Greußenheim bei Würzburg. 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 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. Die Mitarbeiter halten über eine Beteiligungsgesellschaft einen kontinuierlich steigenden Anteil (aktuell ca. 2 %) des gezeichneten Kapitals in Form von Vorzugsaktien.

Im Jahr 2010 beschäftigte memo insgesamt 120 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Unser Sortiment umfasst die Bereiche Büro-, Haushalts- und Schulbedarf, Einrichtung und Werbeartikel. In unseren Produktkatalogen bieten wir jährlich mehr als 1000 Innovationen und Neuheiten an.

DIE memo AG IN ZAHLEN

	2006	2007	2008	2009	2010
Umsatz gesamt	14632	16780	18425	18548	18437
davon in Deutschland	13535	14787	16240	16626	16824
davon im Ausland	1097	1993	2185	1922	1613
Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT)	535	704	799	684	416
Steuern vom Einkommen und Ertrag	69	194	159	132	78
Jahresüberschuss	217	312	432	358	213
Eigenkapital	1913	2165	2533	2881	3064
Bilanzsumme	6510	6907	7149	7306	7896
Umsätze nach Produktgruppen					
Büro-, Haushalts- und Schulbedarf	8926	10404	11424	11813	11888
Einrichtung	2780	2853	3132	3072	3040
Werbemittel	2926	3524	3869	3663	3509

Alle Angaben in Tausend €.

Nach einer starken Wachstumsphase in den Jahren 2006 bis 2008 stagnierte das Geschäftsvolumen in den letzten beiden Jahren.

Im „Krisenjahr“ 2009 konnten wir – im Gegensatz zum Markt, der zweistellige Umsatzeinbußen verzeichnete – den Umsatz in Deutschland nochmals um 4 % steigern. Dieses Wachstum wurde jedoch u. a. durch den Wegfall eines Distributors in Großbritannien großteils kompensiert.

Im ersten Halbjahr 2010 erzielten wir bereits wieder ein Wachstum von 5,4 %. Im Juli 2010 wurde dann unsere Logistik komplett umgestaltet und ein neues ERP-System eingeführt, da mit den alten Systemen und Logistik-Konzepten keine weitere Expansion möglich gewesen wäre (Details siehe Seite 29). Diese Umstellung führte im 2. Halbjahr zu massiven Lieferverzögerungen und einem Umsatzeinbruch, der bis zum Jahresende nicht mehr aufgeholt werden konnte, so dass auch im Jahr 2010 insgesamt kein Umsatzwachstum erzielt wurde.



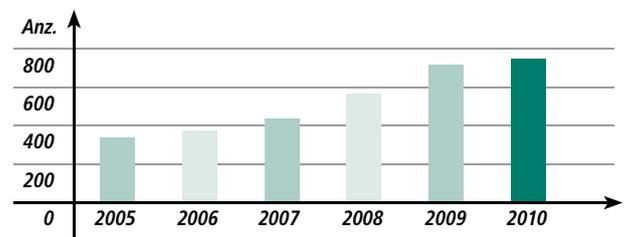
memo Markenprodukte im Einzelhandel

Seit 2002 konnten wir die Anzahl der memo Markenprodukte von 83 auf 747 Artikel erhöhen. Der Anteil der memo Eigenmarke am Gesamtumsatz beträgt mittlerweile 19,9 %. Auch weiterhin wollen wir das memo Markensortiment gezielt mit Produkten für den täglichen Bedarf ausbauen. Beispiel ist die auf Seifenkraut basierende Reinigungsmittelserie „Eco Saponine“.

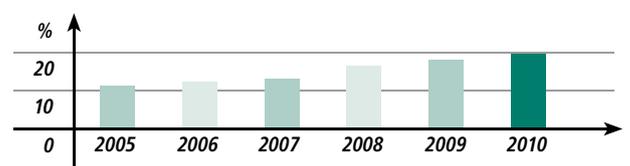
Unsere Vision ist es, die Marke memo als Synonym für nachhaltige Non-Food-Produkte im Markt zu positionieren. Die Präsenz von memo Markenprodukten im nachhaltig qualifizierten Fach- und Einzelhandel ist dabei ein wesentlicher Faktor. Mittlerweile bilden memo Markenprodukte eine beliebte Ergänzung des Non-Food-Bereichs in vielen Bio-Supermärkten. Ausführlichere Informationen zum memo Markensortiment erhalten Sie auf Seite 23.

Unseren Händlern steht das zweisprachige Internetportal www.memoworld.com zur Verfügung!

MEMO MARKENPRODUKTE IM SORTIMENT



UMSATZANTEIL DER MEMO MARKENPRODUKTE





memo zeigt Präsenz auf (Fach)Messen und im Handel: auf der goodgoods in Hamburg (l.); auf der BioFach in Nürnberg (r. o.) und im Bio-Supermarkt biomammut in Heilbronn (r. u.).

Auslandsaktivitäten der memo AG

Mit einem Umsatzanteil von etwas mehr als 91 % ist Deutschland nach wie vor der bei weitem wichtigste Markt für die memo AG.

memo Markenprodukte sind inzwischen auch bei Handelspartnern in fast allen europäischen Staaten erhältlich. Wir arbeiten hier mit wenigen, ausgewählten Distributoren zusammen, die sich durch

ihre fachliche und ökologische Qualifikation als langfristige Partner und Vermittler unserer Produktphilosophie eignen. Unsere Partner in Frankreich und Spanien erstellen zudem eigene Gewerbekunden-Kataloge, die fast ausschließlich mit Produkten aus dem memo Sortiment bestückt sind.

Nachdem der Umsatzanteil im Ausland bis 2008 stetig auf 11,9 % ausgebaut werden

konnte, ist trotz wachsender Kundenzahl und eines steigenden Absatzes unserer Markenprodukte seither eine rückläufige Tendenz zu verzeichnen, die durch Rückgänge im Werbeartikel-Bereich bedingt ist. Aktuell beträgt der Auslandsanteil daher nur noch 8,8 % des Umsatzvolumens.

Wir sehen jedoch sowohl im Privatkunden- als auch im Gewerbekunden-Segment große Wachstumspotenziale, zu deren Erschließung wir mittelfristig weitere Investitionen vorgesehen haben.

Kundenstruktur und Bestellverhalten

Die memo AG vertreibt ihre Produkte online und über Katalog direkt an gewerbliche und private Endverbraucher. Insbesondere bei der Verbreitung der memo Markenprodukte arbeiten wir in

Deutschland und im europäischen Ausland zusätzlich mit Wiederverkäufern – kleine und mittelgroße Händler mit nachhaltiger Ausrichtung – zusammen. Dem Internet kommt für Bestellungen eine immer größer werdende Bedeutung zu, denn mittlerweile erhalten wir knapp 50 % unserer Aufträge über den Web-Shop oder per E-Mail – Tendenz weiter steigend.

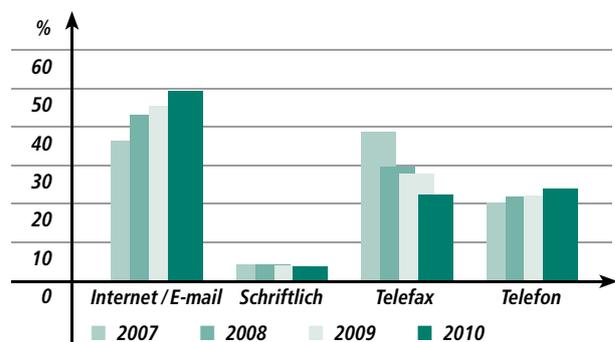
Um die zunehmende Anzahl von Anfragen privater Interessenten optimal bedienen zu können, haben wir unser Produktsortiment sukzessive für den Privatbedarf ergänzt und optimiert. Im Jahr 2009 erschien erstmals ein Gesamtkatalog für Privatkunden. Inzwischen tätigen wir 16,9 % unseres Gesamtumsatzes mit privaten Endverbrauchern, die mit einem – seit Jahren steigenden – Anteil von über 60 % bevorzugt über Internet und E-Mail bestellen – gefolgt von telefonischen Bestellungen mit knapp 20 %.

Gewerbliche Kunden haben mit aktuell rund 74 % den größten Anteil am Gesamtumsatz der memo AG. Sie bestellen ebenfalls bevorzugt und mit steigender Tendenz zu aktuell rund 42 % über Internet und E-Mail, gefolgt von Fax-Bestellungen mit knapp 33 % und rückläufigem Anteil. Das Niveau telefonischer Bestellungen ist seit Jahren mit rund 23 % stabil.

Unsere Händler bestellen in erster Linie via E-Mail oder nutzen die Schnittstelle zu unserem Warenwirtschaftssystem.

Key-Account-Kunden nutzen individualisierte Bestellshops, die auf deren speziellen Bedarf abgestimmt sind.

AUFTRAGSANTEIL NACH BESTELLWEG



Ausblick

Schritt für Schritt folgen wir unserer Vision, memo als führende Öko-Marke im Non-Food-Bereich zu etablieren und setzen dabei vor allem auf die Kooperation mit dem Bio-Fachhandel sowie weiteren, nachhaltig orientierten Handelspartnern. Auch bei Online-Bestellportalen, deren Ausrichtung mit unserer Produkt- und Unternehmensphilosophie übereinstimmt, sollen memo Produkte erhältlich sein. Zusätzlich wollen wir vermehrt mittelgroße und große Unternehmen für unsere nachhaltige Produktpalette gewinnen, wofür wir organisatorische und personelle Ressourcen in Service und Beratung aufbauen.

Unsere Aufgabe sehen wir darin, nachhaltigen Produkten den Weg in den Massenmarkt zu ebnet und diese für alle Verbraucher zugänglich und erschwinglich zu machen. Mit einer ganzheitlich nachhaltigen Wirtschaftsweise soll sich die memo AG auch weiterhin unabhängig von wechselnden wirtschaftlichen Rahmenbedingungen behaupten und ein gesundes Wachstum erzielen.

memo fordert und fördert bewussten und nachhaltigen Konsum. Dabei hat Nachhaltigkeit einen ebenso hohen Stellenwert wie wirtschaftlicher Gewinn.

Klee Paper (Irland) – Juliane Greene, Inhaberin und Geschäftsführerin



„Bei Produkten von memo habe ich die Sicherheit, dass diese sorgfältig nach ökologischen Kriterien geprüft sind. Da zusätzlich Qualität und Preis stimmen, kann ich meinen Kunden memo Produkte guten Gewissens weiterempfehlen. Ich erspare mir eigene, aufwendige Recherchen und schätze den persönlichen Service von memo sehr.“



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.

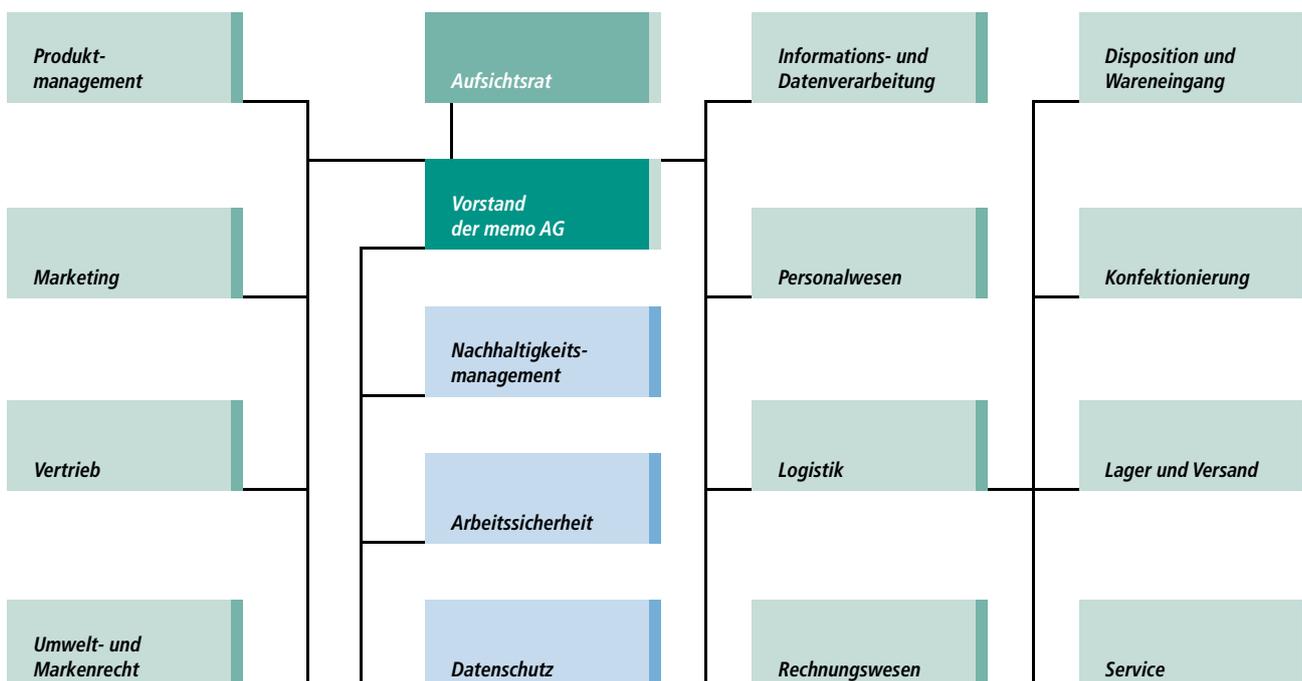
Die flache Organisationsstruktur der memo AG fördert die Teamarbeit sowohl innerhalb einer Abteilung als auch abteilungsübergreifend. Durch die intensive Zusammenarbeit aller Mitarbeiter –

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

Jedes Team wird von einem Teamleiter geführt und agiert 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

Das moderate, aber kontinuierliche Wachstum der memo AG bedingt unter anderem eine wachsende Mitarbeiterzahl. 2010 waren insgesamt 120 Mitarbeiter im Unternehmen beschäftigt. Das entspricht einer Steigerung um 9,2 % im Vergleich zu 2009. Seit dem Jahr 2006 konnten wir unseren Personalstamm um mehr als 30 % aufstocken.

75 % unserer Mitarbeiter arbeiteten 2010 in Vollzeit. Trotz der geringeren Anzahl an Arbeitsstunden verantworten die aktuell 30 Teilzeitarbeitskräfte zum Teil eigene Zuständigkeitsbereiche. Vor allem mit ihnen werden individuelle Arbeitszeitmodelle erarbeitet, die die persönlichen und beruflichen

Bedürfnisse gleichermaßen berücksichtigen. Aber auch die Vollzeitkräfte profitieren von flexiblen Arbeitszeitsystemen bei der memo AG, die eine ausgewogene Work-Life-Balance ermöglichen.

Zur Bewältigung des außerordentlich hohen Arbeitsaufkommens im Zuge des Umbaus unseres Lagers und der Reorganisation der Logistikprozesse (siehe Seite 33), beschäftigten wir im Sommer 2010

vorübergehend vier Zeitarbeitskräfte und etwa 20 studentische Hilfskräfte. Nach der erfolgreichen Systemumstellung haben wir zwei der studentischen Hilfskräfte und alle Zeitarbeitskräfte in ein festes Angestelltenverhältnis übernommen.

Frauenquote und Auslandsanteil

Seit der Gründung des Unternehmens ist die Gleichberechtigung von Frau und Mann bei memo eine täglich gelebte Selbstverständlichkeit. Der Frauenanteil nimmt kontinuierlich von knapp 49 % im Jahr 2000 auf 65 % in 2010 zu.

Während die Bundesregierung und die Öffentlichkeit über eine gesetzlich verankerte Frauenquote bei der Besetzung von Führungspositionen zwischen 30 und 40 % diskutieren, liegt die Frauenquote innerhalb der mittleren Führungsebene (Teamleiter) der memo AG bei 43 %. Die einzige Frau im sechsköpfigen Vorstand ist Gründungsmitglied von memo.

memo AG – Joachim Pöhlend,
Mitarbeiter Versandlogistik



„Trotz meines fortgeschrittenen Alters von 56 Jahren wurde ich bei memo nach einigen Wochen Zeitarbeit im Sommer 2010 in eine feste Anstellung übernommen. Dafür bin ich sehr dankbar,

denn jetzt kann ich noch eine sinnvolle Tätigkeit ausüben und habe darüber hinaus ein großes Stück private und berufliche Sicherheit zurück bekommen.“

Eine Frauenquote von 43 % bei den Teamleitern zeigt die gelebte Gleichberechtigung.

Auch für unsere ausländischen Mitarbeiter gilt das Prinzip der Gleichberechtigung. Ihr Anteil an der gesamten Belegschaft beträgt 5,83 %. Sie stammen aus Brasilien, Indonesien, Italien, Österreich, Polen und Rumänien. Trotz des geringen Anteils sind unsere ausländischen Kollegen eine kulturelle Bereicherung unseres täglichen Arbeitsalltags.

Ebenso selbstverständlich ist für uns die Nicht-Diskriminierung aufgrund der religiösen Prägung und Weltanschauung, des Alters, der sexuellen Orientierung oder einer Behinderung.

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 2,86 %.

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

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.

Die Erfahrung unserer Mitarbeiter – ein unschätzbare Wettbewerbsvorteil.

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.



Eine hohe Diversität im Mitarbeiterstamm ist ein wichtiger Bestandteil unserer Unternehmenskultur. Unabhängig von Abstammung, Geschlecht, Religion oder Lebensvorstellung bilden sie die Basis unseres Erfolgs.

PERSONALSTRUKTUR DER memo AG

	2006	2007	2008	2009	2010
Gesamtzahl Mitarbeiter	83	93	101	109	120
davon Frauen	50	59	64	71	78
davon Männer	33	34	37	38	42
davon inländische Mitarbeiter	76	85	95	103	113
davon ausländische Mitarbeiter	7	8	6	6	7
davon seit mehr als 10 Jahren bei memo tätig	32	32	36	40	36
davon Vollzeit	61	67	77	84	90
davon Teilzeit	22	26	24	25	30
davon Schwerbehinderte	n.e.*	3,22 %	2,97 %	2,75 %	3,33 %
Fluktuationsrate	2,40 %	1,08 %	2,97 %	3,67 %	4,17 %

* nicht ermittelt



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 gesundheits- 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 steht 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.

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.

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

Detaillierte Informationen zur Technik unseres Firmengebäudes und den zugehörigen Anlagen finden Sie auf Seite 36–38.



Zentraler Treffpunkt bei der memo AG ist unser Wintergarten: Er bietet den Mitarbeitern Raum für erholsame Pausen und Platz für unsere regelmäßigen Personalversammlungen.



Mit hochwertigen Einrichtungen schaffen wir in unseren Büroräumen ein angenehmes Arbeitsklima. Energieeffiziente Bürotechnik schont wertvolle Ressourcen.

Arbeitsplatzgestaltung in den Büros

Um in den Büroräumen eine angenehme Atmosphäre zu schaffen, wollen wir ausreichend Freiraum für eine individuelle Gestaltung des eigenen Arbeitsplatzes und des Umfelds bieten.

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

Unsere Einrichtungsexperten analysieren alle Arbeitsplätze hinsichtlich möglicher Optimierungsmaßnahmen.

Um dieser Entwicklung entgegenzuwirken, analysieren wir sukzessive alle Büroräume hinsichtlich Raumgestaltung und Arbeitsplatzsituation. Im ersten Schritt wollen wir durch eine geeignete Neu- und Umgestaltung relevanter Bildschirm-Arbeitsplätze und der Büroorganisation kurzfristige Optimierungen in den Büros mit besonders eingeschränkten Platzverhältnissen erzielen. Mittelfristig denken wir auch über Neubaumaßnahmen am Standort Greußenheim und die Intensivierung von Home-Office-Lösungen nach.

Siehe auch Managementprogramm Seite 45/46.

Ergonomie und Gesundheitsschutz am Bildschirm-Arbeitsplatz

Prinzipiell erfüllen alle Bildschirm-Arbeitsplätze bei memo die 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 ein paar wenige ältere Geräte tragen heute alle unsere Kopiergeräte, Arbeitsplatzdrucker und -PCs den „Blauen Engel“.

Zusätzlich haben wir den Ersatz aller Röhrenmonitore durch ergonomisch und ökologisch vorteilhaftere, besonders energieeffiziente TFT-Bildschirme forciert. Im Jahr 2010 betrug der Anteil an TFT-Bildschirmen bei der memo AG bereits über 95 %.



Freiraum für individuelle Gestaltung und ein gesundheitsverträglicher Arbeitsplatz tragen maßgeblich zur Mitarbeiterzufriedenheit bei.

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 % Schurwollanteil.

Unserer Philosophie des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses folgend, werden die Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeiter fortwährend optimiert. So rüsten wir Bildschirm-Arbeitsplätze sukzessive auf Sitz-/Steh-Tischkombinationen um. Die Tische von Mitarbeitern mit Rückenbeschwerden werden dabei vorrangig ausgetauscht.



Ökologische und gesundheitsverträgliche Büromöbel, viel Licht durch große Fensterflächen und Grünpflanzen sorgen für eine angenehme Arbeitsumgebung.



Variabel einstellbare Sitz-/Steh-Tischkombinationen bieten unseren Mitarbeitern individuelle Gestaltungsmöglichkeiten und beugen Gesundheitsschäden vor.



In der Lagerlogistik wurden ergonomische Steharbeitsplätze eingerichtet, die die Mitarbeiter gesundheitlich entlasten.



Der Teleskopförderer erleichtert die Beladung des LKW-Containers wesentlich.

Arbeitsbedingungen in der Lagerlogistik

Im Rahmen des Umbaus unserer Lagerlogistik und der damit verbundenen Prozessreorganisation im Sommer 2010 haben wir nicht nur die Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeiter in der Wareneingangs- und Versandlogistik wesentlich optimiert, sondern setzten uns auch das Ziel die Effizienz und Qualität der internen Logistik zu steigern.

Details zur Reorganisation unserer internen Logistik finden Sie auf Seite 33.

Im Wareneingang wurden alle Arbeitsplätze als Steharbeitsplätze eingerichtet und näher an den Wareneingangsprozess verlagert, wodurch unnötige Laufwege für die Mitarbeiter entfallen. Zudem wurden die Arbeitsplätze u. a. mit passenden erhöhten Sitzmöbeln – die für Entlastung bei längeren EDV-Eingabetätigkeiten sorgen – ergonomischer gestaltet. Durch die Installation eines großen Lamellenvorhangs im Wareneingangsbereich wurde einerseits die Zugluft reduziert und andererseits die Wärmedämmung in diesem Bereich weiter verbessert.

Durch den Wechsel von einer Einzel- zu einer Batchkommissionierung werden mehrere Aufträge gleichzeitig kommissioniert. Die Laufwege der Mitarbeiter reduzieren sich dadurch erheblich. Durch dieses neue Verfahren können in Einzelfällen vergleichsweise hohe Ladegewichte auf einem Wagen entstehen. Zur Lösung dieses Problems arbeiten wir an einer optimierten Sendungsverteilung und Paketgrößensteuerung sowie Einführung von Gewichtsgrenzen pro Kommissionierwagen.

Alle Packtische wurden mit TFT-Touchscreens und Scannern ausgerüstet. Über hochwertige Bildschirmhalter kann jeder Mitarbeiter seinen Bildschirm ergonomisch optimal einstellen. Zudem wurde das Förderband abgesenkt, um die Übergabe der Versandstücke auf das Band zu erleichtern.

Beim Verladevorgang in den LKW-Container werden die Pakete über einen neu angeschafften, höhenverstellbaren Teleskopförderer exakt bis zum Verladeort in den Container transportiert. Vor der Systemumstellung wurden die Versandstücke per Hand über eine Rollenbahn in den Container geschoben. Teilweise mussten diese sogar an das Ende des Containers getragen werden.

Bei täglich ca. 15 Tonnen Warengewicht, die als Pakete verschickt werden, wurde durch diese Investition eine erhebliche ergonomische Verbesserung für die Mitarbeiter im Warenausgang erreicht.

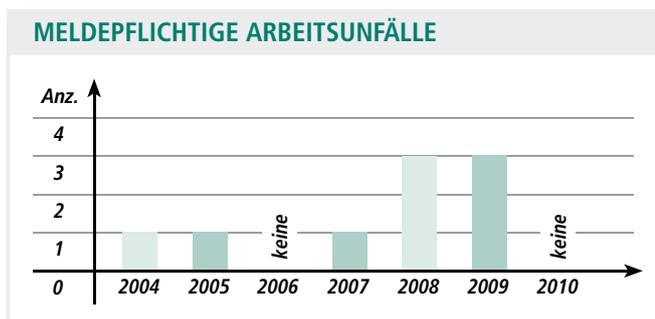
Eine erhebliche Verbesserung der Arbeitssituation wurde beim Verladen der Pakete in den LKW-Container erreicht.

Arbeitssicherheit

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

Als reiner Handelsbetrieb verfügen wir weder über Maschinen noch über Anlagen mit großem Gefahrenpotenzial und setzen zudem nur sehr geringe Mengen an Gefahrstoffen ein. Seit der Logistikumstellung in 2010 wurde zudem der Staplerverkehr auf ein Minimum reduziert. Dennoch analysieren wir mögliche Notfallsituationen systematisch, um möglichen Arbeitsunfällen vorzubeugen. Die sehr wenigen meldepflichtigen Unfälle der letzten Jahre ereigneten sich nahezu vollständig auf dem Arbeitsweg.

Arbeitsunfälle treten in unserem Unternehmen sehr selten auf.



Die sehr wenigen meldepflichtigen Unfälle der letzten Jahre ereigneten sich nahezu vollständig auf dem Arbeitsweg.

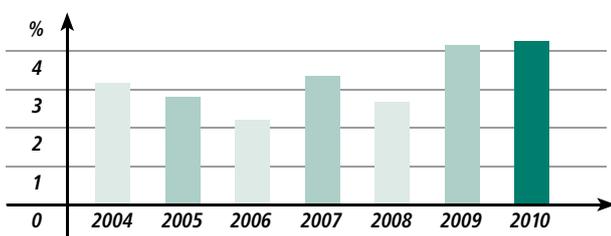


Gesunde und motivierte Mitarbeiter

Gesundheitsförderung

Wir fördern die Gesundheit unserer Mitarbeiter systematisch. Eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe bei memo ermittelt durch Mitarbeiterbefragungen und die Zusammenarbeit mit Krankenkassen, unserem Betriebsarzt und Experten laufend Möglichkeiten zur Förderung der Gesundheit und Zufriedenheit unserer Mitarbeiter.

KRANKHEITSBEDINGTE FEHLZEITENQUOTE (INKLUSIVE DAUERKRANKHEIT)



Bei vergleichsweise kleinen Unternehmen wie memo besitzen bereits wenige Langzeiterkrankungen signifikante Auswirkungen auf die krankheitsbedingte Fehlzeitenquote.

Aus den Ergebnissen dieser Analysen definieren wir geeignete Förderungsmaßnahmen. So haben wir im Mai 2011 in Zusammenarbeit mit einer gesetzlichen Krankenkasse einen Gesundheitstag veranstaltet: Alle Mitarbeiter konnten kostenlos während ihrer Arbeitszeit einen umfassenden Gesundheitscheck vornehmen lassen. Begleitend zu dieser Veranstaltung hatten unsere Mitarbeiter erneut die Gelegenheit, ihre Wünsche und Anregungen für weitere gesundheitsfördernde Aktivitäten zu benennen. Die Vorschläge reichen von Yoga-Kursen über Nordic-Walking bis zu gemeinsamen Blutspendeaktionen.

Ein wesentlicher Baustein unseres Gesundheitsmanagements ist selbstverständlich die bereits geschilderte ständige Optimierung der gesamten Arbeitsumgebung und Arbeitsplatzqualität.



Im Jahr 2007 wurde ein Entspannungs- und Freizeitraum eingerichtet: Hier können wir uns in kleinen Pausen entspannen oder bei einer Partie Tischtennis mal richtig austoben. Zahlreiche Mitarbeiter nutzen kostenlose Massagen, die eine Kollegin mit entsprechender Zusatzausbildung zu festen wöchentlichen Terminen anbietet. Selbstverständlich wird die Kollegin während dieser Zeit von ihrer Haupttätigkeit in der Versandlogistik freigestellt.

Unsere Mitarbeiter schätzen die Angebote im Rahmen unseres Gesundheitsmanagements und nutzen diese gerne.

Um die Interessen der Nichtraucher zu berücksichtigen, ist unser gesamtes Firmengebäude seit 2007 rauchfrei. Damit rauchende Kollegen jedoch auch an Regentagen trockenen Fußes bleiben, wurde der kleine „Lichtof“ im Inneren des memo Gebäudes zum Teil überdacht.

Ferienbetreuung

Seit dem Jahr 2007 bieten wir unseren Mitarbeitern während der 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 Kinder 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 Ferienzeiten 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 Blutdruckmessung am Gesundheitstag der memo AG ergab, dass 84 % der teilnehmenden Mitarbeiter im Normbereich liegen.



Für die Kinder ein riesengroßer Spaß, für die Eltern oft eine Erleichterung: die memo Ferienbetreuung!



Mitarbeiter-qualifikation

Ausbildung

Wir wollen die Zukunft unseres Unternehmens aktiv gestalten! Aus diesem Grund fördern wir junge Menschen seit 1995 im Rahmen einer Ausbildung bei memo. Neben der Vermittlung fachlicher Qualifikationen unterstützen wir den eigenverantwortlichen Umgang mit ökologischen und sozialen Problemstellungen.

In den letzten drei Jahren beschäftigten wir im Durchschnitt zehn Auszubildende in sechs Lehrberufen, von der Fachkraft für Lagerlogistik bis zum Informatikkaufmann/-frau.

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

Im Jahr 2008 haben wir die Betreuung unserer Auszubildenden organisatorisch weiter verbessert. Eine Ausbildungsbeauftragte, die dem Personal-

wesen angegliedert ist, steht den Auszubildenden während ihrer gesamten Lehrzeit als persönlicher Ansprechpartner zur Verfügung. Sie übernimmt die Ausbildungsplanung, koordiniert den Unternehmensrundlauf und fungiert als Schnittstelle zu den Berufsschulen und Fachbereichen.

Zudem fördern wir gemeinschaftliche Projekte der Auszubildenden eines Jahrgangs: Dazu gehören

beispielsweise die Planung und Organisation von Veranstaltungen oder Präsentationen, aber vor allem auch Projekte mit dem Fokus auf das Thema Nachhaltigkeit.

memo AG – Larissa Hofmann und Christian Schlosser, Auszubildende



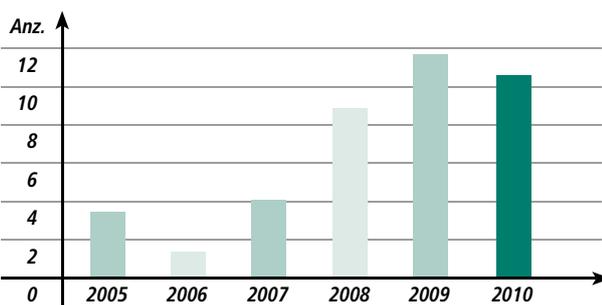
„Die gemeinsame Projektarbeit der Auszubildenden macht viel Spaß. Durch unsere unterschiedlichen Fähigkeiten ergänzen

wir uns hervorragend und erreichen zusammen viel schneller unsere Projektziele. Wir haben gelernt im Team zu arbeiten, Verantwortung zu übernehmen und Präsentationen zu halten.“

Förderung des Nachhaltigkeitsgedankens an regionalen Grundschulen

Ein Projekt aus dem Jahr 2008 hat sich inzwischen als fester Bestandteil aller Ausbildungsjahrgänge etabliert. In Zusammenarbeit mit regionalen Grundschulen bieten unsere Auszubildenden eine Schulstunde zum Thema Abfallsammlung und -trennung an.

AUSBILDUNGSPLÄTZE / JAHRES DURCHSCHNITT



Im Jahr 2010 beschäftigte die memo AG mehr als zehn Auszubildende.



Viele, zum Teil bereits langjährige Mitarbeiter haben eines gemeinsam: Sie haben eine Ausbildung bei memo erfolgreich abgeschlossen.



So macht Unterricht Spaß – und vermittelt auf spielerische Weise Umweltwissen.

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.

Legespiel „Weg damit! ... aber richtig“

Besonders stolz sind unsere Auszubildenden auf ihr selbst entwickeltes „Abfall-Legespiel“. Die Idee für dieses Spiel entstand im Rahmen des oben beschriebenen Projektes. Unser Produktmanagement für Werbematerial war so begeistert, dass unsere Auszubildenden die Gelegenheit bekommen sollten, das Produkt von der Idee bis zum listungsfähigen Artikel weitgehend selbstständig zu entwickeln.



Das Abfall-Legespiel „Weg damit! ... aber richtig“ wird jetzt auch im memo Sortiment zum Kauf angeboten.

Im Rahmen des Entwicklungsprozesses haben die Auszubildenden die erforderlichen Produktspezifikationen erarbeitet, das Produktdesign festgelegt und eine geeignete Verpackung definiert – selbstverständlich auf Basis der nachhaltigen Produktlistungskriterien der memo AG. Anschließend wurde nach geeigneten Lieferanten gesucht, Einkaufspreise verhandelt und rechtliche Anforderungen recherchiert.

Seit Anfang 2011 ist das Legespiel offiziell bei memo im Sortiment gelistet und erfreut sich einer regen Nachfrage bei unseren Kunden.





Mit spielerischen Methoden entwickeln die Teamleiter der memo AG ihren persönlichen Führungsstil.

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

Ein Experte präsentiert unseren Mitarbeitern die ökologischen Vorteile und technischen Besonderheiten von Elektrofahrzeugen.

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.

Ergänzend besuchen unsere Mitarbeiter verschiedenste 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.

Berufliche Weiterbildung wird bei memo gerne gefördert.

Pro Jahr nimmt im Durchschnitt jeder zweite Mitarbeiter an einer Weiterbildungs- oder Schulungsmaßnahme teil. Von eintägigen Seminaren bis hin zu mehrjährigen berufsbegleitenden Weiterbildungen.

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.

Inhaltlicher Schwerpunkt des Trainingsprogramms für Führungskräfte ist die Entwicklung der eigenen Persönlichkeit, Kommunikationsfähigkeit und Führungsqualität.

Alle Teamleiter besuchen ein umfassendes, mehrstufiges Trainingsprogramm für Führungskräfte. Auf der Basis von Personalentwicklungswerkzeugen wie dem Hermann Brain Dominanz Instrument (HBDI-Profil) erkennen sie sowohl ihre eigenen Fähigkeiten und Präferenzen, als auch die Chancen, die sich durch die Nutzung unterschiedlicher Kompetenzen, Arbeitsweisen, Denkpräferenzen und Einstellungen innerhalb von Teams bieten.

Die Teamleiter lernen sich selbst zu reflektieren und entwickeln zugleich Toleranz, Fairness und Wertschätzung gegenüber ihren Mitarbeitern. Durch Training ihrer Kommunikationsfähigkeit verstehen sie Gesprächspartner besser und sind in der Lage, Konflikte einfacher zu lösen. Sie verstehen ihre Rolle als Führungskraft anzunehmen, ihr Team zu motivieren und erfolgreich zu führen.

Mitarbeiter mit Kunden- oder Lieferantenkontakt nehmen an wöchentlichen Fremdsprachenkursen teil. In diesem Rahmen können unsere Mitarbeiter ihre Kenntnisse kontinuierlich verbessern und den steigenden Anforderungen der Internationalisierung unserer Geschäftstätigkeit gerecht werden.

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. 2010 führten wir beispielsweise Schulungen zu „Cradle to Cradle“-Zertifizierungen, Aktenvernichtern und Elektrofahrzeugen durch.

Die Qualität der externen und internen Schulungsmaßnahmen bewerten die Teilnehmer anschließend in entsprechenden Beurteilungsbögen – die Ergebnisse legt unsere Personalabteilung bei der Auswahl und Durchführung zukünftiger Maßnahmen und Schulungsträger zu Grunde.

So macht Lernen Spaß ...

Weihnachten 2006 initiierte memo erstmals einen ganz besonderen Adventskalender: Vom 1. bis zum 24. Dezember konnten unsere Mitarbeiter durch die Beantwortung einer Frage zu unseren Produkten oder unserem Unternehmen täglich einen attraktiven Preis gewinnen. Das Quiz fördert nicht nur das Wissen, sondern auch die Teamarbeit unter den Kollegen.



Mitarbeiter-zufriedenheit

Transparenz der Geschäftsprozesse

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

Wir pflegen eine offene Informationspolitik gegenüber allen Mitarbeitern.

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.

Mitarbeiterbefragungen sind die Grundlage für Verbesserungen

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.



An der Befragung können alle fest angestellten Mitarbeiter teilnehmen. Die Rücklaufquote der letzten Befragungen lag jeweils über 50 % (2006: 73,85 % / 2008: 57,14 % / 2010: 60,78 %).

Struktur des Fragebogens

Der Fragebogen umfasst 35 Einzelaspekte, die nach den Hauptkategorien „Unternehmen Allgemein“, „Arbeitsplatzbedingungen“, „Arbeitsorganisation“, „Tätigkeit und Aufgaben“, „Teamleitung / Personalverantwortung“ 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 früherer Befragungen bieten sich Vergleichsanalysen wesentlicher Aspekte an.

Der Vergleich der Hauptkategorien im Überblick zeigt, dass gegenüber 2008 sowohl der Erfüllungsgrad als auch die Relevanz im Durchschnitt leicht gesunken ist. Diese Entwicklung ist im Wesentlichen auf die hohe Arbeitsbelastung und die kritische Unternehmenssituation während der Umstellung unseres Warenwirtschaftssystems und des Lagerumbaus zurückzuführen. Detaillierte Informationen dazu finden Sie auf Seite 29.

Die Bereiche „Arbeitsplatzbedingungen“ und „Teamleitung / Personalverantwortung“ wurden trotz gesunkener Relevanz etwas besser beurteilt als bei der letzten Befragung.

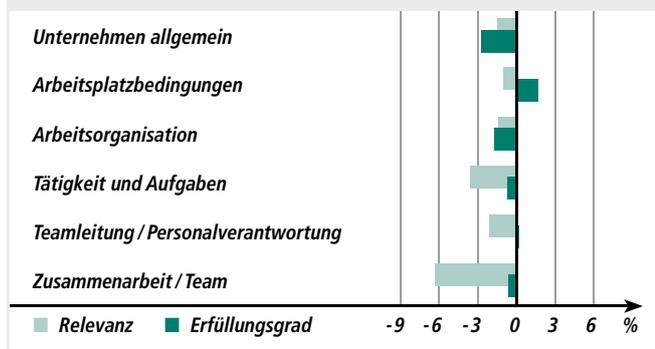
Auf Basis der Umfrageergebnisse werden in Absprache mit den Mitarbeitern geeignete Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.

Bei den Einzelaspekten erachten unsere Mitarbeiter neben dem „Betriebsklima“ und der „Führungsqualität“ eine „Gesicherte Beschäftigung“ als besonders wichtig (90 %). Der Erfüllungsgrad liegt weiterhin über 86 %. Unter Berücksichtigung der schwierigen Situation des Unternehmens im Jahr 2010 belegt diese Beurteilung das hohe Vertrauen unserer Mitarbeiter in die Geschäftsführung.

Mit der „Arbeitszeitregelung“ bei memo sind die meisten Mitarbeiter sehr zufrieden, mit positiver Tendenz (+4,23 %). Das äußerst flexible Arbeitszeitmodell mit vielen individuellen Gestaltungsmöglichkeiten bewährt sich in der Praxis.

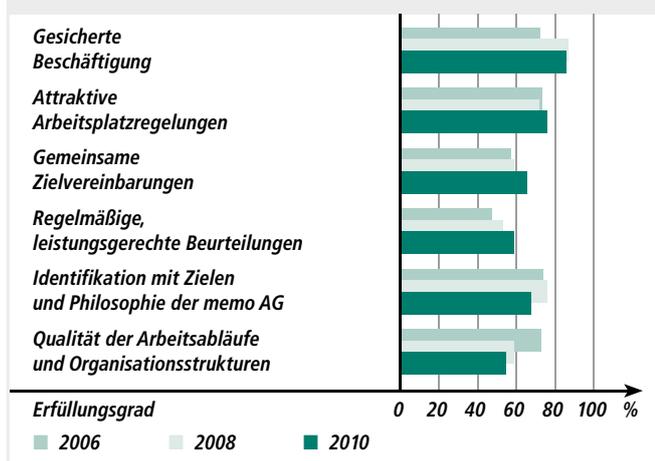
Gegenüber den Vorjahren wurden „Gemeinsame Zielvereinbarungen“ (+6,89 %) und „Regelmäßige, leistungsgerechte Beurteilungen“ (+5,59 %) signifikant besser beurteilt. Diese positive Entwicklung

ENTWICKLUNG* DER HAUPTKATEGORIEN 2008 / 2010



* Veränderung bzw. Differenz aus den Ergebnissen von 2008 und 2010 in %.

VERGLEICH* WICHTIGER EINZELASPEKTE IN DEN JAHREN 2006 / 2008 / 2010



* Bewertung des Erfüllungsgrads in den Umfragen von 2006, 2008 und 2010 in %.



ist auf die Implementierung eines einheitlichen Zielvereinbarungs- und Prämiensystems im gesamten Unternehmen und ergänzende strukturelle und inhaltliche Weiterentwicklungen der regelmäßigen Beurteilungsgespräche zurückzuführen.

Gegenüber der letzten Befragung wurden vor allem die Aspekte „Identifikation mit den Zielen und der Philosophie der memo AG“ und „Qualität der Arbeitsabläufe und Organisationsstrukturen“ schlechter beurteilt. Zurückzuführen ist dies im Wesentlichen auf die unerwartet vielschichtigen und über mehrere Monate nicht vollkommen lösenden Probleme bei der Umstellung unseres

Warenwirtschaftssystems und bei der Logistikreorganisation. Trotz umfassender Vorplanung ist es uns nach der Systemumstellung über mehrere Monate hinweg nicht gelungen, Prozesssicherheit in wesentlichen Unternehmensbereichen wie Beschaffungsdisposition oder Versandlogistik zu erzielen. Nur durch sehr aufwendige und zeitintensive operative Maßnahmen konnten wir unsere Kunden zumindest annähernd in der gewohnten Qualität beliefern.

Unsere Mitarbeiter haben sich in dieser Phase durch ihr außerordentliches Engagement ausgezeichnet, aber auch eine große Belastung erlebt.



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.

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 wird das Grundgehalt aller Mitarbeiter zum Folgejahr auto-

matisch um die durchschnittlichen Inflationsrate des Vorjahres in Deutschland erhöht. Durch diese Maßnahme verliert das Gehalt unserer Mitarbeiter auch bei steigenden Lebenshaltungskosten nicht an Wert. Selbstverständlich führen sinkende Preise im Gegenzug nicht zu einer Lohnsenkung.

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 wachsenden 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 Umwelt- und Sozialverträglichkeit in der Produktion, aber auch insgesamt zu mehr Umwelt- und gesellschaftlichem Bewusstsein 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.

Wie wählen wir Produkte aus?

Unser Listungsprozess umfasst eine ganzheitliche Analyse der Umweltauswirkungen und der Gesundheitsverträglichkeit der Produkte. Relevant sind Aspekte wie ressourceneffiziente Herstellung, sparsame, recyclingfähige Verpackung, möglichst geringe gesundheitliche Belastung des Benutzers während des Gebrauchs sowie die Recyclingfähigkeit bzw. die problemlose Rückführung des Produktes in natürliche Kreisläufe.

Die Kriterien unseres Listungsprozesses orientieren sich an den drei Säulen der Nachhaltigkeit – Ökologie, soziale Verträglichkeit und Ökonomie – ergänzt um den Faktor Qualität.

Sozialverträgliche Arbeitsbedingungen in der Produktion und fairer Handel sind weitere, bedeutende Faktoren unserer Sortimentsgestaltung, neben dem Erhalt der Umwelt gehört für memo auch die kontinuierliche Verbesserung von sozialen Strukturen zu den Zielen einer nachhaltigen Entwicklung.

Letztlich müssen jedoch auch Praxistauglichkeit, Qualität und Preis stimmen: Nur wenn ein umwelt- und sozialverträgliches Produkt zu einem marktgerechten Preis erhältlich ist, erzielen wir eine große Marktdurchdringung – und damit spürbare Umweltauswirkungen und entsprechende Ressourceneinsparungen durch bewussten Konsum.

Insgesamt verfolgen wir einen „Best of Class-Ansatz“, listen also in jedem Bereich die hinsichtlich Ökologie, Sozialverträglichkeit und Marktfähigkeit besten Produkte. Gute Chancen zur Aufnahme ins Sortiment haben auch „Leuchtturm-Produkte“, die in ihrer Sparte eine Vorreiter-Rolle einnehmen.

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 gemeinsam zu optimieren.

Zusammenarbeit mit Lieferanten

Wir pflegen von jeher einen intensiven, persönlichen Kontakt zu unseren Lieferanten – mit vielen Geschäftspartnern arbeiten wir bereits seit Gründung der memo AG erfolgreich zusammen. Bei der Beschaffung orientieren wir uns konsequent am Prinzip des „local sourcing“ und bevorzugen soweit möglich Lieferanten innerhalb Deutschlands und Europas. So sind wir auch als vergleichsweise kleines Unternehmen in der Lage, die meisten unserer Lieferanten persönlich zu besuchen.

Bei Herstellern in Übersee konzentrieren wir uns bei der persönlichen Überprüfung auf besonders kritische oder wichtige Produktgruppen, wie Textilien oder Leuchtmittel. Darüber hinaus stellen wir die Einhaltung unserer Beschaffungskriterien sicher, indem wir zertifizierte Hersteller, z. B. nach SA 8000 oder DIN EN ISO 9001 und 14001, bevorzugen und sehr eng mit den deutschen Agenturen der Hersteller zusammenarbeiten.

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.

Umfassende Informationen zu Labels und Management-Standards liefert der Bundesverband Verbraucher Initiative e.V. auf www.label-online.de.

ANZAHL DER ARTIKEL MIT GÜTESIEGEL

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
„Blauer Engel“	854	852	941	975	996	1250
FSC®-Siegel	106	136	149	216	720	796
EG-Öko-Label (Bio-Logo)	29	38	46	52	77	103
„Fairtrade“-Siegel	22	22	67	148	220	278
SA8000-Zertifizierung	n.e.*	n.e.*	n.e.*	n.e.*	124	129
GOTS	n.e.*	n.e.*	n.e.*	n.e.*	n.e.*	322

* nicht ermittelt



memo Büro-Organisation:
Ordner, Mappen, Hängehefter, Notizbücher, Haftnotizen – alle memo Papierprodukte aus 100% Recyclingmaterial tragen den „Blauen Engel“.



memo Papiere und Etiketten:
memo Druck- und Kopierpapiere sowie Haftnotizen und Etiketten schonen wertvolle Ressourcen und bieten dabei erstklassige Qualität.



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

Für den Verbraucher bieten Gütesiegel beim Einkauf einen verlässlichen Anhaltspunkt und fördern damit bewussten Konsum.



Der „Blaue Engel“

Das weltweit älteste und bekannteste Umweltzeichen für Produkte und Dienstleistungen in aktuell 90 Produktbereichen garantiert die Erfüllung höchster Standards unter ganzheitlicher Berücksichtigung sämtlicher ökologischer, qualitativer und gesundheitsverträglicher Einflussfaktoren.

memo führt mittlerweile über 1200 Artikel mit dem „Blauen Engel“ im Sortiment. Relevante Produktbereiche sind hierbei vor allem Recyclingpapier, -karton und -pappe, Hygienepapiere, Recycling-Tonermodule, Bürogeräte mit Druckerfunktion, solarbetriebene Produkte, Produkte aus Recyclingkunststoff sowie emissionsarme Produkte aus Holz und Holzwerkstoffen.

➔ www.blauer-engel.de



Das Zeichen für verantwortungsvolle Waldwirtschaft

Das FSC®-Siegel

Die gemeinnützige Organisation Forest Stewardship Council® (FSC®) setzt sich weltweit für eine ökologische und sozialverträgliche Waldbewirtschaftung und gegen den Raubbau der Wälder ein.

Nur Holzprodukte, die aus vorbildlich bewirtschafteten Wäldern stammen und entlang der gesamten Wertschöpfungskette strenge Kriterien erfüllen, erhalten das FSC®-Label. Knapp 800 Artikel im memo Sortiment werden aus Hölzern aus FSC®-zertifizierter Forstwirtschaft gefertigt. Dies sind nicht nur Produkte aus dem Büro- und Gartenmöbel-Sortiment, sondern auch Schreibgeräte und vieles mehr.

➔ www.fsc-deutschland.de



„Bio“ nach EG-Öko-Verordnung

Gerade beim Einkauf von Lebensmitteln erschweren dem Verbraucher eine Vielzahl von „Öko“- und „Natur“-Kennzeichnungen den Überblick zu behalten. Das staatliche Bio-Siegel schafft Vertrauen und kennzeichnet Produkte, die gemäß der EG-Öko-Verordnung ökologisch erzeugt und verarbeitet sind.

EU-Bio-Siegel

Das Gemeinschafts-Bio-Siegel der Europäischen Union kennzeichnet seit 2010 ökologisch erzeugte Produkte und basiert auf den Richtlinien des deutschen Bio-Siegels. memo führt ausschließlich Lebensmittel im Sortiment, die mit dem Bio-Siegel nach EG-Öko-Verordnung und dem EU-Bio-Siegel ausgezeichnet sind.

➔ www.bio-siegel.de



„Global Organic Textile Standard“ (GOTS)

Der Standard umfasst die gesamte Wertschöpfungskette eines Textilprodukts: vom kontrolliert biologischen Anbau der Rohstoffe über Sozialstandards bis hin zur Textilausrüstung.

Über 300 Artikel im memo Naturtextilsortiment sind GOTS-zertifiziert.

➔ www.global-standard.org



„bio“
Zertifiziert durch
IMO CH 100297

Das „Fairtrade“- und „Fairtrade Certified Cotton“-Siegel

Der gemeinnützige Verein TransFair ist eine unabhängige Initiative, die das „Fairtrade“-Siegel für fair gehandelte Produkte, v. a. Lebensmittel, auf der Grundlage von Lizenzverträgen vergibt. Ihr Ziel ist es, die Lebens- und Arbeitsbedingungen von Produzentenfamilien in Afrika, Asien und Lateinamerika mit fairem Handel zu verbessern.

Seit 2007 werden nicht nur Lebensmittel, sondern auch Textilien ausgezeichnet: Das „Fairtrade Certified Cotton“-Label garantiert faire und soziale Handels- und Produktionsbedingungen.

memo hat den Anteil an „Fairtrade“-Artikeln im Sortiment innerhalb von sechs Jahren um das 12-fache ausgebaut: ein großer Teil der Lebensmittel und fast alle memo Textilien aus Bio-Baumwolle tragen das bekannte Gütesiegel.

➔ www.transfair.org



„Social Accountability Standard“ (SA8000)

Der SA8000-Standard ist für memo bezüglich sozialer Produktionsbedingungen eine wichtige Orientierungshilfe bei der Produktauswahl.

Die Norm wurde 1997 von einer unabhängigen Vereinigung von Handelsverbänden, Unternehmen und Nichtregierungsorganisationen, der „Social Accountability International“ (SAI), entwickelt. Der Standard orientiert sich an den Konventionen der „International Labour Organisation“ (ILO). Zudem müssen die Hersteller Managementsysteme einrichten, die die Einhaltung der Bedingungen effizient garantieren.

➔ www.sa-intl.org

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



memo Kindergarten- und Schulbedarf: Schulhefte, Zeichenblocks und Sammelmappen aus 100 % Recyclingpapier oder ein Malkasten mit Farben auf pflanzlicher Basis.



memo Hygiene und Reinigung: Toilettenpapier, Küchenrollen, Kosmetiktücher aus 100 % Recyclingpapier, Schwammtücher aus natürlichen Rohstoffen und Reinigungsmittel auf Basis von Seifenkraut.



memo Naturtextilien: z. B. Unterwäsche, Lang- und Kurzarm-Shirts, Tragetaschen und Frötierewaren – aus 100 % Bio-Baumwolle und sozialverträglich produziert!

Intensive Zusammenarbeit

In der Möbelwerkstatt der Stiftung Eben-Ezer wird unsere Möbelserie „Nofretete“ von behinderten Menschen entworfen und gefertigt.



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 in Werkstätten für behinderte Menschen gefertigt – darunter Klemmrückenmappen, Moderationskoffer, Mini-Puzzles, Türstopper, Zeitschriftenhalter oder die Spiele der Serie Naseweiss.

Diese liebevoll gestalteten Holzspielzeuge entstehen in den Ostalb-Werkstätten des Samariterstifts Neresheim, einem Verbund von sechs Werkstätten, in dem 400 vorwiegend geistig und psychisch

krankte Menschen unter Anleitung erfahrener Meister arbeiten.

Seit 2008 bieten wir die Möbelserie „Nofretete“ aus massivem Buche-Schichtholz aus nachhaltiger Forstwirtschaft an, die von der Werkstatt für behinderte Menschen der Stiftung Eben-Ezer in Lemgo hergestellt wird. Auch das außergewöhnliche Design wurde dort entwickelt.

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.



Spiel und Spaß garantieren die hochwertigen Holzspielzeuge von Naseweiss.

Werkstatt für behinderte Menschen
Stiftung Eben-Ezer – Urs Werner,
Arbeitsvorbereitung / Vertrieb



„Die nachhaltige Strategie der memo AG und die Philosophie unserer Stiftung passen perfekt zueinander: Durch die Zusammenarbeit geben wir behinderten Menschen die Möglichkeit, durch langfristig angelegte Förderung ihre beruflichen und sozialen Fähigkeiten kontinuierlich auszubauen und gleichzeitig ein qualitativ hochwertiges Produkt anzufertigen.“

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.

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



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.



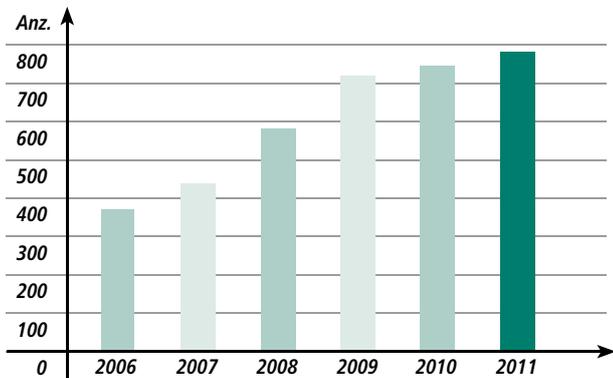
memo – eine starke Marke mit Zukunft

Über 750 Produkte und damit fast mehr als zehnmal so viele wie im Jahr 2002 tragen heute den Namen memo – Tendenz weiter steigend!

Während die ersten memo Markenartikel vorrangig zum klassischen Bürobedarf zählten – Gewerbetreibende waren anfangs unsere Kernzielgruppe – führen wir inzwischen auch immer mehr memo Markenprodukte für das „tägliche Leben“: darunter Hygiene- und Reinigungsartikel, Kindergarten- und Schulbedarf, Büromöbel und Naturtextilien.



memo MARKENPRODUKTE IM GESAMTSORTIMENT



Alle memo Markenprodukte erfüllen besonders hohe ökologische Standards, um Mensch und Umwelt bei Herstellung, Gebrauch und Verwertung geringstmöglich mit Schadstoffen zu belasten. Die Mehrzahl ist mit einem der bereits beschriebenen, anerkannten Gütesiegeln und Umweltzeichen ausgezeichnet. Zusätzlich überzeugt jeder Artikel durch eine erstklassige Qualität, hervorragende Gebrauchseigenschaften, klare Produktdeklarationen und – nicht zuletzt – durch einen attraktiven Preis.

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

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

Aus dem Garten der Natur: Zuwachs in der memo Markenfamilie

Bei der Entwicklung und Herstellung der Wasch- und Reinigungsmittelerie „Eco Saponine“ und der Flüssigseifen „Natural Liquid“ wurde konsequent auf allerhöchste Verträglichkeit für Mensch und Umwelt geachtet. Alle Inhaltsstoffe sind natürlichen Ursprungs. Die Produkte sind vegan und tierversuchsfrei und die Verpackungen bestehen aus wiederverwertbarem Polyethylen. Für alle Sorten Wasch- und Reinigungsmittel sowie für die Seifen bieten wir ökologisch vorteilhafte Großgebinde zur Nachfüllung an.

Großen Wert legen wir bei diesen Produkten darauf, dass bei der Herstellung konsequent auf die Verwendung von Palmölen, die konventionell als Rohstoff u. a. in Nahrungsmitteln und Kosmetika eingesetzt werden, verzichtet wird. Immer mehr tropischer Regenwald fällt riesigen Palmöl-Plantagen zum Opfer, wodurch den dort lebenden Menschen die Nahrungs- und Lebensgrundlage entzogen wird und bedrohte Tierarten ihre letzten Rückzugsräume verlieren. Zusätzlich werden große Mengen CO₂ freigesetzt.

Der Verzicht auf den Einsatz von Palmöl schont nicht nur wertvolle Ressourcen, sondern sichert auch die biologische Vielfalt.

Reinigungsmittel „Eco Saponine“

Die in Seifenkraut enthaltenen Inhaltsstoffe Saponine sind natürliche Substanzen, die oberflächenaktive Eigenschaften besitzen und in wässrigen Lösungen Schaum bilden. Der Wortstamm „sapo“ bezeichnete schon zur Zeit der Germanen, Kelten und Römer den Seifenschaum. Deshalb war das zur Gattung der Nelkengewächse gehörende Seifenkraut bereits in der Antike als Wollwasch- und Heilmittel bekannt und auch Kräuterbücher aus früheren Jahrhunderten loben die Reinigungsleistung der Saponine.

Noch heute findet die Pflanze auch in der Naturmedizin Anwendung. Nach vielen Jahrzehnten (fast ausschließlich chemisch erzeugter Produkte wurde der nachwachsende Rohstoff inzwischen als besonders umweltschonende und durch seine Hautfreundlichkeit auch für Allergiker geeignete Alternative für verschiedene Anwendungsbereiche wiederentdeckt. Das Seifenkraut für die biologisch abbaubaren memo Reinigungsprodukte – Vollwaschmittel, Universalreiniger und Spülmittel – wächst in Frankreich, die Herstellung erfolgt in Deutschland.

Flüssigseifen „Natural Liquid“

Die flüssigen Bio-Pflanzenölseifen in den Varianten Citrus, Lavender und Neutral basieren auf reinem Bio-Sonnenblumen-, Bio-Oliven- und Bio-Distelöl sowie anderen Inhaltsstoffen aus kontrolliert biologischem Anbau. Alle Seifen sind unter den strengen Richtlinien von „Ecocert“ hergestellt und geprüft. Die Herstellung erfolgt in Deutschland unter Einsatz ausschließlich regenerativer Energien.





Lebenszyklusanalyse eines memo T-Shirts

Im Zuge der ständigen Weiterentwicklung unserer Markenprodukte haben wir im Zeitraum April 2009 bis Februar 2010 eine umfassende Lebenszyklusanalyse (LCA) für ein Produkt aus dem Bereich Textilien durchgeführt. Durch die detaillierte Erfassung relevanter Stoff- und Energieströme entlang der verschiedenen Lebensphasen von Produkten können diese nach ihren wichtigsten Umweltauswirkungen, wie Energie- und Rohstoffbedarf, Treibhausgas-Emissionen oder Abfälle, bewertet werden. Basis der Analyse sind die international gültigen Normen ISO 14040 und ISO 14044 zur Erstellung von Ökobilanzen sowie die Norm PAS 2050 zur Ermittlung von Treibhausgas-Emissionen.

Die Analyse wurde in Zusammenarbeit mit dem Stipendien-Programm „Young Leaders for Sustainability (YLS)“ unter der Leitung des Collective Leadership Institutes (CLI), Potsdam sowie InWEnt (Internationale Weiterbildung und Entwicklung GmbH), Berlin durchgeführt. Zentrales Anliegen des Programms ist die Entwicklung von Nachwuchsführungskräften für den Bereich Nachhaltigkeit.

Für memo haben zwei Studienteilnehmer ein rotes memo Bio T-Shirt der Größe L untersucht. Das T-Shirt ist GOTS- sowie Fairtrade-zertifiziert. Der Herstellerbetrieb erfüllt unter anderem die Normen SA 8000 und ISO 14001. Die Analyse bestand aus einer umfassenden Grundlagenforschung, der Datenerhebung beim Produzenten und Farmern in Indien sowie der abschließenden Bewertung und Ableitung von Handlungsempfehlungen. Im Rahmen der Analyse fanden neben den ökologischen auch gesundheitliche und soziale Aspekte Beachtung.

Hinsichtlich der Verlässlichkeit wurden die Primärdaten in drei Stufen eingeteilt:

1. Persönliche Messungen.
2. Validierbare Kennzahlen des Herstellers.
3. Geschätzte Daten;
Nicht validierbare Auskünfte des Herstellers.

Die Ausgangslage

Im Gegensatz zu vielen anderen Textilien werden die memo Bio T-Shirts derzeit vollständig in einem einzigen Land produziert. Baumwollanbau, Rohstoffherstellung, Veredelung und Endfertigung finden ausschließlich in Indien statt und werden vom Hersteller ganzheitlich auf Basis nachhaltiger Kriterien gesteuert. Als Systemgrenze der LCA wurden Produktion und Transport des T-Shirts vom Anbau der Baumwolle in Indien bis zur Ankunft im Lager der memo AG in Greußenheim definiert.

Die Lagerung bei memo ist nicht Bestandteil der Analyse. Ebenso weiterführende Sekundärprozesse, wie z. B. die Herstellung der im Produktionsprozess verwendeten Maschinen oder Hilfsstoffe. Die Gebrauchs- sowie Entsorgungsphase wurde auf Basis von Sekundärliteratur dokumentiert, da es hierzu bereits vielfältige Studien gibt.

Die Prozessanalyse

Baumwollanbau (Farming)

Der Rohstoffanbau für die memo Bio T-Shirts erfolgt im größten Bio-Baumwollprojekt in Indien nach den Kriterien der Zertifizierungssysteme GOTS und Fairtrade. Landwirtschaftsexperten schulen die einzelnen Farmer regelmäßig über die Herstellung und

den Gebrauch von biologischen Düngern und Pestiziden sowie gesundheitsschädigender Faktoren für Mensch und Tier beim Baumwollanbau. Ein wesentlicher Umweltaspekt beim Anbau von Baumwolle ist der Wasserverbrauch, dieser liegt pro kg Rohbaumwolle bei durchschnittlich etwa 1 500 l Wasser. Ein großer Teil des Bedarfs wird durch Regenwasser gedeckt, die meisten Farmer speichern dieses in Bewässerungssystemen. Fällt zu wenig Regen, bewässern die Farmer ihre Felder auch mit Grundwasser. Der Betreiber des Bio-Baumwollprojektes testet derzeit ein unterirdisches Tropfbewässerungs-System, welches die Verdunstung des Wassers auf ein Minimum reduzieren soll.

Experten des Herstellers arbeiten an der ständigen Verbesserung der Anbaumethoden, des Saatguts, des Düngers sowie der biologischen Schädlingsbekämpfung.

Entkörnung (Ginning)

Bei der Entkörnung werden die für die Garnproduktion brauchbaren Fasern der geernteten Baumwolle von den nicht geeigneten Bestandteilen getrennt. Im Durchschnitt sind dies etwa 66 % des Rohstoffes, die jedoch zum größten Teil als Sekundärprodukte in der Landwirtschaft oder in der Papierproduktion verwendet werden. Lediglich 2 % des Ausgangsmaterials ist reiner Abfall. Zur Vermeidung von Transportwegen erfolgt die Entkörnung in der Nähe der Farmen in einer Anlage des Herstellers der Textilien.

Spinnen (Spinning)

Beim Spinnvorgang wird aus den vorbereiteten Baumwollfasern Garn hergestellt. Es handelt sich um einen rein mechanischen Prozess ohne chemische Ausrüstung. Aufgrund des benötigten Dampfes ist der Spinnprozess ein vergleichsweise energieintensiver Vorgang und verursacht 22 % der gesamten Treibhausgas-Emissionen innerhalb der untersuchten Systemgrenze.

Beim Spinnen werden etwa 33 % der Baumwollfasern wegen ihrer qualitativen Eigenschaften zu Mischgarnen recycelt.

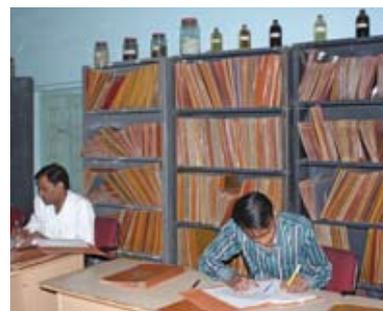
Stricken (Knitting)

Das Stricken der Stoffe ist ein automatisierter Produktionsprozess mit geringen Umweltauswirkungen im Rahmen der Gesamtherstellung.

Färbungsprozess (Dyeing)

Um eine ausreichende Farbintensität zu erreichen, muss die naturfarbene Baumwolle vor dem Färben gebleicht werden. Das Bleichen und Färben sind sehr wasser- und energieintensive Prozesse.

Unser Hersteller gestaltet den Färbeprozess sehr effizient. Knapp 90 % des Wassers wird im unternehmenseigenen Kreislaufsystem wieder verwendet.



Im Rahmen der GOTS-Zertifizierung wird der Bio-Baumwollanbau exakt dokumentiert.



Unser Mitarbeiter Jan Schmitz bei der Entkörnungsanlage.

Systemgrenzen schränken ein unendlich komplexes System auf ein überschaubares Bild ein.

Der gesamte Färbeprozess benötigt 28,4 l Wasser je T-Shirt. Durch den geschlossenen Wasserkreislauf werden letztendlich nur 2,84 l Frischwasser pro T-Shirt verbraucht. Die Reinigung des Wassers erfolgt in einer betriebseigenen Abwasseranlage.

Die Energieintensität des Prozesses (47 % der Gesamtemissionen) erklärt sich durch die Dampferzeugung, welche für die Erhitzung des Wassers, zur Verdichtung des Materials und die Trocknung und Stabilisierung auf einem Spannrahmen benötigt wird. Der Dampf wird in drei Boilern erzeugt, welche mit Gas, Kohle sowie der Abwärme des Gasgenerators betrieben werden. Nach dem GOTS-Standard darf das Bleichen nur auf Sauerstoffbasis durchgeführt werden; für das Färben sind keine Azofarbstoffe erlaubt. Auch der Einsatz anderer Hilfsstoffe ist durch den Standard detailliert geregelt.

Fertigung (Readymade Garment)

Die Endfertigung unserer Textilien wird an einem zweiten Standort des Herstellers durchgeführt, der etwa 1000 km vom Hauptstandort entfernt liegt. Dort findet auch die Qualitätskontrolle der fertigen Kleidungsstücke durch einen Beauftragten der memo AG statt. Beide Standorte sind nach SA 8000 und ISO 14001 zertifiziert. Der Hersteller verfügt über modernste Fertigungsanlagen.

Transport

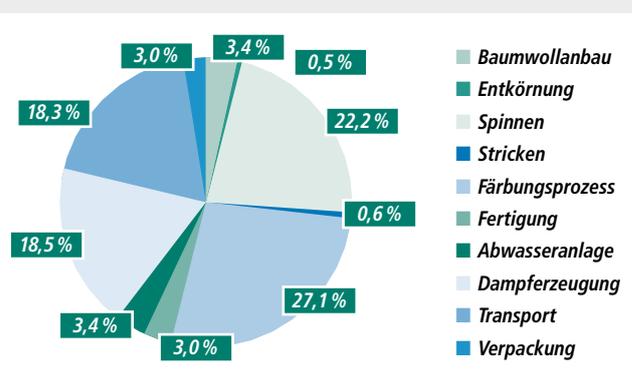
Der Transport erzeugt 18,5 % der gesamten Treibhausgas-Emissionen. Davon entfallen 90 % auf Straßenverkehr, 9 % auf Schifftransport und 1 % auf Zugverkehr. Die Daten wurden der Sekundärliteratur entnommen. Hinsichtlich Fahrzeugtyp oder Gewicht der Ladung wurden zum Teil Annahmen getroffen.

Im Vergleich zur Produktion konventioneller Textilien, die zwischen den einzelnen Fertigungsstufen oft große Distanzen rund um den Globus zurücklegen, spart memo alleine durch die Produktion der T-Shirts an nur drei Standorten in Indien enorme Umweltwirkungen ein. memo vermeidet den Überseetransport per Luftfracht. In diesem Fall wären die gesamten Transportemissionen 4,4-mal höher.

Gebrauchsphase

Unabhängig von der Methodik sowie den Systemgrenzen haben alle LCAs über Baumwolltextilien gezeigt, dass der weitaus höchste Energie- und Wasserverbrauch im Leben eines T-Shirts während der Nutzungsphase entsteht. Dort wiederum nimmt das Trocknen im Trockner den höchsten Anteil ein. Abhängig von der Anzahl der Wasch- und Trocknungsvorgänge bezieht die Literatur für die Nutzungsphase einen Anteil des Energiebedarfs von bis zu 95 % innerhalb des gesamten Produktlebenszyklus.

VERTEILUNG DER CO₂e-EMISSIONEN BEI DER HERSTELLUNG EINES MEMO T-SHIRTS



Knapp 90 % der gesamten Emissionen von 3 kg CO₂e entstehen bei vier der zehn betrachteten Prozesse: Spinnen (22,2 %), Färben (27,1 %), Dampfproduktion (18,5 %) sowie Transport (18,3 %).

Fazit

Durch Produktion und Transport innerhalb der untersuchten Systemgrenze verursacht ein memo T-Shirt knapp 3 kg CO₂e.

Die Life-Cycle-Analyse hat belegt, dass die memo T-Shirts mit modernen technischen Anlagen und einem hohen Umweltstandard produziert werden. Zudem erfüllen sie höchste Ansprüche an Sozialverträglichkeit beim Baumwollanbau und in der Fertigung.

Möglichkeiten zur weiteren Reduzierung negativer Umweltauswirkungen existieren insbesondere durch die Steigerung des Einsatzes regenerativer Energien und die Installation moderner Wärmerückgewinnungsanlagen im Dampferzeugungsprozess. Auch die Verlegung der Endfertigung und -kontrolle an den Hauptstandort würde durch den Verzicht von Transporten zu Emissionsenkungen führen.

Unsere Handlungsempfehlungen wurden dem Hersteller mitgeteilt. Möglichkeiten zur Umsetzung werden derzeit geprüft.

Der Verzicht auf maschinelle Trocknung und die Nutzung energieeffizienter Maschinen trägt wesentlich zur Reduzierung von Umweltbelastungen beim Gebrauch von Textilien bei.

Der Wasserverbrauch beträgt etwa 1800 l/T-Shirt. Der Großteil wird im Baumwollanbau benötigt. Die angekündigten Wassereinsparungsmaßnahmen des Herstellers durch die Installation eines unterirdischen Tropfbewässerungs-Systems begrüßt die memo AG sehr.

Den Transport per Luftfracht wird memo weiterhin weitestgehend vermeiden. Zudem wollen wir unsere Kunden im Katalog über die Wichtigkeit von Energie- und Wassersparmaßnahmen in der Nutzungsphase informieren.



Bio-Baumwolle wird in separaten Fertigungslinien verarbeitet.



Die Strickmaschine läuft rund um die Uhr und vollkommen automatisch.



Modernste Bügeleinrichtungen verringern den Energieverbrauch bei der Herstellung wesentlich.



Transport des Garns mit dem LKW zur Weiterverarbeitung.



Neue Wege der Ressourcenschonung

Unser Beitrag: den „Ökologischen Fußabdruck“ verkleinern

Wir leben längst über unsere Verhältnisse: Wenn alle Menschen so leben würden wie wir Europäer, bräuchten wir drei Erden.

Würden alle so leben wie ein durchschnittlicher Bürger in den USA, wäre sogar die Biokapazität von mehr als 4,5 Planeten notwendig. Der „Ökologische Fußabdruck“ der Menschheit ist längst weitaus größer als die auf der Erde nachhaltig verfügbaren Ressourcen.

Einen Zustandsbericht unseres Planeten liefert der „Living Planet Report 2010“ des WWF; einzusehen und zum Downloaden auf www.wwf.de!

Um auch den nachfolgenden Generationen eine lebenswerte Zukunft zu hinterlassen, müssen jetzt die Weichen gestellt werden: Für jeden persönlich gilt es, den Lebensstil hinsichtlich Ernährung, Wohnen, Mobilität und Konsum sowie die damit verbundenen Gewohnheiten kritisch zu überprüfen und gegebenenfalls zu ändern.

Und im Großen sind Politik und Industrie stärker denn je gefragt, die notwendigen Maßnahmen für ein Umdenken sowie letztlich auch Ansätze zur Steigerung der Ressourceneffizienz und gleichzeitig für die Ressourcenschonung zu erarbeiten und umzusetzen.

Über Produkte, die in Massen produziert und gekauft werden, machen sich viele Menschen beim alltäglichen Ge- und Verbrauch kaum Gedanken, welche Belastungen dabei für Mensch, Umwelt und Klima entstehen. Es sind Produkte aus den Bereichen, die auch das memo Sortiment beinhaltet: Büro- und Schulbedarf, Haushalt und Hygiene, Textilien oder auch Werbeartikel, die von Unternehmen teilweise in großen Mengen gestreut werden.

An diesem Punkt leistet das Unternehmen memo seinen Beitrag: Wir suchen und listen Produkte, die durch den Herstellungsprozess, das verwendete Material, durch die Langlebigkeit, durch die Recyclingfähigkeit oder – im besten Fall – durch den kompletten Lebenszyklus wertvolle Ressourcen einsparen.

Oft handelt es sich dabei um innovative Lösungen und neue Ansätze, die nicht immer unumstritten sind. Dennoch zeigen sie Wege auf, wie in Zukunft durch den Einsatz von alternativen Rohstoffen, durch langlebige Produktqualität, durch effizienten Materialeinsatz oder durch Recyclingfähigkeit natürliche Ressourcen geschont und Energie eingespart werden können.

Innovative Rohstoffe für alltägliche Produkte

Biokunststoffe

Als Biokunststoff, Biopolymere oder auch Bioplastik werden Kunststoffe bezeichnet, die auf Basis von nachwachsenden Rohstoffen erzeugt werden und in der Regel biologisch abbaubar sind. Die drei gängigsten Werkstoffe sind Polymilchsäure (PLA), Stärke und Zellulose. Sie sind rückstandsfrei verbrennbar, bei sortenreiner Trennung mehrfach recyclingfähig und als kompostierbar gekennzeichnet. Biokunststoffe stellen inzwischen in vielen Bereichen eine echte Alternative zu herkömmlichen, auf fossiler Basis hergestellten Kunststoffen dar.

Produkte aus pflanzlichen Rohstoffen

Papier mit Algenanteil, Gummiringe aus FSC®-zertifiziertem Naturkautschuk oder ein Malkasten, dessen Wasserfarben aus Extrakten der verschiedensten Blüten, Blätter, Früchte und Wurzeln hergestellt sind – die Palette an Produkten aus pflanzlichen Rohstoffen wird immer umfangreicher. Die Natur stellt eine unüberschaubare Vielfalt verschiedener Rohstoffe bereit, die in zahlreichen Bereichen – z. B. in der Papierindustrie oder im Baugewerbe – eingesetzt werden. Auch immer mehr Alltagsprodukte werden aus pflanzlichen Rohstoffen hergestellt.

Ressourcenschonung durch Materialeinsparung

So wenig Material wie möglich, so viel wie nötig! Für eine ressourceneffiziente Herstellung eines Produkts muss der „ökologische Rucksack“ (also die Menge an Ressourcen, die bei Herstellung, Gebrauch und Entsorgung eines Produkts oder einer Dienstleistung verbraucht werden) im Produktionsprozess möglichst klein sein.

Dies bedeutet den geringstmöglichen Einsatz von Energie, Wasser, Fläche und auch Material. Wenn dies ein Massenprodukt wie z. B. Papier betrifft,

kann eine Materialreduktion große Mengen wertvoller Ressourcen sparen.

Das Standard-Büropapier „SAVE“ von m-real ist ein derartiges Produkt. Das geringe Flächengewicht verringert den Einsatz von Rohmaterialien und reduziert gleichzeitig die Emissionen bei der Produktion. So werden im Vergleich zu herkömmlichem 80 g/m²-Büropapier 19 % weniger Holz, 38 % weniger Wasser und 18 % weniger Energie verbraucht sowie 31 % weniger Luftemissionen ausgestoßen.



Das Geodreieck von Linex besteht zu 100 % aus Polymilchsäure.



Der memo Naturfarbkasten „Natural Colours“: zwölf Farben aus dem Garten der Natur.



Intelligente Verpackung und effizienter Materialeinsatz schonen Mensch, Umwelt und Klima.



Beim Direktrecycling werden veraltete Landkarten ohne zusätzlichen Wasser- und Energiebedarf zu einem neuen Produkt.



Die Schubladenbox „Forever“: hergestellt aus recycelten Getränkeflaschen und ausgezeichnet mit dem „Blauen Engel“.

Hochwertige Produkte aus recycelten Materialien

Produkte, die aus recycelten Materialien bestehen, haben sich fast unbemerkt in unseren Alltag geschlichen und sind mittlerweile gang und gäbe.

Recyclingkunststoffe

Aus recycelten PET-Flaschen werden Tragetaschen, aus Joghurtbechern werden Schubladenboxen: Die sortenreine Trennung gerade von Kunststoffabfall in Verbindung mit modernen Produktionstechnologien hat zu einem Durchbruch im Recycling geführt. Denn im Gegensatz zu früher, als aus Altmaterial nur minderwertige oder kurzlebige Produkte entstanden sind („Downcycling“), ist heute auch die Fertigung von hochwertigen und langlebigen Produkten möglich („Upcycling“).

Beispiel Recyclingleder

Aus gemahlenden Verschnittresten der Lederwarenproduktion in Verbindung mit Naturkautschuk entsteht ein neuer, strapazierfähiger Faserstoff, der von Echtleder kaum zu unterscheiden ist. Das Material ist eine ökologische Alternative zu Kunstleder- oder PVC-kaschierten Produkten und spart Abfall, indem es die Deponien entlastet. Zudem ist es im Vergleich zu Echtleder preiswert.

Beispiel Recyclingglas

Die Herstellung von Glasprodukten aus alten Scherben spart Zeit, wertvolle Rohstoffe und vor allem Energie.

Langlebigkeit und Qualität schützen Ressourcen

Qualitativ hochwertig verarbeitete Produkte haben meist eine längere Lebensspanne, wodurch wertvolle Ressourcen und Energie gespart werden. Sie sind reparaturfähig, Ersatzteile sind langfristig verfügbar und häufig erhalten Verbraucher eine kostenlose Garantieverlängerung.

Gerade als Händler stehen wir in der Pflicht, dem Verbraucher Produkte zu bieten, die langlebig sind (eventuell auch in zweiter Hand), wiederverwendet, gewartet und instandgehalten werden können.



Qualität im Detail: die traditionelle Fingerzinkung eines TREND Tisches.

Ein Beispiel für die Einheit von Langlebigkeit, Qualität, Ökologie und Service hinsichtlich Wartung und Reparatur sind die TREND System-Einrichtungen im Bereich Büromöbel bei memo.

Ressourcen sparen während der Nutzung

Eine effiziente Möglichkeit Ressourcen einzusparen, ist die Reduktion des unmittelbaren Ressourcenverbrauchs während der Nutzung. In unserem Katalog finden Kunden viele Produkte, die helfen, den täglichen Energieverbrauch zu senken. Dabei können die Einsparpotenziale erheblich sein und sich energetisch, finanziell und ökologisch auszahlen.

Ein Beispiel zur Ressourceneinsparung im Alltag ist das Thema Beleuchtung. Die klassische Energiesparlampe wird dabei zunehmend von LED-Lampen, der Lichtquelle der Zukunft, abgelöst.

Die neueste Generation kompakter LED-Lampen übertrifft mit bis zu 75 Lumen/Watt bereits heute die Effizienz von Energiesparlampen (35–65 Lumen/Watt).

Im Gegensatz zu diesen bieten LED-Lampen direkt nach dem Einschalten die volle Lichtleistung, sind frei von Quecksilber und noch langlebiger. Allerdings sind hochwertige LED-Lampen mit guter Farbwiedergabe und höherer Lichtleistung in der Anschaffung bisher noch vergleichsweise teuer.

Warum memo trotz Kritik noch Energiesparlampen anbietet, lesen Sie auf www.memo.de/energiesparlampen/!

Von der Wiege zur Wiege: Das „Cradle to Cradle®“-Konzept

Das Designkonzept für ökologisch intelligente Produkte wurde von Prof. Dr. Michael Braungart (u. a. Gründer und Leiter der EPEA GmbH in Hamburg) in Zusammenarbeit mit William McDonough (US-amerikanischer Architekt, Autor und Designer) entwickelt.

Das „Cradle to Cradle®“-Konzept kennt wie die Natur keinen Abfall und verfolgt das Ziel, ein Produkt so zu gestalten, dass alle Inhaltsstoffe zu nahezu 100% zurückgewonnen werden können –

anstatt diese als Abfall zu deponieren, zu verbrennen oder geringwertiger zu recyceln.

Auf diese Weise können Produkte und Materialien von der „Wiege zur Wiege“ als technische oder biologische Nährstoffe in Kreisläufen zirkulieren und nahezu unbegrenzt wiederverwendet werden. Einmal geschöpfte Werte bleiben für Mensch und Umwelt erhalten.

Weitere Informationen zu Prof. Dr. Michael Braungart und zum „Cradle to Cradle®“-Prinzip finden Sie im Internet auf www.epea-hamburg.org/!



Der Tragekorb „Square“ aus Recyclingleder trägt auf Wunsch auch eine Werbebotschaft.



Flasche mit Bügelverschluss aus Recyclingglas.



Besonders umweltschonend hergestellt: der HAG Bürodrehstuhl ist mit dem europäischen „Ecolabel“ ausgezeichnet.



Mit Energiemonitoren lassen sich Stromtreiber schnell und gezielt identifizieren.



LED-Lampe statt Glühlampe: die Philips Master LEDbulb mit Rundumstrahlung bis über 300°.



Rexel Prospekthüllen „ecodesk“ aus Recycling-PP „Cradle to Cradle®“.



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.

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.

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.

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!

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.



Die Meinung unserer Kunden ist uns sehr wichtig – ob am Telefon oder per Formular.



Um einen reibungslosen internen Transport der Pakete zu gewährleisten, war bei der Installation der neuen Förderanlage äußerste Präzision gefragt.



Während des Lagerumbaus wurden alle Regale ausgeräumt. Die Waren wurden etikettiert und nach dem Aufbau der neuen Regalsysteme nach den Vorgaben des ERP-Systems wieder eingelagert.

Nach einer eingehenden Analyse erschien die Implementierung eines neuen Systems gegenüber einer weiteren Anpassung der bestehenden Software als technisch und wirtschaftlich zu bevorzugende Variante.

Bedeutende Veränderungen zugunsten stetiger Verbesserung

Das Jahr 2010 stand bei memo ganz im Zeichen der Umstellung unseres Warenwirtschaftssystems und einer umfassenden Umstrukturierung unserer logistischen Prozesse und der Lagerorganisation. Die positive Geschäftsentwicklung der letzten Jahre sowie der Ausbau unseres Produktsortiments und unserer Serviceleistungen machte diese bedeutenden Veränderungen unabdingbar.

Wir stoßen an unsere Grenzen und machen uns fit für die Zukunft

Die Entscheidung, das bisherige Warenwirtschaftssystem nach nahezu 20 Jahren Betriebszeit durch ein neues EDV-System abzulösen, resultierte vor allem aus neuen Anforderungen an die IT-Unterstützung wesentlicher Prozesse wie Planung und Steuerung von Werbeaktionen, Warenbeschaffung, Kommissionierung und Versand oder Adressmanagement.

In der Logistik erwiesen sich einerseits der immer gravierender werdende Platzmangel und andererseits das steigende Auftragsvolumen, das mit den bestehenden Lager- und Kommissionierkapazitäten nicht mehr zu bewältigen war, als größte Schwachstellen. Die positive Entwicklung der memo AG in den vergangenen Jahren machte deutlich, dass das steigende Auftragsvolumen nur durch eine Reorganisation der logistischen Prozesse bewältigt werden konnte. Die Zielsetzungen der Systemumstellung waren dabei: die Gewährleistung eines höheren Warendurchflusses, das Erreichen einer höheren Qualität in allen logistischen Prozessen sowie die verbesserte Ergonomie und höhere Arbeitssicherheit innerhalb des Lagers.

Planung und Umsetzung

Um ein Projekt dieser Größenordnung zu bewältigen, entschied sich die memo AG mit erfahrenen Partnern zu kooperieren. Zusammen mit einer auf den Versandhandel spezialisierten Unternehmensberatung und dem Institut für angewandte Logistik (IAL) der Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt wurde ein umfassendes Anforderungsprofil für die Logistikumstellung und das Warenwirtschafts-

system erarbeitet. Beide Partner begleiteten uns auch bei der Entwicklung und Umstellung der Systeme. Ein Softwareunternehmen aus der Region lieferte uns das Warenwirtschaftssystem, welches im Laufe des Projektes speziell für unseren Bedarf weiter entwickelt wurde.

Nach intensiven Vorarbeiten wurden im Juli 2010 sowohl das Warenwirtschaftssystem als auch die Logistikprozesse umgestellt. Begleitet von wesentlichen baulichen Änderungen unseres Lagers. Während der Umstellung wurden alle Produkte aus den bestehenden Regalen ausgeräumt, etikettiert und nach dem Aufbau der neuen Regalsysteme nach den Vorgaben des neuen ERP-Systems eingelagert.

Im gleichen Zeitraum wurden alle relevanten Daten aus dem bisherigen ERP-System ins neue System migriert und neue erforderliche Daten (z. B. Artikel-Geometrie-Daten) nacherfasst, bzw. aus vorbereiteten Listen importiert.

Aller Anfang ist schwer

Trotz umfassender Systemtests führte die Umstellung insbesondere in der Beschaffungs- und Versandlogistik zu erheblichen Folgeproblemen und zeigte uns über Monate hinweg die Grenzen unserer Leistungsfähigkeit auf. Entgegen aller Anstrengungen wurden zahlreiche Kundenbestellungen nicht mit der gewohnten Geschwindigkeit oder Vollständigkeit ausgeliefert.

Nur durch den unermüdlichen Einsatz unserer Mitarbeiter, die sich abteilungsübergreifend und mit zahlreichen Überstunden engagierten, und durch eine Vielzahl manueller Zusatz- und Korrekturmaßnahmen konnte die Prozesssicherheit zumindest annähernd gewährleistet werden.

In enger Zusammenarbeit mit dem Softwarehersteller konnten wir nach einigen Monaten des Arbeitens unter erschwerten Bedingungen die elementaren Problemstellungen lösen und befinden uns seitdem wieder in einem geordneten Prozess der kontinuierlichen Verbesserung im Rahmen unseres Qualitätsmanagementsystems.

Ausdauernde Bemühungen zahlen sich letztendlich aus.



Entscheidend: informative Präsentation und ökologische Vorteile

Die memo Printmedien

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. Alleine in 2010 konnten dadurch im Vergleich zur Verwendung von Frischfaserpapier über 441 Tonnen Holz, knapp 7,5 Mio. Liter Wasser und über 1,5 Mio. kWh Energie sowie knapp 41 Tonnen CO₂* eingespart werden.

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.

* Quelle: www.papiernetz.de

Die memo Kataloge sind ressourcenschonend hergestellt und tragen deshalb den „Blauen Engel“.

„Blauer Engel“ ab 2011

Ab diesem Jahr sind sowohl der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht als auch die beiden Gesamtkataloge mit dem „Blauen Engel“ ausgezeichnet. Die Vergabegrundlagen des RAL-UZ 72 wurden sogar noch in einem entscheidenden Punkt übertroffen, denn unsere Printmedien sind nicht nur überwiegend, sondern ausschließlich aus 100 % Altpapier hergestellt.

Auflagenhöhe

Im Jahr 2010 hat die memo AG zwei Kataloge mit Umfängen zwischen 594 und 658 Seiten in einer Gesamtauflage von 149 869 Exemplaren produziert. Zudem erhielten unsere Kunden elf Mailings mit bis zu 24 Seiten Umfang in einer Gesamtauflage von 518 800 Stück.



memo Nachhaltigkeitsberichte wurden bereits mehrfach ausgezeichnet.



Unsere Kunden erhalten rund fünf Mailings mit Neuheiten und Angeboten pro Jahr.



Durch systematische Kundensegmentierung und entsprechende Auflagenplanung minimieren wir negative Umweltauswirkungen und unnötige Produktionskosten. Auf diese Weise konnten wir die Jahresauflage unserer Kataloge und Mailings im Vergleich zum Jahr 2009 um 7,72 % senken.

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. Für den Einzelversand während des Jahres verwenden wir eine Versandhülle aus 100 % Recyclingpapier. Für den Direktversand von der Druckerei setzen wir für den Jahreskatalog eine Kunststoffolie mit 60 % Recyclinganteil ein. Die Folie besteht zu 100 % aus chlorfreiem, umweltverträglichem Polyethylen, das bei Deponierung und Verbrennung keine Schadstoffe bildet und erneut 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 40.

Produktkatalog, Informations- und Serviceplattform: www.memo.de

Unser Web-Shop bietet das komplette Produktsortiment aus dem Gesamtkatalog, eine große Auswahl an Sonderangeboten und Neuheiten sowie ausführliche Informationen zu den Produkten und unserem Unternehmen, die wir so aktuell und umfangreich nicht in unseren Printmedien veröffentlichen können. Auf Anregung vieler Kunden nach mehr digitalen Medien werden seit Ende 2010 alle gedruckten Mailings auch als Online-Blätterkatalog angeboten.

Generell nutzen memo Kunden mit weiter steigender Tendenz das „papierlose“ Internet als Informationsquelle und für Bestellungen. Mit einem Auftragsanteil von mittlerweile knapp 50 % (im Privatkundenbereich sogar über 60 %) ist dieses ressourcenschonende Medium nicht mehr aus unserem Dienstleistungsangebot wegzudenken.

Der memo E-Mail-Newsletter ...

informiert auf Wunsch zur Zeit über 50 000 Abonnenten 1–2-mal monatlich über aktuelle Themenshops sowie über Sonderangebote und Restposten, die meist in keinem unserer Kataloge zu finden sind. Dazu kommen nützliche Tipps und Links zu anderen Internetseiten zum Thema Nachhaltigkeit und kleine redaktionelle Berichte zu unseren Aktivitäten. Der memo Newsletter ersetzt längst viele postalische Werbeaussendungen und spart so nicht nur Druck- und Versandkosten, sondern vermeidet zudem damit einhergehende Umweltbelastungen.



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



Nachhaltig gute Werbeartikel: im Internet unter www.memo-werbeartikel.de

www.memo-werbeartikel.de

Seit Mitte 2011 präsentiert memo den Bereich Werbeartikel zusätzlich im Internet. Auf www.memo-werbeartikel.de finden speziell Gewerbekunden ökologisch und sozial verträgliche Produkte für ihren nachhaltigen Werbeauftritt. Innovativ ist die Filterfunktion nach Produkten mit Gütesiegeln sowie nach ökologischen Kriterien, wie z. B. Solarprodukten oder Artikeln aus nachwachsenden Rohstoffen.



Papierverbrauch bei memo

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

Um wertvolle Ressourcen soweit möglich zu schonen, verwenden wir für unseren internen Bedarf und für jegliche Geschäftskorrespondenz ausschließlich 100 % Recyclingpapier, ausgezeichnet mit dem „Blauen Engel“.

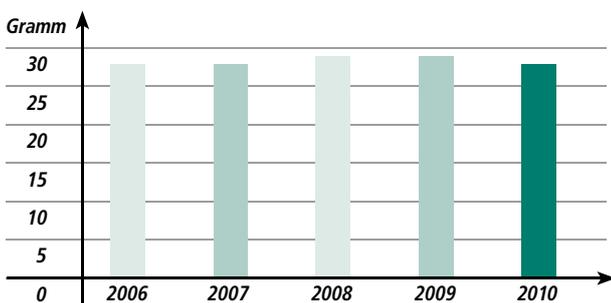
memo spart Papier z. B. durch den weitestgehenden Verzicht des Ausdrucks digitaler Dokumente, doppelseitiges Kopieren oder durch die Nutzung von gebrauchsfähigem, aber für den Verkauf nicht mehr geeignetem Papier. Seit Anfang 2006 archivieren wir alle ausgehende Rechnungen, Lieferscheine und Gutschriften digital.

Gegenüber dem Vorjahr ist der gesamte Papierverbrauch im Jahr 2010 geringfügig um 2 % gestiegen, jedoch in Relation zur steigenden Anzahl der abgewickelten Kundenaufträge stabil unter 30 g geblieben.

Die Umstellung unserer Kommissionierstrategie führte jedoch zu einer wesentlichen Änderung der Verteilung des Papierbedarfs. Einem merklich gestiegenen Verbrauch von Briefpapier steht ein deutlich gesunkener Verbrauch bei den Kommissionierlisten gegenüber. Vor der Systemumstellung wurde jeder Sendung – unabhängig von der Anzahl der Pakete – nur eine Rechnung beigelegt. Nun erhält jedes Paket zusätzlich eine Packstückliste, wodurch der Kunde den Sendungsinhalt besser nachvollziehen kann und die Servicequalität deutlich verbessert wurde. Dagegen erzielen wir bedeutende Einsparungen im Bereich Kommissionierung: Früher wurde für jeden einzelnen Auftrag eine eigene Kommissionierliste erstellt. Dies geschieht nun gebündelt für bis zu 32 Kundenaufträge.

Zudem legen wir seit dem 2. Halbjahr 2010 den Kundensendungen, die über Internet und per E-Mail bestellt wurden, keine Bestellformulare mehr bei. Dies entspricht einem Rückgang des Papierverbrauchs in diesem Bereich um 42 %.

PAPIERVERBRAUCH PRO AUFTRAG



Auch in Zukunft hat Papier- und damit Ressourcensparen höchste Priorität bei der memo AG. Wir werden weiterhin kontinuierlich den Bedarf analysieren und notwendige Optimierungen vornehmen.

Wir wollen unseren internen Papierverbrauch kontinuierlich reduzieren.



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.

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 von mindestens 97 % 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).

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

Reduzierung der Umweltauswirkungen bei Anlieferung und Versand von Stückgut und palettierter Ware

Die Ausweitung unseres Produktsortiments und die Weiterentwicklung unserer Vertriebsstruktur für Großkunden hat in den vergangenen Jahren zu einer kontinuierlichen Steigerung des Abwicklungsvolumens von palettierter Ware sowohl in der Beschaffung als auch in der Distribution geführt.

Aus diesem Grund haben wir gemeinsam mit der TU Berlin im Rahmen einer Diplomarbeit die theoretischen Grundlagen für die strategische Neuausrichtung unserer Stückgutlogistik erarbeitet. Die Ergebnisse der Analyse zeigen, dass wir in der Beschaffung von Stückgut ca. 15 % CO₂-Emissionen einsparen können.

Wesentliche Optimierungen können durch eine Maximierung des Auslastungsgrades bei gleichzeitiger Minimierung von Mehrkilometern im Logistiknetzwerk, einer bedarfsgerechten Steuerung der Ladekapazität sowie einer Reduzierung des Kraftstoffverbrauchs bei unseren Spediteuren durch nachhaltiges Fuhrparkmanagement erzielt werden.

Die Realisierung der einzelnen Maßnahmen wird in Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten und Logistikdienstleistern erarbeitet.





Lagerlogistik

Der Warenfluss im memo Lager

Im Jahr 2009 beschloss die Geschäftsführung der memo AG eine umfassende Umstrukturierung der eigenen logistischen Prozesse. Die positive Geschäftsentwicklung der memo AG in den vergangenen Jahren machte deutlich, dass das steigende Auftragsvolumen nur durch eine Erweiterung der bestehenden Lagerkapazitäten und eine Reorganisation der internen logistischen Prozesse bewältigt werden kann. Zielsetzungen der Systemumstellung waren die Gewährleistung eines höheren Warendurchflusses, das Erreichen einer höheren Qualität in allen logistischen Prozessen sowie die verbesserte Ergonomie und höhere Arbeitssicherheit innerhalb des Lagers.

Umbau und Reorganisation der Lagerlogistik erfolgten zusammen mit der Einführung eines neuen Warenwirtschaftssystems im Juli 2010 (siehe auch Seite 29).

Standortgestaltung

Zur Lösung des bereits angesprochenen Platzmangels werden Großmengen bei einem Logistikdienstleister in Würzburg zwischengelagert. Von dort erhält das Kommissionierlager bei memo täglich bedarfsgerechten Warennachschub.

Durch diese Umstellung kann im Kommissionierlager für Büroartikel komplett auf Palettenregale verzichtet werden, wodurch die gesamte Regalanlage eine geringere Höhe hat und in der gesamten Halle mehr Helligkeit herrscht. Zudem konnte der Staplerverkehr auf ein Minimum reduziert werden, was die Arbeitssicherheit wesentlich erhöht.

Für die neue Lagerorganisation konnten wir etwa 60 % unserer bestehenden Regale durch geringfügige Umbauten wieder verwenden.

Wareneingang

Im Wareneingang wurden alle Arbeitsplätze als Steharbeitsplätze eingerichtet und näher an den Warenübergabepunkt verlagert, wodurch unnötige Laufwege für die Mitarbeiter entfallen. Zudem wurden die Arbeitsplätze u. a. mit passenden erhöhten Sitzmöbeln – die für Entlastung bei längeren EDV-Eingabetätigkeiten sorgen – ergonomischer gestaltet. Durch die Installation eines großen Lamellenvorhangs im Wareneingangsbereich wurde einerseits die Zugluft reduziert und andererseits die Wärmedämmung in diesem Bereich weiter verbessert.

Für den neuen Einlagerungsprozess wurden gebrauchte Einlagerungswagen beschafft. Dies spart Ressourcen und schont den Geldbeutel.

Lagerplatzorganisation

Mit der Einführung des neuen Warenwirtschaftssystems wurde die Lagerplatzorganisation auf eine sog. „chaotische Lagerhaltung“ umgestellt. Artikel haben keine festen Lagerplätze, sondern werden abhängig von der aktuellen Zugriffshäufigkeit im Lager verteilt. Weitere Vorteile sind beispielsweise die Gewährleistung des FIFO-Prinzips und eine gezielte Rückverfolgbarkeit einzelner Chargen.

Die Mitarbeiter an den Packtischen machen die kommissionierte Ware fachgerecht und geschützt vor Beschädigungen – auf Wunsch des Kunden auch in der „memo Box“ – versandfertig.



In einem Kommissionierwagen finden bis zu 32 Versandeinheiten Platz. Kontrastreiche TFT-Touchscreens erleichtern die Arbeit am Packtisch.

Zur Umsetzung einer chaotischen Lagerhaltung werden normierte Lagerplatzgrößen benötigt, die mit unterschiedlich großen Lagerhilfsmitteln bestückt werden können. Die stabilen Lagerhilfsmittel aus Recyclingkarton schützen die Ware vor Beschädigungen und werden in einem internen Kreislaufsystem mehrfach eingesetzt.

Die Warenzuordnung zu geeigneten Lagerplätzen und Lagerhilfsmitteln erfolgt über die sogenannten „Geo-Daten“ – die Abmessungen der Artikel.

Kommissionierprozess

Der Kommissionierprozess wurde im Zuge der Reorganisationsmaßnahme vollständig verändert. Während zuvor jeder einzelne Auftrag von einem Mitarbeiter manuell geprüft und freigegeben wurde, wird nun der Großteil der bei memo eingehenden Aufträge vollautomatisch – anhand der im ERP-System definierten Parameter – für die Kommissionierung im Lager freigegeben. Diese Aufträge werden durch eine Paketgrößenoptimierung in einzelne Pakete aufgeteilt. Ein aus mehreren Paketen bestehender Kundenauftrag wird demzufolge getrennt und auf unterschiedliche Kommissionierwagen verteilt. Ziel der Umstellung ist die Reduzierung der Laufwege der Kommissionierer durch Bündelung von Paketen unterschiedlicher Kunden auf einem Wagen.

Die Kommissionierwagen wurden analog zu den Einlagerungswagen gebraucht gekauft und den Bedürfnissen der memo AG angepasst.

Die Paketgrößenoptimierung führt im Vergleich zu den Werten vor der Umstellung bislang zu einer höheren Anzahl an versendeten Paketen je Auftrag. Der Grund hierfür ist, dass die vollautomatische Paketberechnung die unterschiedlichsten Verschachtelungen der Artikel miteinander nicht so präzise berechnen kann, wie dies einem Menschen im Einzelfall möglich ist. Die memo AG ist selbstverständlich weiterhin bestrebt, Kundenaufträge mit möglichst wenig Paketen zu versenden und arbeitet stetig an der Verbesserung der Paketsteuerung (siehe auch Managementprogramm Seite 46).

Packtisch

Alle Packtische wurden mit kontrastreichen TFT-Touchscreens und Scannern ausgerüstet. Über hochwertige Bildschirmhalter kann jeder Mitarbeiter seinen Bildschirm ergonomisch optimal einstellen. Zudem wurde das Förderband abgesenkt, um die Übergabe der Versandstücke auf das Band zu erleichtern.

Beladen des Containers

Beim Verladevorgang in den LKW-Container werden die Pakete über einen neu angeschafften, höhenverstellbaren Teleskopförderer exakt bis zum Verladeort in den Container transportiert. Vor der Systemumstellung wurden die Versandstücke per Hand über eine Rollenbahn in den Container geschoben. Teilweise mussten diese sogar an das Ende des Containers getragen werden.

Bei täglich ca. 15 Tonnen Warengewicht, die als Pakete verschickt werden, wurde durch diese Investition eine erhebliche ergonomische Verbesserung für die Mitarbeiter im Warenausgang erreicht.





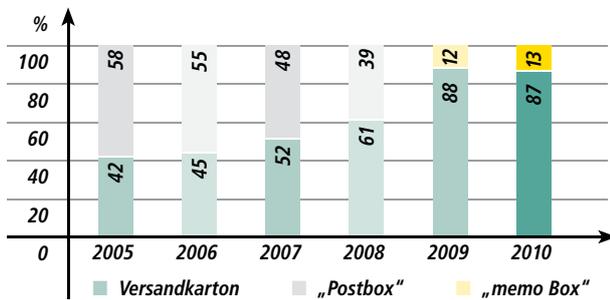
Versandlogistik

Vom Mehrwegsystem „Postbox“ ...

Schon seit 1998 verwendeten wir für den Versand unserer Waren das Mehrwegsystem „Postbox“ der Deutschen Post AG. Es machte bei vielen Sendungen den Versandkarton komplett überflüssig und ließ so Kartonagenabfall 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



Der Versandanteil der „memo Box“ liegt inzwischen bei 13%.

... 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 als Füllstoff seit jeher kein Styropor oder Kunststoff, sondern ausschließlich Recyclingpapier.



- Die „memo Box“ kann mit dem bewährten Rücknahmesystem für Wertstoffe, der memo „Wertstoff-Box“, 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 drei Wochen automatisch in Rechnung. Der Kunde braucht dafür 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 „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.

Der Versandanteil der „memo Box“ nimmt seit der Umstellung zu und liegt heute bereits wieder bei 13%. Obwohl diese Quote noch deutlich unter dem „Postbox“-Anteil aus dem Jahr 2008 liegt, sind wir mit dem Ergebnis zufrieden: Denn der Kunde muss den Mehrwegbehälter 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.

Durch verstärkte Werbung wollen wir den Anteil der „memo Box“ kontinuierlich weiter steigern.

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 40.



Recycling – mehr als 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.

Die rückläufige Nutzung der „Wertstoff-Box“ bis zum Jahr 2009 ist auf die umfangreichen Gesetze zur Rücknahme von Wertstoffen, wie z. B. Batterien, Energiesparlampen oder Elektronikgeräten zurückzuführen, die der Gesetzgeber in den letzten Jahren erlassen hat. Dem Endverbraucher erschlossen sich dadurch weitere Möglichkeiten für eine sinnvolle Rückgabe verbrauchter Produkte, was memo für eine durchaus begrüßenswerte Entwicklung hält.

Seit der Einführung der „memo Box“ im Jahr 2009 steigen die Wertstoff-Rücksendungen wieder an, da Kunden das Pfand-Mehrwegsystem auch zur Rücksendung verbrauchter Produkte nutzen können.

Seit 2009 können unsere Kunden die Rücksendung ihrer „Wertstoffe“ mit dem neuen Mehrweg-Pfandsystem „memo Box“ kombinieren.

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.

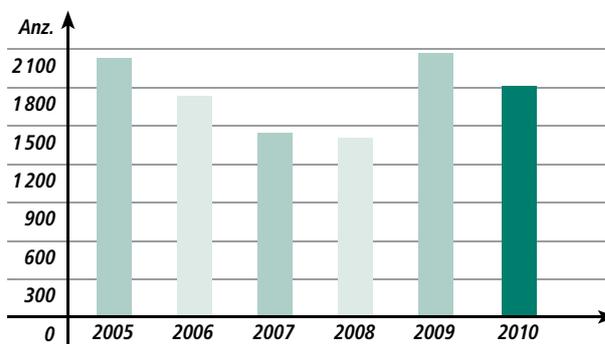
Ein großer Teil unserer Kartuschen erfüllt die Anforderungen der Gütesiegel „Blauer Engel“ und/oder „Nordic Swan“. Für memo Tonermodule kommen nur nach dem „Ames-Test“ auf Humanverträglichkeit geprüfte Tonerpulver zum Einsatz. Zudem werden von der LGA Nürnberg Schadstoffprüfungen durchgeführt.



Zusätzlich zum allgemeinen Rückgaberecht können unsere Kunden schon seit Jahren alle bei uns gekauften Produkte – inklusive Verpackungsmaterial – nach Gebrauch kostenlos zur weiteren Verwertung an uns zurücksenden.



WERTSTOFF-RÜCKSENDUNGEN PRO JAHR



Die Einführung des Mehrweg-Versandsystems „memo Box“ im Jahr 2009 führte auch zu einer steigenden Anzahl von Wertstoff-Rücksendungen.

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

Der Firmenstandort der memo AG befindet sich im Gewerbegebiet der Gemeinde Greußenheim, ca. 15 km westlich von Würzburg. Ein Blick aus dem Fenster bietet unseren Mitarbeitern zu jeder Jahreszeit einen idyllischen Ausblick auf Felder, Wiesen und Wald.

Auf dem Gelände befindet sich das 1995 gebaute Verwaltungsgebäude mit einem direkt angebundenen Lagertrakt. Im Jahr 2006 wurde ein an den Standort angrenzendes Lagergebäude gekauft und nach den Anforderungen der memo AG modernisiert. Dieses wird insbesondere für die Lagerung und den Versand von Großteilen und Möbeln genutzt.

Ressourcensparende Gebäudeplanung

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

... bei der Wärmedämmung

Um eine erstklassige Gebäudedämmung bei gleichzeitig optimalem Raumklima zu erreichen, entschieden wir uns für eine massive Ziegelbauweise mit Kalkzementputz. Auch die Dachbegrünung mit ihrem 10 cm starken Substrat-Aufbau trägt zur Energieeinsparung bei. Sie wirkt im Winter wärmend und im Sommer kühlend durch die Speicherung des Regenwassers im Pflanzensubstrat. Überschüssiges Regenwasser wird in einer Zisterne gespeichert.

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

In den Wareneingangs- und Versandzonen werden Kaltluftströme durch Anfahrtpuffer und Schleusenbereiche minimiert und dadurch eine optimale Wärmedämmung gewährleistet.

Maßnahmen zur Wärmedämmung im Warenein- und -ausgang sparen Energie und schonen die Gesundheit der Mitarbeiter.



Nahezu den ganzen Tag über ist ein DHL-Container an unserer Versandhalle „angedockt“ – Anfahrtpuffer schirmen 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.



... bei den verwendeten Materialien

Im ganzen Haus wurden Guss- statt PVC-Rohre verbaut. Es gibt keine Mineralfaser-Dämmstoffe – die Bürowände wurden mit recycelten Papierfasern gedämmt und die hochwärmeisolierenden Fenster sind aus heimischen Hölzern.

Atmende, gewachste Parkettböden, Naturfarben für die Wände, möglichst großzügige Flächen pro Arbeitsplatz, viele Pflanzen in den Büros und ergonomische Möbel schaffen eine optimale und motivierende Arbeitsumgebung für die Mitarbeiter.

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

... bei der Beleuchtung

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. Elektronische Vorschaltgeräte senken den Energieverbrauch um ca. 25 % und die Lebensdauer der Lampen wird wesentlich verlängert.

Der Außenbereich

Vom attraktiven Cafeteria-Bereich aus blicken wir direkt auf die Terrasse und in den Naturgarten. Die umweltbewusst gestaltete Gartenanlage ist mit seltenen, einheimischen Wildblumen, Sträuchern und Bäumen bepflanzt und bietet vielen Lebewesen wertvollen Lebensraum.



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

Auszug aus der Umweltbilanz 2010.



Wasser- versorgung

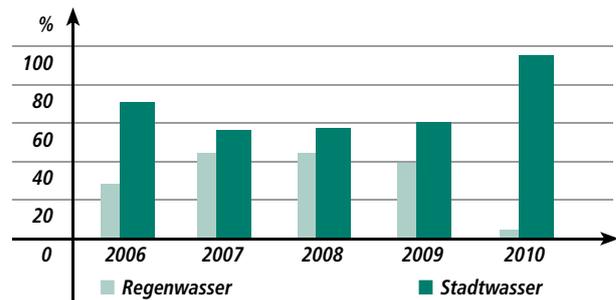
Die Brauchwasserversorgung unserer Sanitäranlagen wird in der Regel durch einen separaten Kreislauf aus der 15 m³ großen Regenwasserzisterne gesteuert. Ist nicht genügend Regenwasser vorhanden, schaltet die Anlage automatisch auf die Versorgung mit Stadtwasser um.

Leider ist die Regenwasseranlage generell sehr anfällig, z. B. für Verschmutzungen und Verstopfungen, und fällt durch Wartungs- und Reparaturarbeiten immer wieder aus. Der Anteil an Regenwasser bei memo beträgt in den letzten fünf Jahren durchschnittlich 32,15 %.

Auch 2010 war die Anlage über einen längeren Zeitraum nicht einsatzbereit und konnte aufgrund personeller und zeitlicher Engpässe durch die Umstellung des Warenwirtschafts-systems nicht zeitnah gewartet werden. Dadurch ist der Anteil an Stadtwasser am Gesamtverbrauch – der bei 523 m³ lag – in diesem Jahr auf 95 % angestiegen.

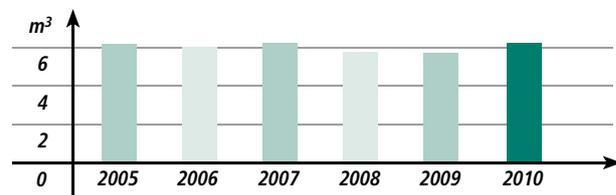


VERTEILUNG DES WASSERVERBRAUCHS



Der auffällig hohe Stadtwasserverbrauch im Jahr 2010 ergab sich durch eine ungewöhnlich lange Ausfallzeit der Regenwasseranlage.

WASSERVERBRAUCH PRO MITARBEITER



Der durchschnittliche Wasserverbrauch je Mitarbeiter im Jahr 2010 betrug 6,20 m³.



Strombedarf und -versorgung

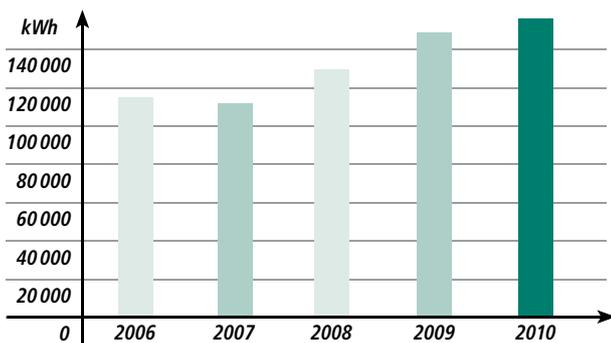
Bei memo entsteht Stromverbrauch vor allem durch den Einsatz von EDV-Geräten und durch die Raumbelichtung. Wo großzügige Fensterflächen und zusätzliche Oberlichter nicht ausreichen, verwenden wir Tageslichtspektrum-Leuchten mit elektronischen Vorschaltgeräten. In den Bürogängen sorgen Bewegungsmelder und Tageslichtsensoren dafür, dass sich die Beleuchtung nur bei Bedarf anschaltet. Um wertvolle Ressourcen zu schonen, setzen wir energieeffiziente EDV-Hardware, Bürogeräte und technische Anlagen – wo sinnvoll mit zusätzlichen Energiespargeräten – ein.

Trotz des bewussten Umgangs mit Energie im ganzen Unternehmen steigt der Stromverbrauch im Büro-

gebäude und im Warenlager jährlich an, was sicherlich in erster Linie auf die gestiegene Anzahl an Arbeitsplätzen und die dafür erforderlichen Bürogeräte zurückzuführen ist. Dennoch haben wir es uns zum Ziel gesetzt, weitere Einsparpotenziale zu ermitteln und unseren absoluten Strombedarf zu reduzieren.

Mit einem professionellen Strommessgerät werden im ersten Schritt Messungen an den zentralen Verteilerstationen durchgeführt und Bereiche mit Einsparpotenzial identifiziert. Im zweiten Schritt erheben wir den Verbrauch bis hin zu einzelnen Geräten, um Stromtreiber aufzuspüren. Auf Basis dieser Analyse werden geeignete Optimierungsmaßnahmen definiert.

STROMVERBRAUCH PRO JAHR



Die Entwicklung des Stromverbrauchs ist vor allem durch die steigende Anzahl an Arbeitsplätzen und die dafür erforderlichen, zusätzlichen Bürogeräte zurückzuführen.

Regenerative Stromquellen

Seit 2001 bezieht die memo AG ihren Strom über die LichtBlick GmbH aus 100 % regenerativen Energien. Das zusätzliche „ok power“-Siegel garantiert, dass mindestens 1/3 des erzeugten Stroms aus neuen Kraftwerken anfallen, die nicht älter als sechs Jahre sind, stammen.

Der Strom der memo AG stammt weder aus Atom-, noch aus Kohle-, Gas- oder Ölkraftwerken.

Im Jahr 2010 konnten wir einen um 78,3 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.

Verbleibende Restemissionen gleichen wir durch Investitionen in anerkannte, ökologisch sinnvolle Klimaschutzprojekte aus (siehe Seite 40).



Einsparpotenziale nutzen ...



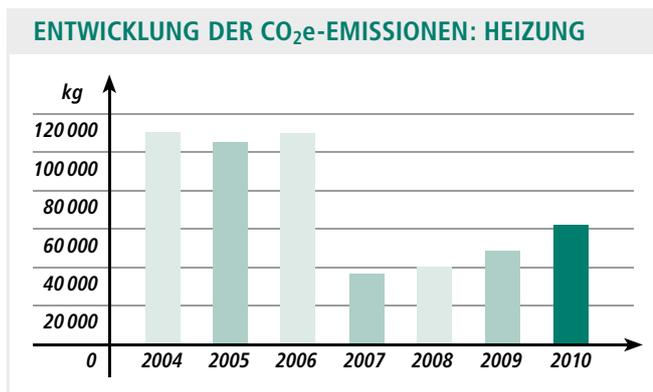
Energieverbrauch zur Wärmeerzeugung

Schon beim Bau unseres Firmengebäudes 1995 sorgten wir durch entsprechende Dämmung im Außen- und Innenbereich dafür, den Energieverbrauch für die Wärmeversorgung der Lager- und Büroräume auf niedrigstmöglichem Niveau zu halten. Details dazu finden Sie auf Seite 36.

Die Heizanlage

Beim Neubau entschieden wir uns für eine herkömmliche, technisch ausgereifte Ölheizung, da es uns aufgrund der engen Zeitvorgaben nicht gelang, eine für unseren Bedarf geeignete Heizanlage mit Brennstoffen aus regenerativen Quellen zu finden.

Um unnötigen Energieverbrauch zu vermeiden, wurde die Steuerung der Heizanlage exakt auf unseren Bedarf abgestimmt. Im Lagerbereich können verschiedene Gebäudezonen separat beheizt werden und für das gesamte Gebäude wird die Raumtemperatur außerhalb der Betriebszeiten automatisch abgesenkt. In den Sommermonaten wird die Heizanlage komplett abgeschaltet, da wir den sehr geringen Warmwasserbedarf effizient mit dezentralen Elektrogeräten decken.



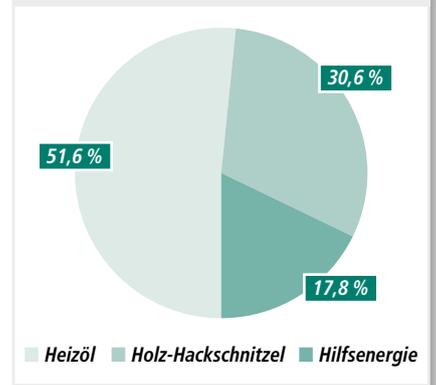
Holz-Hackschnitzel-Heizung

Nach mehreren Gebäudeerweiterungen und dem Kauf einer zusätzlichen Lagerhalle, die ebenfalls ans bestehende Heizsystem angeschlossen werden musste, installierten wir im Jahr 2006 eine Holz-Hackschnitzel-Heizung im bivalenten Betrieb zusammen mit der bestehenden Ölheizung.

Bei der Technologieauswahl hat uns ein spezialisiertes Ingenieurbüro unterstützt. Ziel war es, die in ökologischer und ökonomischer Hinsicht optimale Wärmeversorgung für den Bedarf unseres gesamten Gebäudekomplexes zu finden. Die Holz-Hackschnitzel beziehen wir aus regionalen Quellen, die im Rahmen von Durchforstungs- und Landschaftspflegemaßnahmen gewonnen werden.

Die steigenden Emissionen in den Jahren 2009 und 2010 sind auf sehr lange Kälteperioden zurückzuführen. Bei andauernder Höchstbelastung der Hackschnitzel-Heizung schaltet die Ölheizung automatisch zu. Zudem konnten wir im Winter 2010 über mehrere Wochen aufgrund eines Defekts am Steuerungssystem und mehrwöchiger Lieferzeit des erforderlichen Ersatzteils die Nachtabsenkung der Heizung nicht nutzen.

VERTEILUNG DER CO₂e-EMISSIONEN NACH ENERGIEARTEN IM JAHR 2010



Zwei sehr kalte Winter und ein technischer Defekt an der Heizungsanlage führten zu einer Steigerung des Heizölverbrauchs und damit auch der CO₂-Emissionen.



Geschäftsreisen sind unerlässlich

Geschäftsreisen eines Unternehmens erzeugen stets negative Umweltauswirkungen. Wir pflegen einen intensiven, persönlichen Kontakt zu unseren Stakeholdern und insbesondere zu unseren Kunden und Lieferanten. Zur Sicherstellung der Umwelt- und Qualitätsstandards unserer Produkte und der laufenden Optimierung unseres Kundenservice werden die notwendigen Geschäftsreisen und die damit verbundenen Emissionen in Zukunft tendenziell weiter steigen. Diesen Trend belegt auch die Grafik auf Seite 39.

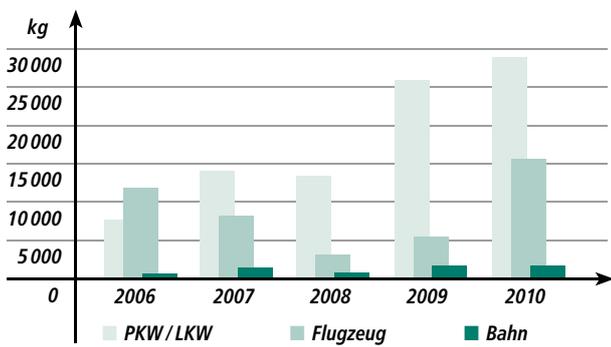


Reisen mit der Bahn bevorzugt

Soweit möglich reisen wir mit der vergleichsweise umweltverträglichen Bahn. Im Jahr 2010 war das bei 52 % aller überregionalen Dienstreisen der Fall. Der Anteil der dadurch verursachten CO₂-Emissionen lag jedoch lediglich bei 3,9 %. Weitere Geschäftsreisen – auch zu Transportzwecken – legen wir mit PKW, LKW und in Ausnahmefällen auch mit dem Flugzeug zurück. Innerdeutsch fliegen wir jedoch grundsätzlich nicht. Bei Reisen in angrenzende Länder wählen wir ebenfalls – abhängig von der Zugverbindung – wo sinnvoll die Bahn.

Um die Einhaltung unserer strengen Beschaffungskriterien insbesondere bei kritischen Produkten wie Textilien oder Energiesparlampen zu gewährleisten, haben wir verstärkt Werksinspektionen bei unseren Lieferanten vorgenommen. Während im Jahr 2009 nur zwei Flüge anfielen, waren es im Jahr 2010 zehn Flugreisen. Dies führte zu einer Verdreifachung der Emissionen aufgrund von Flugreisen.

ENTWICKLUNG DER CO₂e-EMISSIONEN NACH VERKEHRSTRÄGERN



Aufgrund der steigenden Anzahl von Reisen zu unseren Kunden und Lieferanten erhöhen sich die Emissionen durch Geschäftsreisen stetig.

Informationen zur Analyse unserer Geschäftsreisen sowie der am Markt verfügbaren Treibstoffe und Antriebs-technologien im Jahr 2009 finden Sie im Nachhaltigkeitsbericht 2009/10.

Fuhrparkmanagement

Obwohl der Fuhrpark der memo AG vergleichsweise klein ist, widmen wir uns dem Management unseres Fuhrparks seit jeher sehr intensiv und analysieren laufend die am Markt verfügbaren Technologien. Auf Basis einer umfassenden Analyse im Jahr 2009 ermittelten wir, dass 80 % unserer Geschäftsreisen mit unseren PKW Kurzstrecken unter 100 km sind.

Elektrofahrzeug für Kurzstrecken

Da wir an unserem Standort ausschließlich regenerativ erzeugten Strom verwenden, erschien schon damals die Anschaffung eines elektrisch betriebenen Kleinwagens für diese Fahrten sinnvoll. Lediglich die Verfügbarkeit geeigneter Serienfahrzeuge verhinderte die sofortige Umsetzung des Vorhabens in die Praxis.

Nach zwei Jahren Wartezeit konnten wir im Mai 2011 als eines der ersten Unternehmen in der Region ein serienmäßig gebautes Elektrofahrzeug mit einer Reichweite von rund 150 km erwerben. Die Vorteile unseres neuen Elektrofahrzeuges liegen klar auf der Hand: neben dem praktischen Nutzen des Viersitzers wird er bei uns ausschließlich mit Strom aus 100 % regenerativen Quellen betankt und fährt damit nahezu emissionsfrei. Ökonomisch stehen den relativ geringen Betriebskosten allerdings vergleichsweise hohe Anschaffungskosten von über 34.000 € gegenüber.



Erste Erfahrungen mit einer neuen Technologie: Um unsere Mitarbeiter zu einer intensiven Nutzung des E-Autos zu motivieren, haben wir zusammen mit einem Spezialisten des Fahrzeugherstellers eine umfassende Schulung angeboten.

Die Marktentwicklung im Blick ...

Die zu erwartenden Anschaffungskosten für das Elektrofahrzeug und weitere Restriktionen im Rahmen der Gesamtbudgetierung des Unternehmens führten zu einer Verschiebung der bereits ab dem Jahr 2009 geplanten Ablösung der Langstreckenfahrzeuge mit Dieselmotor durch erdgasbetriebene Fahrzeuge. Da sich der gesamte Themenkomplex

weiterhin in einem sehr dynamischen Prozess befindet, werden wir den Markt nun erneut analysieren. Die weitere Optimierung des Fuhrparks zur Reduzierung von Schadstoffemissionen besitzt jedoch eine hohe Priorität und im besonderen Fokus stehen kurzfristig weiterhin Erdgasfahrzeuge mit der Option zum Umstieg auf Biogas.

Biodiesel-Tankstelle stillgelegt

Unabhängig davon haben wir unsere firmeneigene Biodiesel-Tankstelle im Jahr 2010 endgültig stillgelegt. Obwohl unser Lieferant stets eine Versorgung mit regionalen Rohstoffen zusicherte, haben wir uns aufgrund der bei ganzheitlicher Betrachtung negativen ökologischen Auswirkungen der Herstellung von Treibstoffen auf Pflanzenölbasis (keine Zertifizierung des Rohstoffs, Erhöhung des Druckes auf Primärwälder durch die weltweite Ausweitung von Palmöl-Plantagen sowie ressourcenintensive Produktion) für diesen Schritt entschieden.

Mitarbeiter-Mobilität

Über die Geschäftsreisen und den Fuhrpark hinaus wollen wir eine ganzheitlich nachhaltige Mobilitätsstrategie für memo entwickeln, die auch unseren Mitarbeitern zugute kommt. Studierende des CSM der Leuphana Universität Lüneburg führten im Rahmen ihrer praktischen Abschlussarbeit eine Bestandsaufnahme und Potenzialermittlung der Mitarbeitermobilität bei memo durch.

Die Bestandsaufnahme

Die Wohnortverteilung unserer 120 Mitarbeiter ist sehr heterogen. 70 % der Mitarbeiter haben einen Arbeitsweg unter 15 km, immerhin 30 Mitarbeiter benötigen nur 5 km bis zu ihrem Arbeitsplatz. Ein Großteil legt den Arbeitsweg individuell mit dem eigenen PKW zurück, nur rund 7 % nutzen öffentliche Verkehrsmittel, was in erster Linie am schlecht ausgebauten öffentlichen Verkehrsnetz im ländlichen Raum liegt. Sechs Fahrgemeinschaften mit jeweils bis zu vier Mitarbeitern haben sich bereits dauerhaft etabliert. Einige Mitarbeiter tätigen gemeinsame Fahrten, die jedoch spontan organisiert und aufgrund der hohen Arbeitszeitflexibilität und der Vielzahl an Arbeitszeitmodellen eher selten praktiziert werden.

Ergebnisse der Potenzialanalyse

Im Rahmen der Analyse ergaben sich vielfältige Handlungsfelder zur Umsetzung eines ganzheitlichen, nachhaltigen Mobilitätsverhaltens bei unseren Mitarbeitern in unterschiedlichen zeitlichen Perspektiven (kurz-, mittel-, langfristig). Mögliche Maßnahmen reichen vom Angebot von E-Bikes über ein Intranet-Tool zur Verwaltung von Fahrgemeinschaften bis zur langfristigen Erhöhung des Anteils an Telearbeitsplätzen. Die wichtigste Empfehlung der Projektgruppe ist jedoch die Implementierung eines Mobilitätsmanagements.

Auf der Basis dieser Analyse werden wir unter Beteiligung aller betroffenen Abteilungen konkrete Maßnahmen zur Umsetzung eines ganzheitlichen Mobilitätskonzeptes erarbeiten und diese in unser Managementprogramm integrieren.

Mehr Informationen zum Praxisworkshop des MBA-Studiengangs des CSM der Leuphana Universität Lüneburg finden Sie auf Seite 44!



Alle Klimaschutz-Maßnahmen im Überblick finden Sie auf Seite 40.



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 Schadstoffemissionen 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
- Minimierung von Flugreisen
- Nutzung von Elektrofahrzeugen für Kurzstrecken (seit 2011)
- Konzentration auf einen Logistik-Standort (seit 2007)

Produktangebot

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

Im Jahr 2010 hat die memo AG knapp 670 Tonnen CO₂ erzeugt. Trotz der aufgeführten Maßnahmen sind die Emissionen gegenüber dem Vorjahr um 6 % gestiegen. Zurückzuführen ist diese Entwicklung vor allem auf das gestiegene Versandvolumen aufgrund des neuen Kommissionierverfahrens (vgl. Seite 33), die Intensivierung unserer Lieferanten- und Kundenbesuche speziell im Ausland (vgl. Seite 39) und einem gestiegenen Energiebedarf zur Raumwärmeerzeugung (vgl. Seite 38). Dagegen sind die Emissionen durch Druck und Versand unserer Werbematerialien deutlich gesunken (vgl. Seite 30).

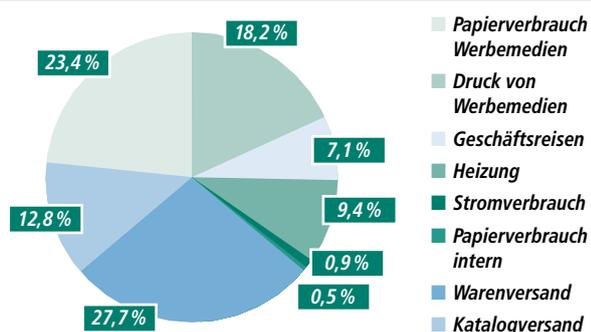
Kompensation der verbleibenden Treibhausgas-Emissionen

Die 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, welche die Kriterien des „Gold Standard“ des WWF erfüllen und damit höchsten Umwelt- und Sozialansprüchen genügen. 2010 unterstützten wir zum Beispiel ein Projekt in Nigeria, bei dem durch den Einsatz von effizienten Brennholzkochern in den Dörfern etwa 80 % Energie 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.

VERTEILUNG DER TREIBHAUSGAS-EMISSIONEN DER memo AG IM JAHR 2010



Im Jahr 2010 erzeugte die memo AG insgesamt knapp 670 Tonnen Treibhausgas-Emissionen.



Abfallmanagement

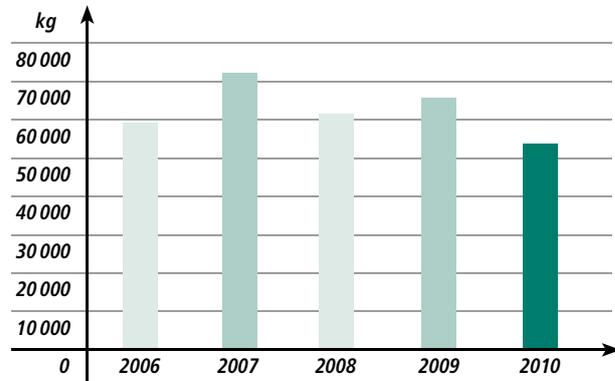
Bei memo entstehen nur geringe Abfallmengen, da wir gemäß unserer Firmenphilosophie ressourcenschonend handeln. **Unser Motto lautet: Vermeiden vor Verwerten, Verwerten vor Entsorgen.**

Als reiner Handelsbetrieb erzeugen wir so gut wie keine gefährlichen Abfälle. Im Jahr 2010 sind keine „gefährlichen Abfälle zur Verwertung“ und lediglich 38 kg „gefährliche Abfälle zur Beseitigung“ (Farbreste) 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 (2006: 5 m³, 2007: 4 m³, 2008: 3 m³, 2009: 0 m³, 2010: 4 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 31.

Verpackungsabfall:

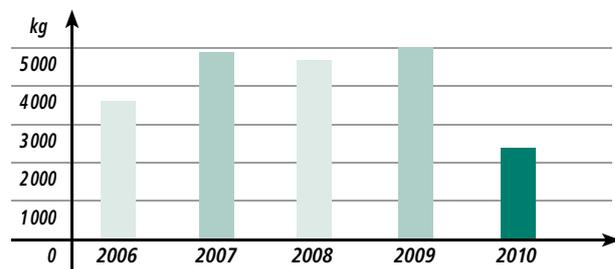
Kartonagenabfälle entstehen bei memo fast ausschließlich durch die Anlieferung verpackter Waren. Zur Minimierung dieser Abfälle versuchen wir, in Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten, Verpackungen und Bestellmengen zu optimieren. Details dazu auf Seite 32.

Kunststoffabfall

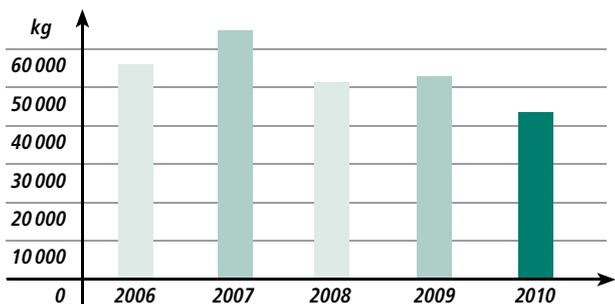
Auch Kunststoffabfälle entstehen in erster Linie bei Warenanlieferungen. Paletten sind zur Transportsicherung in der Regel mit Kunststoffolie umhüllt. Zum Teil werden Kunststoffbänder als zusätzliche Sicherung eingesetzt. Auch hier erarbeiten wir mit unseren Lieferanten Methoden zum sparsameren Einsatz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

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

ENTWICKLUNG KUNSTSTOFFABFALL



ENTWICKLUNG PAPIER- UND KARTONAGENABFALL



Trotz Unternehmenswachstum liegt der Papier- und Kartonagenabfall 2010 auf dem niedrigsten Niveau seit fünf Jahren.

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 unserer Gründung 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 Umweltschutzorganisationen und Unternehmensverbände schätzen unser Fachwissen in diesem Bereich und 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 mittlerweile 13 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, bzw. uns an diesen beteiligt. Ein aktuelles Beispiel ist das „Sustainability Leadership Forum“, durch das die teilnehmenden Unternehmen ihre Führungsposition im Bereich der nachhaltigen Unternehmensentwicklung (Sustainability Leadership) erlangen, sichern und ausbauen sollen.

Drei Treffen pro Jahr bieten uns Informations- und Erfahrungsaustausch auf hohem

Niveau mit Unternehmen anderer Branchen und leisten einen wichtigen Beitrag zur Weiterentwicklung unserer Nachhaltigkeitsaktivitäten.

Bundesdeutscher Arbeitskreis für Umweltbewusstes Management (B.A.U.M.) e.V. – Martin Oldeland, Mitglied des Vorstands



„Die memo AG ist ein wichtiges Vorbild im Bereich nachhaltige Entwicklung von Unternehmen. Das streng geprüfte Produktsortiment bietet ebenso wie die CO₂-neutrale Versandlogistik allen an Nachhaltigkeit Interessierten die Möglichkeit, wirklich nachhaltige Produkte einzukaufen und damit z. B. Umwelt, Klima und Gesundheit der Mitarbeiter zu schützen. Darüber hinaus zeichnet memo auch ein vielfältiges soziales Engagement und die Unterstützung von Projekten und Initiativen aus.“



2000 Initiative Pro Recyclingpapier (IPR)

Als Gründungspartner der branchenübergreifenden Initiative Pro Recyclingpapier (IPR) unterstützen wir zusammen mit anderen Mitgliedsunternehmen zahlreiche Informationskampagnen und öffentliche Aktionen zur Akzeptanz und zur Förderung des Einsatzes von Recyclingpapier.

Weitere Informationen dazu auf Seite 43.

2003 Forest Stewardship Council® (FSC®)

Seit Anfang 2003 sind wir Mitglied der 1997 gegründeten deutschen Arbeitsgruppe des FSC® (Forest Stewardship Council®), einer gemeinnützigen und unabhängigen Organisation zur Förderung verantwortungsvoller Waldwirtschaft. 2005 wurde die memo AG 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.



2004 Umweltpakt Bayern

Der Umweltpakt Bayern ist eine Vereinbarung zwischen der Bayerischen Staatsregierung und der bayerischen Wirtschaft für mehr Umweltschutz. Alle Teilnehmer erbringen freiwillige Umweltschutzleistungen, die über gesetzliche Vorgaben hinausgehen. Seit 2004 sind auch wir Mitglied des Paktes.



2007 future e.V.

Die 1986 von verantwortungsbewussten Mittelständlern gegründete Umweltinitiative vorwiegend kleiner und mittelständischer Unternehmen setzt sich für die Entwicklung und Umsetzung von Nachhaltigkeitskonzepten in Betrieben ein. Gerade KMU finden dort den richtigen Partner, um nachhaltige und zukunftsfähige Strukturen auszubauen und im internationalen Wettbewerb zu bestehen. memo ist seit 2007 aktives Vereinsmitglied.



2008 Verband Deutscher Naturparke (VDN)

Für die Titelblätter der memo Zeichenblocks stellte uns der VDN im Jahr 2008 Tieraufnahmen zur Verfügung, die im Rahmen eines Fotowettbewerbs des Verbands in deutschen Naturparks aufgenommen wurden. Es folgte 2009 ein gemeinsamer Naturentdecker-Malwettbewerb für Kinder. Seit 2010 zieren Bilder aus dem Fotoportal des VDN (www.naturparkfotos.de) die memo Schulhefte.



In diesem Jahr setzt sich die Partnerschaft mit einem Malwettbewerb von VDN, der Schutzgemeinschaft Deutscher Wald (SDW) und memo zum Internationalen Jahr der Wälder 2011 fort.

Weitere Informationen dazu auf Seite 43.



Wachsende 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 Öffentlichkeit.

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, mehr Kunden für memo und unser Sortiment zu gewinnen. Andererseits wollen wir aber auch das Bewusstsein und Engagement für den Umwelt- und Klimaschutz in der Gesellschaft fördern. Ein besonderes Augenmerk legen wir dabei auf den Bereich Bildung für nachhaltige Entwicklung von Kindern und Jugendlichen.

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



Mit dem VDN auf der Suche nach den „Naturentdeckern“

Zusammen mit dem Verband Deutscher Naturparke (VDN) haben wir uns von Oktober 2009 bis April 2010 beim Malwettbewerb „Schau mal genauer hin“ auf die Suche nach kleinen „Naturentdeckern“ gemacht: Kinder zwischen sechs und zwölf Jahren und Schulklassen bis zum 6. Schuljahr waren aufgefordert, unter freiem Himmel aufregende Forschungsreisen in den Mikrokosmos „Boden“ zu unternehmen und diese als Bild oder Geschichte auf Papier zu bringen. Dabei sollte nicht nur die Neugier der Kinder geweckt, sondern auf spielerische Art und Weise auch ein rücksichtsvoller Umgang mit Natur und Umwelt vermittelt werden.

Eine sechsköpfige Jury wählte unter allen Einsendungen die zwölf besten „Forschungsergebnisse“, die mit attraktiven Preisen belohnt wurden.



Links eines der Siegerbilder, die die Jury ausgewählt hat (v.l.n.r.): Annika Dick, VDN; Bernhard Hoecker, Comedian; Jürgen Schmidt, memo AG; Ulrich Köster, VDN und Justo G. Pulido, Graphiker und Illustrator.



Für mehr Recyclingpapier in deutschen Schulen

Im Dezember 2009 übernahm memo die Patenschaft für den bundesweiten Ideenwettbewerb „Recyclingpapier-Champions“, der von der Deutschen Bundesstiftung Umwelt gefördert wurde. Die Initiative Pro Recyclingpapier (IPR) rief Schulklassen, Arbeitsgruppen und einzelne Schüler auf, bis Ende März 2010 Ideen zu entwickeln, wie Mitschüler und Lehrer für den Einsatz von Recyclingpapier gewonnen und damit Verantwortung für den Klimaschutz im Alltag übernommen werden kann. Unser Anliegen dabei war es, durch die kreative Auseinandersetzung mit dem Thema auf die ökologische Bedeutung von Papier, dem wichtigsten Arbeitsmittel in Schulen, hinzuweisen und zusätzlich Impulse zu setzen, um den Anteil an Recyclingpapier bei Schulmaterialien zu erhöhen.

Beworben haben sich über 500 Schülerinnen und Schüler. Die sechs Siegergruppen – entweder ganze Schulklassen oder Projektteams und Umweltgruppen, die klassenübergreifend zusammenarbeiten – kamen aus ganz Deutschland und konnten sich über Geldpreise sowie über die weitere Unterstützung von memo mit ökologischen Schulmaterialien freuen. Der langfristig angelegte „Aktionsplan“ der Umweltgruppe der Rolf-Dirksen-Schule in Enger (Nordrhein-Westfalen) mit Aktionen, Projekten, Informationsveranstaltungen und sogar einem Theaterstück zum Thema Recyclingpapier verwies jedoch alle anderen auf die Plätze.



Schülerinnen der Rolf-Dirksen-Schule in Enger (v.l.u.m.) nahmen stellvertretend für ihre Umweltgruppe Urkunde und Gutschein in Höhe von € 2500,- entgegen von: Felix Gruber, Leiter Referat Umweltpreis und Umweltinformationsvermittlung der DBU (hi.l.); Jürgen Schmidt von memo (hi.2.v.l.); Michael Söffge, Sprecher der IPR (hi.r.) und Singa Gätgens, Moderatorin beim Kinderkanal Kika (vo.r.).

Wir sind „Changemaker“!

Ende November 2009 haben wir als eines von insgesamt neun Unternehmen das Changemaker-Manifest von Utopia, der größten deutschen Community für nachhaltigen Konsum, unterzeichnet. Mit zehn Commitments verpflichten wir uns zu transparenten und festen ökologischen, ökonomischen und sozialen Zielen und zeigen unseren Kunden, Partnern und der Öffentlichkeit, dass wir bereit sind, mit Eigeninitiative unseren Beitrag zum Klimaschutz zu leisten sowie einen ambitionierten Schritt zur Lösung gegenwärtiger Probleme zu gehen.

Mehr Informationen finden Sie in unserem Unternehmensprofil auf www.utopia.de/blog/memo-ag-changemaker!



Weitere Beispiele ...



Zeitplansystem „memo-Time“ als „BUND-Edition“

In Kooperation mit dem Bund für Umwelt und Naturschutz (BUND) bieten wir das Zeitplansystem „memo-Time“ für das Jahr 2011 als „BUND-Edition“ an. Neben den Standard-Inhalten wie Tages- und Wochenplanern oder verschiedenen Übersichtsblättern enthält diese Sonderedition zehn zusätzliche Seiten mit Aktivitäten und Informationen rund um den BUND.



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 so erhält der BUND die große Chance, neue Zielgruppen zu erreichen und Unterstützerinnen und Unterstützer für den Schutz und Erhalt unserer natürlichen Lebensgrundlagen zu gewinnen. Die Aktionen – zuletzt mit den gemeinsamen Kalendereinlagen – zeigen, dass wir zusammen auf dem richtigen Weg sind und die Erfolge machen Lust auf mehr.“

Sowohl unsere Ansprüche als auch die des BUND an ein ökologisches Produkt gehen dabei Hand in Hand: Die jeweils im Format DIN A5 und DIN A6 erhältlichen Kalendarien sind zu 100 % aus Recyclingpapier gefertigt, werden mit mineralölfreien Pflanzenfarben bedruckt und sind deshalb mit dem „Blauen Engel“ ausgezeichnet.

Die gesamte Produktion erfolgte klimaneutral, indem in ökologisch sinnvolle, anerkannte Klimaschutzprojekte investiert wird.

Praxisworkshop des MBA-Studiengangs des CSM der Leuphana Universität Lüneburg

Vom 21. bis 25. 2. 2011 waren wir gemeinsam mit der Utopia AG in München Gastgeber für 27 Absolventen des MBA-Studiengangs Sustainability Management des Centre for Sustainability Management (CSM) der Leuphana Universität Lüneburg.

Das CSM unter der Leitung von Prof. Dr. Stefan Schaltegger ist ein international tätiges Kompetenzzentrum zu Forschung, Lehre, wissenschaftlicher Weiterbildung und Transfer in den Bereichen unternehmerisches Nachhaltigkeitsmanagement, Corporate Social Responsibility (CSR) und Social Entrepreneurship.



Sprichwörtlich Tag und Nacht arbeiteten die Studenten an der Ausarbeitung ihrer Themen. Vergleichbar ist der Praxisworkshop mit einem Auftrag an eine Unternehmensberatung, der innerhalb einer Woche erledigt werden muss.

Der Workshop bildet den praxisbezogenen Abschluss des Studiums im Unternehmen, in dem die Studenten ihre erlernten Fähigkeiten und ihr Wissen anwenden und Nachhaltigkeitskonzepte konkret umsetzen.

Die Herausforderung für die fünf Studententeams, von denen drei bei uns in Greußenheim und zwei in München arbeiteten, war es, anspruchsvolle und reale Aufgaben, die zu Beginn der Woche gestellt wurden, innerhalb von knapp vier Tagen im Team zu erarbeiten. Ihre Konzepte, die auf tatsächliche Umsetzung im Unternehmen abzielen und auch in enger Zusammenarbeit mit Unternehmensvertretern entstehen, wurden am Ende der Woche einer Expertenjury präsentiert und von dieser bewertet.



Unter strengen Blicken der Expertenjury präsentieren die Studenten ihre Ergebnisse (v.l.n.r.): Prof. Dr. Stefan Schaltegger; Lothar Hartmann, Nachhaltigkeitsmanager der memo AG; Martin Kleene, Mit-Gründer der Utopia AG; Kommunikationsexperte Andreas Steinert und Jürgen Schmidt, Gründer und Vorstandssprecher der memo AG.



Erleichterung am Ende des Praxisworkshops: Studenten des MBA-Studiengangs mit Themenpate der memo AG für Marketing/Vertrieb Uwe Jöhannngen (vo.l.) und Dr. Charlotte Hesselbarth, Studiengangskordinatorin und MBA-Teamleiterin (r.).

memo unterstützt „Energiesparmeister 2011“

Als einer von insgesamt zehn Paten aus der Wirtschaft unterstützten wir von Januar bis März 2011 die vom Bundesumweltministerium geförderte Kampagne „Klima sucht Schutz“, die im Rahmen eines Wettbewerbs bundesweit die besten Schülerprojekte, die Klimaschutz und Energiesparen innovativ und kreativ umsetzen, suchten. Eine Expertenjury zeichnete anschließend zehn Finalisten als „Energiesparmeister 2011“ aus. Danach entschied eine Internetabstimmung, welches Projekt den Titel „Energiesparmeister Gold“ gewinnen sollte.

Als Pate der Zweitklässler der Grundschule Otto-beuren, die als „Lichtmäuse“ aktiv sind, um in ihrer Schule und in ihrer Stadt Menschen für das Energiesparen zu sensibilisieren, rührten wir vor allem über einen Sonder-Newsletter an alle Kunden kräftig die Werbetrommel und konnten einen guten dritten Platz im Kampf um Gold für die kleinen Energiesparer herausholen.



Unsere Patenkinder: Die „Lichtmäuse“ der Grundschule Otto-beuren und ihre Betreuer werden als „Energiesparmeister 2011“ ausgezeichnet.

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick ...

Hier finden Sie den Status und die wichtigsten Ergebnisse der Maßnahmen, welche wir Ihnen in unserem letzten Nachhaltigkeitsbericht aus dem Jahr 2009 vorgestellt haben.

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 Schadstoffemissionen unserer Firmenfahrzeuge Bezugsgröße: Gewichtete Summe der durchschnittlichen Schadstoffemissionen/km	<ul style="list-style-type: none"> Fuhrparkoptimierung 	laufend	Elektrofahrzeug für Kurzstreckenfahrten gekauft in 2011. Weitere Fuhrparkoptimierungen werden in Abhängigkeit der Entwicklung des Marktes und der verfügbaren Technologien umgesetzt. Details auf Seite 39.
Prozess-Steuerung			Erreicht
Effizienz- und Qualitätssteigerung der internen Logistik	<ul style="list-style-type: none"> Layout-Neuplanung und Materialfluss-Optimierung des memo Lagers 	2010	Prozessreorganisation der internen Logistik, begleitet von umfangreichen Umbaumaßnahmen. Details auf Seite 14 und 33.
Arbeitsplatzgestaltung			Erreicht
Weitere Reduzierung der körperlichen Belastung der Mitarbeiter in der Versandlogistik	<ul style="list-style-type: none"> Reorganisation des Kommissionierverfahrens Neugestaltung der Arbeitsplätze und -verfahren im Bereich Verpackung und Beladung 	2010	Prozessreorganisation der internen Logistik, begleitet von umfangreichen Umbaumaßnahmen. Details auf Seite 14 und 33.
Sortimentsgestaltung			Erreicht, wird fortgeführt
Weiterentwicklung des Produktbewertungsverfahrens	<ul style="list-style-type: none"> Erstellung detaillierter Ökobilanzen für verschiedene Phasen des Lebenszyklus ausgewählter Produkte aus dem memo Sortiment 	ab 2009	Lebenszyklusanalyse für den Produktbereich Textilien aus dem memo Markensortiment durchgeführt. Details auf Seite 24–25.
Ressourcenverbrauch und Klimaschutz			In Arbeit
Weitere Reduzierung der Umweltauswirkungen bei Anlieferung und Versand von Stückgut und palettierter Ware	<ul style="list-style-type: none"> Prozessanalyse der Beschaffungs- und Distributionslogistik 	2010	Ausgangsanalyse im Rahmen einer Diplomarbeit erstellt. Realisierung wird nun in Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten und Logistikdienstleistern erarbeitet. Details auf Seite 32.
Ressourcenverbrauch und Klimaschutz			In Arbeit
Verringerung der Schadstoffemissionen durch Fahrten zum Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> Förderung von Fahrgemeinschaften Arbeitszeitanalysen Anreizsysteme zum Umstieg auf ökologische Verkehrsmittel 	2010	Bestandsaufnahme und Potenzialermittlung durchgeführt. Details auf Seite 39.
Ressourcenverbrauch und Klimaschutz			Erreicht
Reduzierung des Papierbedarfs	<ul style="list-style-type: none"> Verzicht auf die Beilage von Bestellformularen zum Warenversand bei Internetbestellungen 	2010	Implementierung einer Paketbeilagensteuerung im Warenwirtschaftssystem. Details auf Seite 31.

... fortlaufende Verbesserung



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
Sortimentsgestaltung			
Erstellung von Lebenszyklusanalysen für ausgewählte Produktgruppen unseres memo Markensortiments	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellung einer Lebenszyklusanalyse für den Sortimentsbereich „Grafische Papiere“ 	2012	Nachhaltigkeitsmanagement
Ressourcenverbrauch und Klimaschutz			
Reduzierung des Stromverbrauchs an unserem Standort in Greußenheim	<ul style="list-style-type: none"> • Durchführung von Energieverbrauchsmessungen • Identifikation wesentlicher Stromtreiber • Definition und Umsetzung geeigneter Einsparungsmaßnahmen 	2012	Nachhaltigkeitsmanagement
Ökonomie			
Aufbau eines Key-Account-Vertriebs	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau und Entwicklung personeller Ressourcen zur optimalen Betreuung von Unternehmen mit komplexeren Beschaffungssystemen sowie erhöhtem Beratungsbedarf vor Ort 	2011	Leitung Vertrieb
Ökonomie			
Marktdurchdringung der memo Markenartikel im Einzelhandel	<ul style="list-style-type: none"> • Angebot von memo Markenprodukten auf Internet-Marktplätzen • Akquisition weiterer Großhandelspartner im Bio-Fachhandel • Akquisition weiterer Großhandels- und Fachhandelspartner auch im Ausland • Aufbau eines Produktdaten-Informations-Systems 	2013	Leitung Vertrieb
Mitarbeiterorientierung			
Förderung der Gesundheitsprävention unserer Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> • Weiterer Ausbau von Gesundheitsförderungsmaßnahmen 	2011	Leitung Personalwesen
Logistik			
Reduzierung der versendeten Paketmenge in Relation zur Anzahl der Kundenaufträge	<ul style="list-style-type: none"> • Optimierung des Paketsteuerungssystems • Optimierung des Dispositionssystems und weitere Reduzierung von Nachlieferungen 	2012	Leitung Logistik

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

ClimatePartner

Klimaneutralisierung des Versands:

Deutsche Post DHL



Liebe Leserinnen und Leser!

*Ihre Meinung ist
uns sehr wichtig.*

Vielleicht haben Sie ja bei der Lektüre unseres fünften 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



Diesen **Nachhaltigkeitsbericht** sowie frühere Ausgaben finden Sie auch im Internet zum kostenlosen **Download** unter www.memo.de/nachhaltigkeitsbericht.

*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



IMPRESSUM

Herausgeber:
memo AG
Am Biotop 6
97259 Greußenheim

Redaktion:
Lothar Hartmann
Nachhaltigkeits-
management

Grafik:
Wölfel Design
Huberstraße 10
97084 Würzburg

Litho und Druck:
Vogel Druck
Leibnizstraße 5
97204 Höchberg

Bildnachweis:
Robert Kneschke
Olga Lyubkina
Bettina Kuß
Valeriy
Izaokas Sapiro
Denise Betak

© 2011 memo AG
Nachdruck, auch
auszugsweise, nur
mit schriftlicher
Genehmigung des
Herausgebers.

Claudia Silber
Unternehmens-
kommunikation

Satz:
Fotosatz Richard
Sickershäuser Weg 4a
97318 Kitzingen

Fotografie:
Jochen Schreiner
Antonie-Werr-Straße 10
97082 Würzburg

© www.fotolia.de

Basisstrategien zur Ressourcensicherung

Die Ressourcen unserer Erde sind begrenzt. Doch der Bedarf an Rohstoffen und Energie wird allein aufgrund der wachsenden Weltbevölkerung weiter zunehmen. Deshalb gehört die Schonung natürlicher Ressourcen und die Steigerung der Ressourceneffizienz zu den großen Herausforderungen unserer Zeit.

Eine Verhaltensänderung bei Unternehmen und Konsumenten kann wesentlich zur Senkung des Ressourcenverbrauchs und der Verringerung damit einhergehender ökonomischer, ökologischer und sozialer Probleme beitragen.

Zur Bewältigung der Ressourcenknappheit können folgende Basisstrategien dienen:

1. Konsistenz: Der Fokus liegt hier auf der Substitution von knappen, umweltschädlichen durch reichlich vorhandene, umweltverträgliche Ressourcen, die häufig auch in natürlichen Stoffkreisläufen vorkommen.

2. Produktionseffizienz: Hier werden mit meist technischen Optimierungen von Produktionsprozessen Material- und Energieverbräuche reduziert.

3. Produkteffizienz: Sie erzielt unter Zuhilfenahme von Ökobilanzen oder Life-Cycle-Analysen eine Verbesserung des Verhältnisses von Ressourcenverbrauch und Produkteinheit.

4. Funktionseffizienz: Sie fragt danach, welche Produkte oder Dienstleistungen eine bestimmte Funktion (z. B. das optimale Verkehrsmittel für den Transport vieler Menschen von A nach B in einer Stadt) am ressourcensparendsten erfüllen.

5. Suffizienz: Diese verhaltensorientierte Strategie stellt die Frage, auf welche Produkte oder Dienstleistungen verzichtet werden kann.

6. Bedürfniseffizienz: Diese Strategie geht am weitesten. Sie fragt danach, welche Bedürfnisse hinter dem Konsum oder Einsatz bestimmter Produkte stehen und wie diese am nachhaltigsten erfüllt werden könnten. So kann eine Geschäftsreise z. B. durch eine Videokonferenz substituiert werden.

Ich bin beeindruckt, wie es der memo AG immer wieder gelingt, mit ihrem Sortiment für praktisch jeden dieser Ansätze Lösungen anzubieten, die gewerbliche wie private Verbraucher kurzfristig in die Praxis umsetzen können.



Prof. Dr.
Stefan Schaltegger

Centre for Sustainability Management (CSM),
Leiter des MBA Sustainability Management
Leuphana Universität Lüneburg, Deutschland

memo
...NACHHALTIG GUT

memo AG
Am Biotop 6 · D-97259 Greußenheim

Telefon
Zentrale 093 69/9 05-0
Nachhaltigkeits-
management 093 69/9 05-226

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



INFOPOST
Ein Service der Deutschen Post

ALLEMAGNE Port payé

P  PREMIUMADRESS
BASIS
INFOPOST

Energieeffizienz

Recycling