

A close-up photograph of a woman with voluminous, curly brown hair. She is smiling broadly, showing her teeth, and holding a dark lipstick tube near her mouth. She is wearing a white collared shirt and a ring with a blue stone on her finger. The background is plain white.

HEMA

# duurzaamheid waar iedereen aan mee kan doen

duurzaamheidsverslag 2022

# inhoud



## over dit verslag

HEMA publiceert jaarlijks een verslag over maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). De indeling is als volgt: milieu, mens en organisatie (Environment, Social & Governance; ESG). Dit past bij onze visie op duurzaamheid. Lees meer op [p. 5](#). Vanaf dit jaar trekken we de verslaglegging gelijk met ons boekjaar, daardoor betreft het eenmalig een periode van 13 maanden: 1 januari 2022 - 31 januari 2023.

# doe duurzaam mee

Met de komst van de nieuwe strategie “écht weer HEMA” heeft ook het begrip “gaat langer mee” zijn intrede gedaan. Duurzame kwaliteit hoort bij HEMA. Wij geloven dat we naast onze eigen inzet, ook onze klanten kunnen inspireren duurzamer met hun producten om te gaan. Daarom doen we de oproep: doe duurzaam mee!

Onze verantwoordelijkheid en impact gaat verder dan alleen dat waar wij direct invloed op hebben. Ook als klanten de winkel uitlopen met hun aankopen, geven we ze tips hoe het product langer mee gaat. Zo doen we allemaal mee aan duurzaamheid.

Met de ‘gaat langer mee’ campagne inspireren we klanten om producten langer mee te laten gaan. De campagne lanceerde met als eerste voorbeeld de sok als held: de perfecte sok die echt lekker zit, niet afzakt en langer meegaat door de duurzame kwaliteit.



**Video:** De ultieme sok



### **dit hebben wij gedaan**

We ontwerpen onze producten met aandacht voor mens, dier en milieu. Al in het ontwerpproces bedenken we hoe onze producten zo lang mogelijk meegaan en welke duurzame materialen daarbij passen. We richten ons op duurzame kwaliteit en zetten ons ervoor in dat onze producten oplossingen bieden voor onze klanten.

### **dit hebben wij gedaan**

Wij ontwierpen deze warme, gevoerde kinderjas. Door de rubber laag is de jas heel gemakkelijk schoon te maken en kan hij goed tegen een regendruppeltje. De vulling van de regenjas is gemaakt van gerecycled plastic in deze fabriek in China.

### **dit kan jij doen**

We ondersteunen klanten door producten zo lang mogelijk te gebruiken, door bijvoorbeeld tips te geven hoe ze hun producten goed kunnen onderhouden.

### **en zo geef je het door**

We willen dat producten een zo lang mogelijk leven hebben. Daarom delen we suggesties wat klanten met de producten kunnen doen, als ze deze niet meer gebruiken. Zo geven we producten en materialen, na gebruik, een nieuw leven.

### **dit kan jij doen**

Een regenjas wordt het beste schoon met wat afwasmiddel. Door de jas met de hand te wassen, in plaats van in de wasmachine, blijft de jas schoon en waterafstotend.

### **en zo geef je het door**

Aan de binnenkant zit een doorgeeflabel waar je tot wel drie namen op kunt schrijven. Want is je kind uit deze roze jas gegroeid, dan geef je hem door aan iemand anders en vermeld je hier de naam van de volgende trotse eigenaar.





# duurzaamheid waar iedereen aan mee kan doen

In 2021 ging HEMA van start met een nieuwe strategie, waar duurzaamheid een belangrijke pijler in vormt. Hoe is die strategie in 2022 van papier naar praktijk gebracht?

**Een gesprek met Saskia Egas Reparaz (CEO)  
en Jurriaan Pouw (CFO).**

## Welk vervolg heeft HEMA in 2022 gegeven aan de duurzaamheidsambities zoals die in de nieuwe strategie staan geformuleerd?

**Saskia:** Een beter alledaags leven in een mooie wereld, daar staat HEMA voor. Een essentieel onderdeel daarvan is het ontwikkelen van producten die mooier, praktischer en beter zijn en langer meegaan. Het implementeren van een nieuwe strategie is een kwestie van lange adem en koersvast blijven, terwijl je onderweg natuurlijk altijd onverwachte hobbels en opstoppingen tegenkomt. Hier moet je flexibel mee om kunnen gaan. De oorlog in Oekraïne heeft afgelopen jaar een enorme impact gehad op de samenleving met grote consequenties voor mens en milieu. Ook ons bedrijf heeft te maken gehad met de gevolgen hiervan, de energiecrisis, leveringsproblemen en hoge inflatie. En we hebben als onderdeel van onze koers om HEMA weer echt HEMA te maken, ook een organisatie-aanpassing doorgevoerd. Maar we hebben vastgehouden aan onze ambities en zijn erin geslaagd op het gebied van duurzaamheid koersvast te blijven en flinke stappen te maken. Daar ben ik trots op.

## Kun je meer vertellen over hoe duurzaamheid in het proces van ontwerp tot beschikbaarheid in de winkel zichtbaar wordt?

**Saskia:** Omdat we de meeste van onze producten zelf ontwikkelen, heb je te maken met een periode van meer dan een jaar tussen het eerste idee voor een product en het moment dat het in de winkel ligt. Wij kijken bij het

ontwerp van een product naar drie fases: voor, tijdens en na gebruik. Want duurzaamheid houdt natuurlijk niet op bij het moment dat het product verkocht is. De voorfase gaat over wat wij allemaal doen voordat het product op schap en in het winkelmandje van de klant belandt. In die fase kijken we bijvoorbeeld naar het vermijden van wegwerp, dus we ontwikkelen alternatieven die langer mee gaan. Zoals onze ontwerpen van een oplaadbaar fietslampje, een menstruatiecup en herpakpapier. Maar ook de keuze voor grondstoffen is in de voorfase belangrijk. En we kijken bijvoorbeeld hoe we producten compacter kunnen maken waardoor je de impact van het transport verlaagt.

We vinden het heel belangrijk dat we onze klanten producten aanbieden die ook duurzamer zijn tijdens het gebruik, doordat ze langer meegaan. Doordat wij vrijwel al onze producten zelf ontwikkelen kunnen we dit realiseren door te kiezen voor materialen van duurzame kwaliteit en door het verwerken van handige elementen in het ontwerp, zoals bij de dubbele rij drukkers bij de meegroeioromper en verlengde boorden bij de het groeispruitpakje. Die duurzaamheid in het ontwerp zie je ook aan de afwasborstel waarbij je alleen de kop kunt vervangen en de steel steeds opnieuw gebruikt. We geven klanten ook advies hoe je producten het best kan onderhouden of schoonmaken zodat je er langer mee kunt doen. En we geven tips hoe je na gebruik een goed vervolg kan geven aan het product of materialen, bijvoorbeeld voor recycling met onze textielverzamelbakken van Wolkat of door kinderkleding door te geven met de naam labels. Onze producten zijn aantrekkelijk geprijsd en je bespaart ook doordat je er langer mee doet. Dat alles bij elkaar is duurzaamheid waar iedereen aan mee kan doen.



“Het implementeren van een nieuwe strategie is een kwestie van lange adem en koersvast blijven, terwijl je onderweg natuurlijk altijd onverwachte hobbels en opstoppingen tegenkomt.”

**Saskia Egas Reparaz - CEO**



“HEMA wil een voorloper zijn op gebied van duurzaamheid, en die motivatie voelen we in alle afdelingen van onze organisatie.”

**Jurriaan Pouw - CFO**

## Hoe dragen deze ontwikkelingen bij aan het resultaat van HEMA?

**Jurriaan:** Duurzaamheid is een essentieel onderdeel van onze koers en is voorwaarde voor een toekomstbestendig bedrijf. We zien dat onze koers om HEMA weer echt HEMA te maken gezien en gewaardeerd wordt door onze klanten. Dat blijkt zowel uit onderzoek als uit de omzetgroei en de positieve financiële resultaten. De nieuwe koers slaat aan en duurzaamheid als onderdeel van die nieuwe koers draagt daar absoluut aan bij. We helpen onze klanten om bewuste keuzes te maken. Dat spreekt aan: klanten komen weer meer naar HEMA en samen zetten we ons in voor een mooiere wereld. En dat is natuurlijk waar we het met elkaar voor doen.

## Hoe kijk je vooruit, welke uitdagingen zie je in de toekomst?

**Jurriaan:** We hebben in 2022 echt mooie stappen gezet, maar we realiseren ons ook dat er nog veel meer aan komt en we onze blik dus goed op de toekomst gericht moeten houden. Zo zijn we al gestart met de voorbereidingen op de toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de rapportage over duurzaamheid die is vastgelegd in Europese wetgeving met de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). HEMA wil een voorloper zijn op gebied van duurzaamheid, en die motivatie voelen we in alle afdelingen van onze organisatie.

# een echt HEMA ontwerp

We ontwerpen de meeste van onze producten zelf. Dat maakt HEMA uniek. Hierdoor hebben wij volledig invloed op ons assortiment.

## **mooier, praktischer, beter**

HEMA producten kenmerken zich doordat ze mooier, praktischer en beter zijn. Een product dat de klant verrast, een probleem oplost en handig is in het gebruik. En natuurlijk boven alles van goede kwaliteit is, gemaakt met duurzame materialen en minder milieu belastend.

## **duurzame kwaliteit**

Hoelang een product meegaat wordt grotendeels bepaald door de kwaliteit. Daarom hebben we in 2022 een grote slag gemaakt op de borging van de kwaliteit van onze producten. Bij het ontwerp van een product kiezen onze ontwerpers namelijk bewust het soort materiaal. Het materiaal moet in lijn zijn met onze HEMA specifieke ontwerpisen. Daarnaast testen we alles zelf. Zoals bij het ontwerpen van de perfecte,

verstevigde sok: we onderzochten wat de perfecte sok maakt, lieten een grote groep HEMA collega's de sok testen en we deden technische kwaliteitstesten. Lees meer over de borgingprocedures van onze kwaliteit op [p. 55](#).

## **een echt HEMA ontwerp: oplaadbaar fietslampje**

Een goed voorbeeld van een echt duurzaam HEMA ontwerp zijn de oplaadbare fietslampjes. Deze fietslampjes zijn mooier, praktischer en beter. Ze hebben een verrassend en aantrekkelijk ontwerp. Daarbij zijn ze makkelijk los te maken dankzij de magneetfunctie, waardoor ze te gebruiken zijn bij diverse activiteiten, zoals op je jack tijdens het hardlopen. Ze zijn ook op te laden, waardoor ze langer meegaan en minder milieubelastend zijn dan fietslampjes op batterijen.



“Tijdens het ontwerpen denken wij al na over alle levensfasen van het product. Met als uitgangspunt dat het product langer mee gaat.”

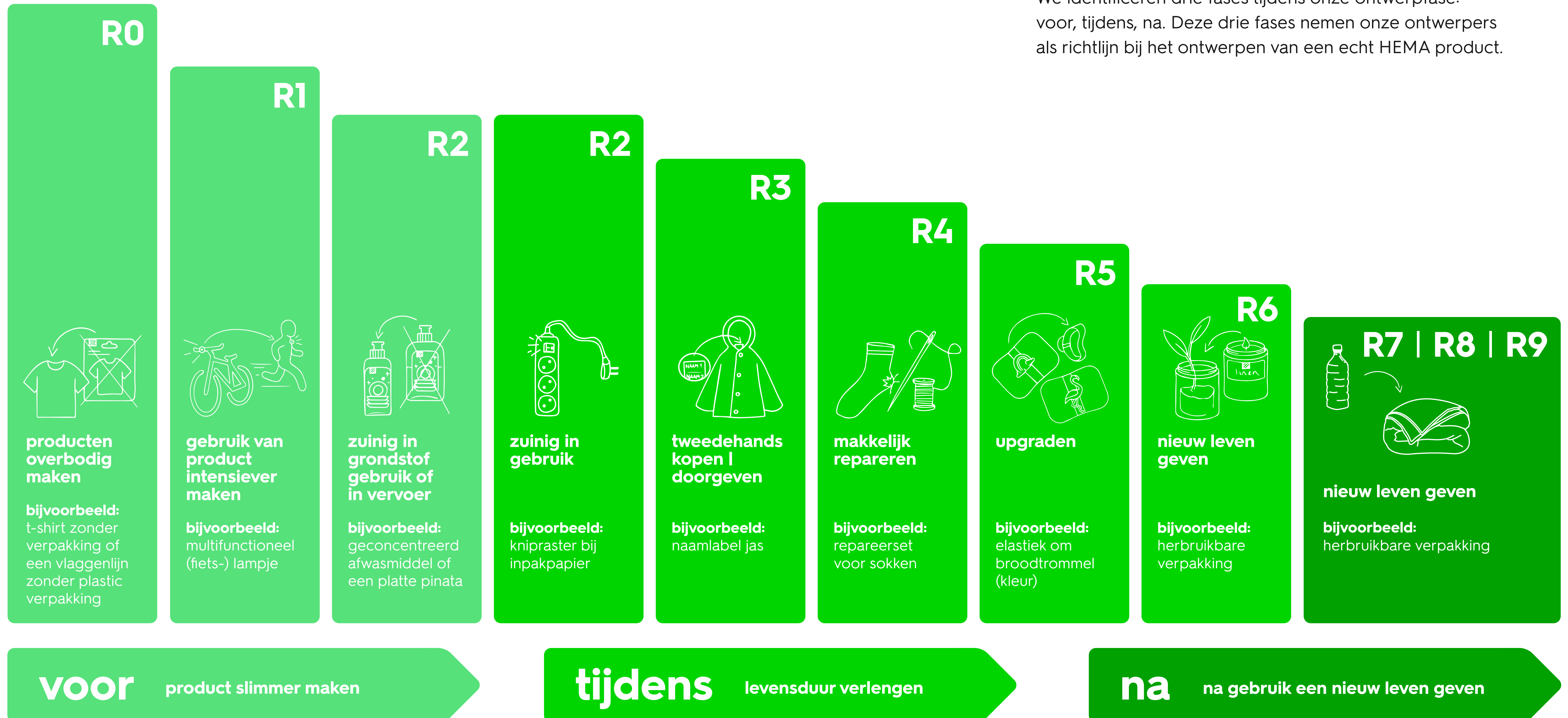
**Sytze van der Zee - ontwerper**





## gaat langer mee trap

We identificeren drie fases tijdens onze ontwerpfase: voor, tijdens, na. Deze drie fases nemen onze ontwerpers als richtlijn bij het ontwerpen van een echt HEMA product.





# waardeketen

HEMA, de Hollandse Eenheidsprijzen Maatschappij Amsterdam, bestaat sinds 1926 en is niet meer weg te denken uit de winkelstraat. HEMA ontwerpt, verkoopt en distribueert producten via eigen winkels, winkels van franchisenemers en webshops, en via samenwerkingspartners.

Met ruim 730 winkels in 8 landen en webshops bedienen we 136 miljoen klanten per jaar. Dagelijks zetten zo'n 17.000 medewerkers in onze winkels (inclusief franchise), distributiecentra en kantoren, zich samen in voor een beter alledaags leven, in een mooiere wereld. HEMA biedt een uitgebreid assortiment aan producten, voor iedereen, en voor elk moment van de dag. We focussen ons op producten die praktischer, mooier en beter zijn en die langer meegaan. Daar draagt iedereen aan bij.

**733**  
winkels

**8**  
landen

**136**  
miljoen  
klanten

**17**  
duizend  
medewerkers

# waardeketen

## een echt HEMA ontwerp

We maken het alledaags leven beter in een mooiere wereld met producten die langer mee gaan: praktischer, mooier en beter. We ontwerpen nieuwe producten of we herontwerpen een duurzamere variant. Een product begint daarmee zijn leven in onze design studio op het hoofdkantoor.

## verantwoorde inkoop

We werken met keurmerken, internationale standaarden en aanvullend onze eigen criteria voor mensenrechten, milieu en dierenwelzijn bij het inkopen van onze materialen en producten.

## transparantie in de keten

HEMA heeft alle fabrieken (tier 1 productielocaties) continu in beeld en gepubliceerd op onze website. In 2025 willen we dit ook voor de toeleveranciers van onze fabrieken (tier 2) en dieper in de keten (tier 3 en verder) waar een verhoogd risico op mens, milieu of dierenwelzijn is.

## goede arbeidsomstandigheden

We werken samen met onze leveranciers en in de fabrieken aan goede arbeidsomstandigheden. Dit betekent dat we arbeidsomstandigheden monitoren en lokaal projecten opzetten. We volgen de OESO-richtlijnen voor due diligence om risico's in de keten te stoppen, aan te pakken of te voorkomen.



# waardeketen

## verpakkingen

Indien nodig verpakken we onze producten. We beperken het gebruik van verpakkingsmateriaal en kiezen voor meer milieuvriendelijke materialen. We vervangen plastic verpakkingen door duurzaam karton.

## transport

In ons transport kijken we naar milieuvriendelijke opties: dit betekent zo veel mogelijk transport over land en zee en minder uitstoot. Onze HEMA knuffels worden bijvoorbeeld vacuüm verpakt, zodat ze minder ruimte innemen tijdens het transport.

## in de HEMA winkel

Onze producten bieden we in onze winkels en in onze webshops aan. We geven informatie over het product en bieden alternatieven voor wegwerp producten, zoals de wasbare make-up doekjes.

## HEMA voor iedereen

We zijn er voor iedereen. Dat zie je terug in ons brede assortiment, dat we toegankelijk maken voor iedereen. En we bieden als werkgever een omgeving waar iedereen zich prettig voelt.

# waardeketen

## duurzame kwaliteit

Het HEMA ontwerp zorgt voor producten van duurzame kwaliteit die langer mee gaan. Van beauty-artikelen tot serviesgoed, van feestversiering tot schrijfwaren en van beddengoed tot kleding.

## een langer leven

We inspireren klanten om producten met liefde te verzorgen, veelvuldig te hergebruiken, en uiteindelijk door te geven.



# ons waarde- creatiemodel

Ons waardecreatiemodel maakt inzichtelijk waar en hoe we waarde toevoegen in onze ketens. We laten hierin zien welke vormen van kapitaal (financieel, productie, natuurlijk, sociaal, menselijk) we inzetten, hoe we waarde toevoegen en waarin dit resulteert op korte (resultaten) en lange termijn (impact).



## onze strategie

- HEMA op een eenvoudige en kosteneffectieve manier versterken
- HEMA onderdeel maken van het dagelijks leven van onze klanten door producten van duurzame kwaliteit die langer meegaan aan te bieden
- versterking van onze omnichannel-aanpak in eigen winkels en eigen digitale kanalen
- een sterk netwerk van gastvrije klantgerichte winkels
- ervoor zorgen dat iedereen van HEMA houdt door mee te gaan met de seizoenen en het beste loyaliteitsprogramma aan te bieden

## input

### financieel

- eigen vermogen
- investeringen
- samenwerking met Jumbo

### productie

- 733 winkels in Europa, in Nederland, België, Luxemburg, Frankrijk, Duitsland en Oostenrijk. Buiten Europa via samenwerkingsverbanden in de Verenigde Arabische Emiraten en Mexico.
- 2 distributiecentra
- 3 eigen inkoopkantoren
- kantoor in Amsterdam
- echt HEMA ontwerp

## resultaten

### financieel

- 1.966 miljoen euro consumenten omzet
- HEMA schappen in 707 Jumbo winkels
- dubbele materialiteitsanalyse volgens CSRD in 2023

### productie

- 30.000 producten
- 36% textiel, 43% huishoudproducten en persoonlijke verzorging, 19% voedsel & catering, 2% diensten en overig (percentages o.b.v. omzetaandeel)

## impact

### financieel

We geloven in een goede balans tussen gezonde en robuuste financiële resultaten, terwijl we werken aan duurzame en toekomstbestendige ketens en producten.

 SDGs: 8 & 12

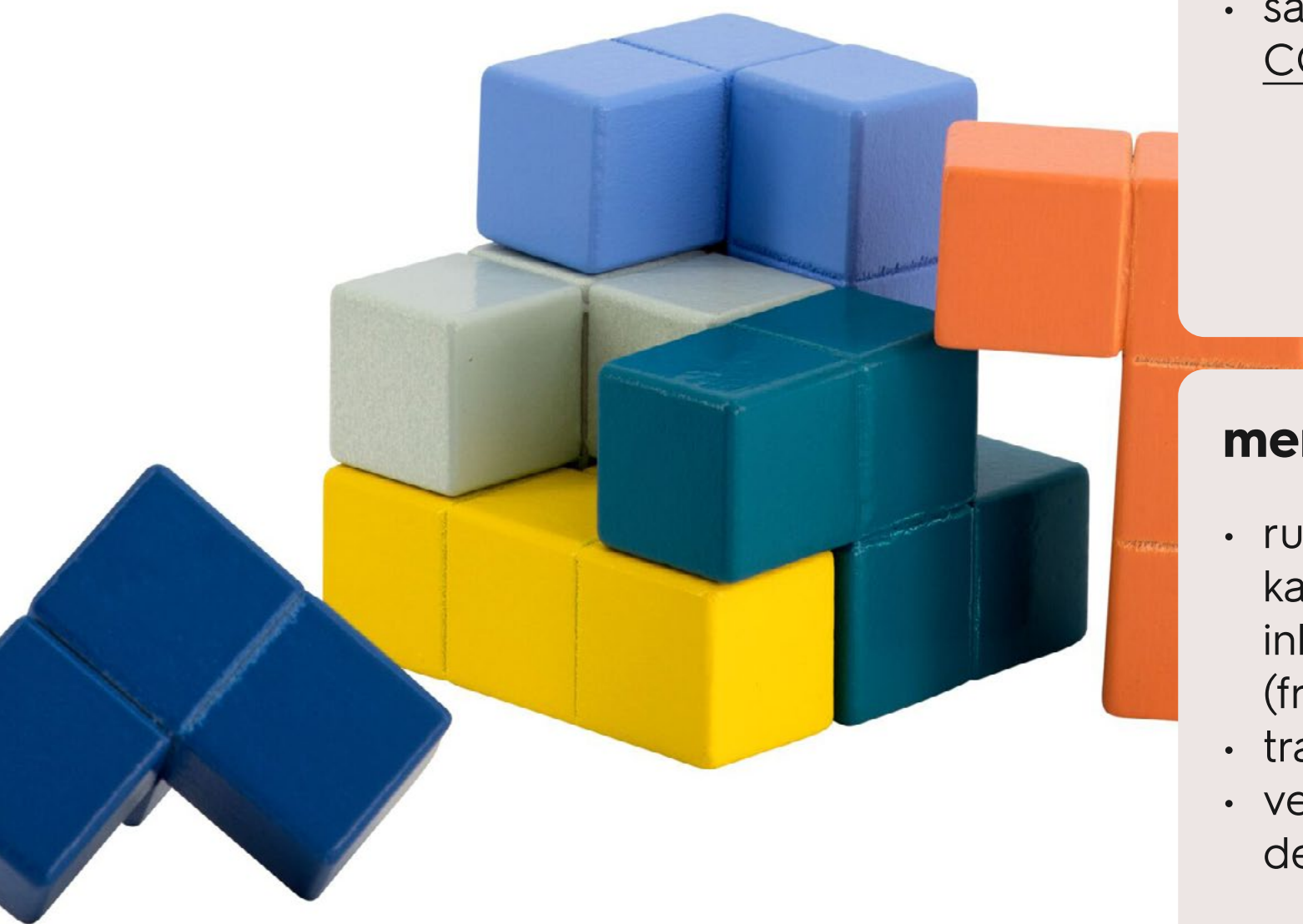
### productie

We maken producten van duurzame kwaliteit die langer meegaan. Al bij het ontwerp denken we na over alle levensfasen van het product en focussen we onze aandacht op kwaliteit en de wensen van de klant.

 SDGs: 8, 12 & 17

## onze focus op duurzaamheid

- ons assortiment: mooier, praktischer en beter
- producten van duurzame kwaliteit en verantwoorde materialen
- duurzaamheid waar iedereen aan mee kan doen



### input

#### natuurlijk

- grondstoffen en producten
- duurzame kwaliteit
- duurzame verpakkingen
- inzet op milieuvriendelijk transport

#### sociaal

- 136 miljoen HEMA klanten per jaar in de winkel en online
- gesprekken met stakeholders
- samenwerking met Pink Ribbon, COC Nederland en Too Good to Go

#### menselijk

- ruim 17.000 medewerkers op ons kantoor in Amsterdam, op de inkoopkantoren, DC's en in de (franchise) winkels
- training en ontwikkeling
- versterken van de positie van de werknemers in de keten

### resultaten

#### natuurlijk

- cacao, thee, koffie, dons en palmolie (in voedsel) 100% duurzaam gecertificeerd
- milieustandaarden van 100% van onze textielleveranciers in hoog risicolanden in kaart gebracht
- 235 audits/steekproeven kwaliteit
- per artikel 23% minder plastic verpakkingsmateriaal t.o.v. 2019

#### sociaal

- inclusief assortiment
- bijna 4,5 miljoen klantenpashouders in Nederland en België
- stakeholderbijeenkomst om de nieuwe HEMA strategie in te leiden
- HEMA Nederland en België doneerden samen 15.000 euro aan Pink Ribbon
- HEMA België en Duitsland werken sinds 2022 ook met Too Good To Go


#### menselijk

- 80% van de medewerkers bij HEMA is vrouw en 20% is man
- vertegenwoordiging van bepaalde groepen binnen HEMA door YoungHEMA en HeyPride
- 8 op medewerkerstevredenheid
- 612 audits op criteria met betrekking tot mensenrechten en milieu

### impact

#### natuurlijk

Het is voor ons belangrijk dat onze producten gemaakt zijn van duurzame materialen. We streven naar een minimale milieubelasting en stellen criteria aan de gebruikte materialen.

 SDGs: 8, 12, 13 & 17

#### sociaal

We vinden het belangrijk dat iedereen zich welkom voelt bij HEMA. We verwelkomen onze klanten en stakeholders en zetten samenwerkingen op. Bij ons mag je jezelf zijn en we bieden een divers en inclusief assortiment: echt jij.

 SDGs: 5, 10 & 17

#### menselijk

HEMA medewerkers bieden we een inclusieve, veilige en prettige werkplek. In de keten versterken we de positie van de werknemer.

 SDGs: 3, 5, 8 & 10



# onze hoogtepunten van 2022



In 2022 lieten we zien dat HEMA haar steentje bijdraagt aan een mooiere wereld. Dat doen we via onze producten en verschillende maatschappelijke initiatieven. Een aantal hoogtepunten op een rij.

# lente

## Too Good To Go HEMA Duitsland en België

Na een succesvolle pilot zijn nu ook in de winkels in Duitsland Too Good To Go-boxen op te halen met HEMA producten. Later in het jaar volgde België met 98 Belgische HEMA winkels.

## kids-editie herontwerp-wedstrijd

HEMA organiseert een kids-editie van de herontwerp-wedstrijd in samenwerking met Designathon Works.

**Video:** Nagellak met lange kwast: Evie en Juune winnen uitvinding-wedstrijd



## het navulbare oogschaduwpalet

Klanten kunnen hun eigen kleuren kiezen om dit oogschaduwpalet te vullen en de kleuren zijn los te vervangen. Een voorbeeld waarbij in het design is nagedacht hoe een product langer mee kan gaan.

# zomer

## zomerparade

Eerste inspirerende HEMA zomerparade: een intern 2-daags evenement over de HEMA strategie, diversiteit & inclusiviteit, en persoonlijke ontwikkeling voor HEMA collega's.



## onderzoek naar arbeidsvoorwaarden

Om arbeidsvoorwaarden te bieden waar onze medewerkers blij van worden, hebben we een intern onderzoek gedaan naar de wensen. Zo zorgen we ervoor dat we in de toekomst goede keuzes maken.

## groeispurtbroek

HEMA pakt uit met de groeispurtbroek. Een broek voor kinderen die door de opgerolde broekspijp langer gedragen kan worden en op de groei gemaakt is.

**Video:** met liefde gemaakt - de groeispurtbroek

## donatie voedselbank

In augustus hebben klanten punten gedoneerd via de HEMA klantenpas. Hierdoor kon HEMA 10.000 euro doneren aan de Voedselbanken.

# herfst

## samenwerking Pink Ribbon

HEMA en Pink Ribbon werken samen om iedereen bewust te maken van het belang van eigen borstonderzoek. Klanten hebben punten gedoneerd waardoor HEMA Nederland en België 15.000 euro aan Pink Ribbon doneerden.

## lancering prothese bh

HEMA biedt voor iedereen een comfortabele bh. Wij verkopen sinds 2022 ook een prothese bh. Deze is ontwikkeld in samenwerking met mensen die een prothese gebruiken. Zodat HEMA voortaan ook voor hen een bh met de juiste steun biedt.

## HEMA x LINDA

LINDA brengt GOED. magazine uit. De boodschap: de basics van HEMA zijn goed bedacht en goed gemaakt. Voor iedereen, van inspiratie voor draagbare mode en tot echte fashionista's.



# winter

## stakeholder- bijeenkomst

In januari 2023 namen we externe partners en stakeholders mee in HEMA's nieuwe strategie en de rol van duurzaamheid daarbinnen tijdens een stakeholderbijeenkomst.



## meer textiel inzamelen

HEMA breidt het aantal winkels waar textiel wordt ingezameld uit van 24 naar 116 filialen.



# duurzaamheids- onderwerpen

In 2021 introduceerden we onze nieuwe strategie en voerden we een materialiteitsanalyse uit. Dit helpt om ons beleid op duurzaamheid richting te geven. We stuurden enquêtes naar onze stakeholders en deden verdiepende interviews. We vroegen welke duurzaamheidsonderwerpen zij het belangrijkste vonden voor HEMA. Deze onderwerpen staan centraal bij HEMA en komen aan bod in dit verslag.

Vorbereidend op de komst van de nieuwe Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) voerden we eind 2022 en begin 2023 een dubbele materialiteitsanalyse uit met interne en externe stakeholders. Dit is een belangrijk uitgangspunt voor onze toekomstige rapportage.

## **interne borging**

Duurzaamheid raakt de kern van ons bedrijf. Samen met onze collega's, leveranciers en andere partners werken we hier hard aan. Onze CEO Saskia Egas Reparaz, CFO Jurriaan Pouw, CPO Wilma Veldman en het duurzaamheidsteam, hebben een leidende rol. Zij werken nauw samen om ervoor te zorgen dat duurzaamheid in alle onderdelen van HEMA leeft. Lees meer op [p. 50](#).

**1**  
goede arbeids-  
omstandigheden  
bij leveranciers

**2**  
verantwoorde  
inkoop en  
gebruik van  
grondstoffen

**3**  
duurzaam  
ontwerp

**4**  
goed  
werkgeverschap

**5**  
transparante  
keten

**6**  
positie van  
werknemers  
in de keten  
versterken

**7**  
verminderen  
van CO<sub>2</sub>-uitstoot

**8**  
transparantie  
over impact

# doelstellingen en resultaten

Wij hebben doelen gezet voor onze duurzaamheidsonderwerpen. Zo werken we concreet aan onze impact op milieu, mens en organisatie. In een schematisch overzicht laten we zien wat de status is van onze duurzaamheidsdoelen.



# milieu

## verminderen van CO<sub>2</sub>-uitstoot

### onderwerp

We willen onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk verlagen om de druk op het milieu te verminderen. Hiervoor kijken we naar ons assortiment, onze keten en de eigen operatie.

### doel

In 2023 stellen we CO<sub>2</sub>-reductiedoelstellingen op in lijn met het SBTi. Daarnaast ontwikkelen we CO<sub>2</sub>-reductie-strategieën per impactgebied om in 2023 al te kunnen starten met het reduceren van onze CO<sub>2</sub>-emissies.

### status

Op schema

## duurzaam ontwerp

### onderwerp

Hoelang een product meegaat wordt grotendeels bepaald door de kwaliteit. Bij het ontwerp van een product kiezen onze ontwerpers namelijk bewust het soort materiaal. Het materiaal moet in lijn zijn met onze HEMA specifieke ontwerpcriteria.

### doel

We innoveren en ontwerpen onze producten op basis van HEMA-waarden. Eén van die waarden is dat een product langer meegaat. Ook denken we na over de end-of-life van producten. Daarnaast zorgen we voor een goede aansluiting bij de klantbehoeftes door samen met klanten na te denken over duurzamer gedrag en duurzame (product)oplossingen.

### status

Op schema

## verantwoorde inkoop en gebruik van grondstoffen

### onderwerp

We streven ernaar om alle producten die we ontwerpen te maken van verantwoorde grondstoffen. Daarnaast hechten wij belang aan het dierenwelzijn.

### doel

Ons doel is om 100% duurzaam gecertificeerd katoen, dons, hout en papier, palmolie in cosmetica en voedsel, cacao, thee, koffie, vlees, zuivel en vis in 2025.

### status

Op schema



## mens

### goede arbeidsomstandigheden bij leveranciers

#### onderwerp

Iedereen in de keten heeft recht op goede arbeidsomstandigheden. We stellen daarom inkoopcriteria en hebben een beleid gericht op mensenrechten in de keten. We controleren fabrieken op thema's zoals gedwongen arbeid, het voorkomen van kinderarbeid, de veiligheid en gezondheid van werknemers en gerechtvaardigde werkuren.

#### doel

100% van onze nieuwe en bestaande leveranciers in hoog risicolanden worden geïnspecteerd tijdens onze eigen MRQ social compliance audits en na een jaar geïnspecteerd en gemonitord via BSCI (of gelijkwaardig).

#### status

Gehaald

### positie van werknemers in de keten versterken

#### onderwerp

De grondstoffen die we gebruiken en producten die we maken, komen ook uit hoog risicolanden. We richten ons op het versterken van de positie van werknemers in onze keten door projectmatig samen te werken met NGO's.

#### doel

In 2025 hebben alle werknemers van productielocaties in onze top 5 hoog risicolanden toegang tot een klachtenmechanisme (intern of extern).

#### status

Op schema

### transparante keten

#### onderwerp

We nemen onze verantwoordelijkheid in de keten en laten zien waar onze producten vandaan komen. Dit geeft inzicht in onze ketens en risico's voor mens, dier en milieu, zodat we samen met onze leveranciers en andere stakeholders impact kunnen maken.

#### doel

Alle fabrieken van HEMA worden online gepubliceerd via de Open Supply Hub. In 2022 hebben we alle toeleveranciers (tier 2) van de textiel fabrieken in kaart gebracht. In 2023 brengen we toeleveranciers (tier 2) van productgroepen hardwaren en beauty in kaart.

#### status

Op schema

# organisatie

## transparantie over impact

### onderwerp

We maken onze impact in de keten inzichtelijker voor onze stakeholders en delen hierover.

### doel

We rapporteren in dit verslag over milieu, mens en organisatie (ESG) volgens de GRI-richtlijnen.

We nodigen onze stakeholders jaarlijks uit voor een stakeholderbijeenkomst.

In 2023 voeren we een human rights en environmental impact risico-analyse volgens OESO-richtlijnen uit en delen de uitkomsten met onze stakeholders.

### status

Op schema

## goed werkgeverschap

### onderwerp

Alleen samen met onze HEMA collega's kunnen we onze doelen realiseren. Tevredenheid, vitaliteit, ontwikkeling en veiligheid van onze medewerkers vinden we belangrijk. Daarnaast hechten we belang aan diversiteit en inclusiviteit. We streven naar een evenwichtige M/V/X-balans, willen verschillende culturele achtergronden blijven aantrekken en een inclusievere werkcultuur realiseren.

### doel

We meten de werknemerstevredenheid meerdere keren per jaar op onder andere onderwerpen als mezelf zijn, samenwerking met collega's en energie. In 2023 herijken we deze doelstelling in lijn met onze strategie.

### status

Op schema

# milieu

in dit hoofdstuk



Ongeveer 33% van de jaarlijkse gemiddelde CO<sub>2</sub>-voetafdruk van een Nederlands huishouden komt voort uit het kopen van eten, drinken, kleding en spullen ([Milieu centraal, 2022](#)): producten die wij produceren en uiteindelijk verkopen. Hiermee leveren wij, samen met onze klanten, een belangrijke bijdrage aan het reduceren van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van het dagelijks leven.

# milieustrategie

Bij HEMA begrijpen we dat klimaatverandering een wereldwijde uitdaging is, waarin wij een rol spelen en verantwoordelijkheid dragen. Daarom hebben we in 2022 serieuze stappen gezet in het ontwikkelen van een milieustrategie. De eerste stap in dit proces is het creëren van inzicht. Een nulmeting van de milieu-impact van HEMA legt hiervoor de basis.

## CO<sub>2</sub>-nulmeting

Het afgelopen jaar stond daarom in het teken van het uitvoeren van de allereerste CO<sub>2</sub>-nulmeting voor HEMA. Daar komt veel bij kijken. We hebben data verzameld over zowel onze eigen bedrijfsvoering, als onze waarde- en productieketens. Met al die data hebben we onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk in het jaar 2019 berekend. Voor de kadering en werkwijze achter deze nulmeting hebben we volgens het Greenhouse Gas Protocol gewerkt en alle scope 1, 2 en 3 emissies in kaart gebracht. We gebruikten het jaar 2019 als basisjaar, omdat dit het meest representatieve jaar is in de afgelopen tijd. Vanwege de COVID-19 pandemie en de gevolgen daarvan, zoals lockdowns en verminderde (economische) activiteiten, in 2020 en 2021, zouden die jaren een sterk vertekend en te rooskleurig beeld schetsen over onze jaarlijkse CO<sub>2</sub>-emissies.

Het Science Based Targets initiative (SBTi) zorgt ervoor dat de doelstellingen van bedrijven wereldwijd aansluiten bij de doelstellingen van het Parijs Akkoord van 2015. Dit akkoord is een juridisch bindend internationaal verdrag tussen 196 landen met als doel om de stijging van de gemiddelde temperatuur wereldwijd tot ruim onder de 2°C boven het pre-industriële niveau te houden en inspanningen te blijven leveren om de temperatuurstijging te beperken tot 1,5°C boven het pre-industriële niveau.



De resultaten van de CO<sub>2</sub>-nulmeting publiceren we in de loop van 2023.

### **CO<sub>2</sub>-reductiedoelstellingen**

In de komende jaren zullen wij onze CO<sub>2</sub>-uitstoot flink reduceren. Hiervoor sluiten we ons aan bij de wereldwijd erkende CO<sub>2</sub>-reductiedoelstellingen van het Science Based Targets initiative. Om bij te dragen aan CO<sub>2</sub>-reductie wil HEMA in 2030 t.o.v. 2019 de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de eigen operatie (scope 1 en 2) met 75% reduceren en die van de overige activiteiten in de keten (scope 3) halveren\*\*. Daarnaast committeert HEMA zich aan de lange termijn-doelstelling om in 2050 klimaatneutraal te zijn. Ieder jaar zullen we rapporteren over de voortgang ten

opzichte van de doelstellingen en de ontwikkelingen binnen onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk.

### **watergebruik en biodiversiteit**

We zijn ons ook bewust van andere milieu-effecten van de productieprocessen van ons assortiment. Zoals de productie van textielartikelen, waarbij veel water gebruikt wordt, of het benodigde landgebruik voor onze voedingsproducten. Daarom zullen we in 2023 starten met een aantal pilots om de impact van onze productieketens op het milieu, zoals water- en landgebruik, in kaart te brengen.

“Met de CO<sub>2</sub>-nulmeting is de basis gelegd en kunnen we onze voetafdruk gericht gaan reduceren. De committent aan de SBTi doelstellingen is een enorm statement voor HEMA. Ik ben erg trots op deze grote stap en de waardevolle inzichten die we met de nulmeting hebben gegenereerd.”

**Xander Kotvis - duurzaamheidsspecialist milieu-impact**

**75%**  
**reductie in 2030**  
scope 1 en 2

**46,2%**  
**reductie in 2030**  
scope 3

**klimaatneutraal**  
**in 2050**

# onze materialen

Het produceren van ons assortiment is een groot deel van onze bedrijfsvoering. Omdat wij de meeste van onze eigen producten ontwerpen, hebben wij volledige invloed op het ontwerp en denken we goed na over de materialen die wij gebruiken.

## **materiaalkeuze**

Grondstoffen en materialen hebben een impact op mens, dier en milieu. Daarom streven we naar 100% duurzaam gecertificeerde materialen met het bijbehorende keurmerk. In de afgelopen jaren hebben we hier al goede resultaten op geboekt.

## **keurmerken**

Het is voor HEMA belangrijk dat leveranciers gecertificeerde materialen gebruiken bij de productie. Zo weten we dat onze producten zijn geproduceerd onder omstandigheden die passen bij onze richtlijnen en voldoen aan de eisen van de keurmerken. In 2022 is HEMA

door Control Union (CU) gecertificeerd om GOTS- en Textile Exchange-keurmerken te voeren. Deze labels en andere geaccepteerde certificeringen en normen zijn opgenomen in de onderstaande tabel. Daarnaast hebben we de interne borging van de keurmerken herzien. Een aantal grondstoffen zijn volledig gecertificeerd. Tegelijkertijd lopen we ook tegen uitdagingen aan bij het behalen van de doelstellingen.



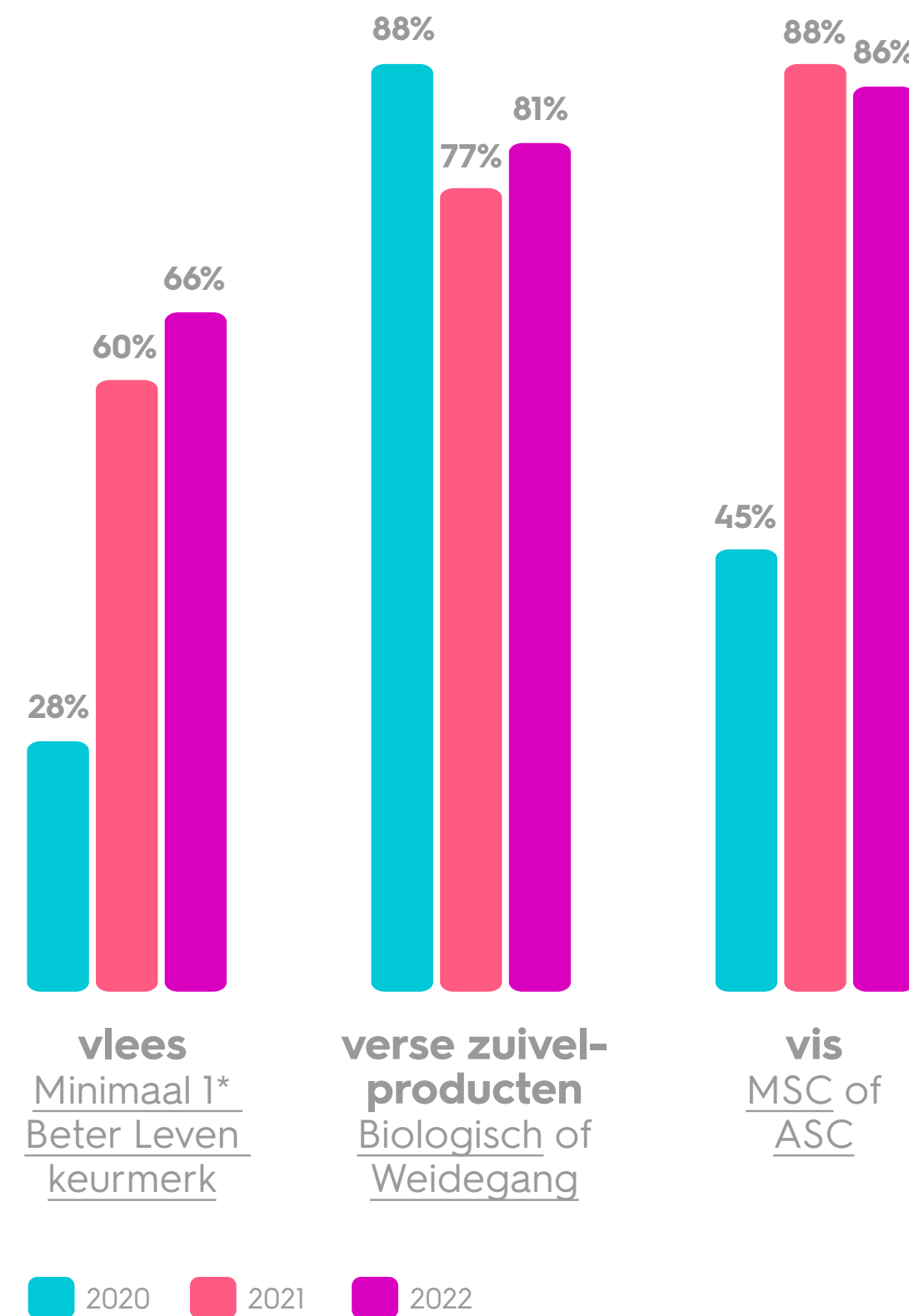
“Keurmerken helpen de klant en ons bij een onafhankelijke toetsing van de claims die wij doen. Wij hebben in 2022 de keurmerken op onze producten verder uitgebreid en zetten daar in 2023 grote vervolgstappen in.”

**Brigit van Daelen - Technical Specialist Sustainable Product**

# food

percentage gecertificeerde producten van het totaal aantal producten in food

|  |  |
|--|--|
| <b>cacao</b><br><hr/> <b>100%</b><br>behaald sinds 2017<br><hr/> Rainforest Alliance               | <b>thee</b><br><hr/> <b>100%</b><br>behaald sinds 2022<br><hr/> Fairtrade of Rainforest Alliance |
| <b>koffie</b><br><hr/> <b>100%</b><br>behaald sinds 2021<br><hr/> Fairtrade of Rainforest Alliance | <b>palmolie</b><br><hr/> <b>100%</b><br>behaald sinds 2018<br><hr/> RSPO                         |



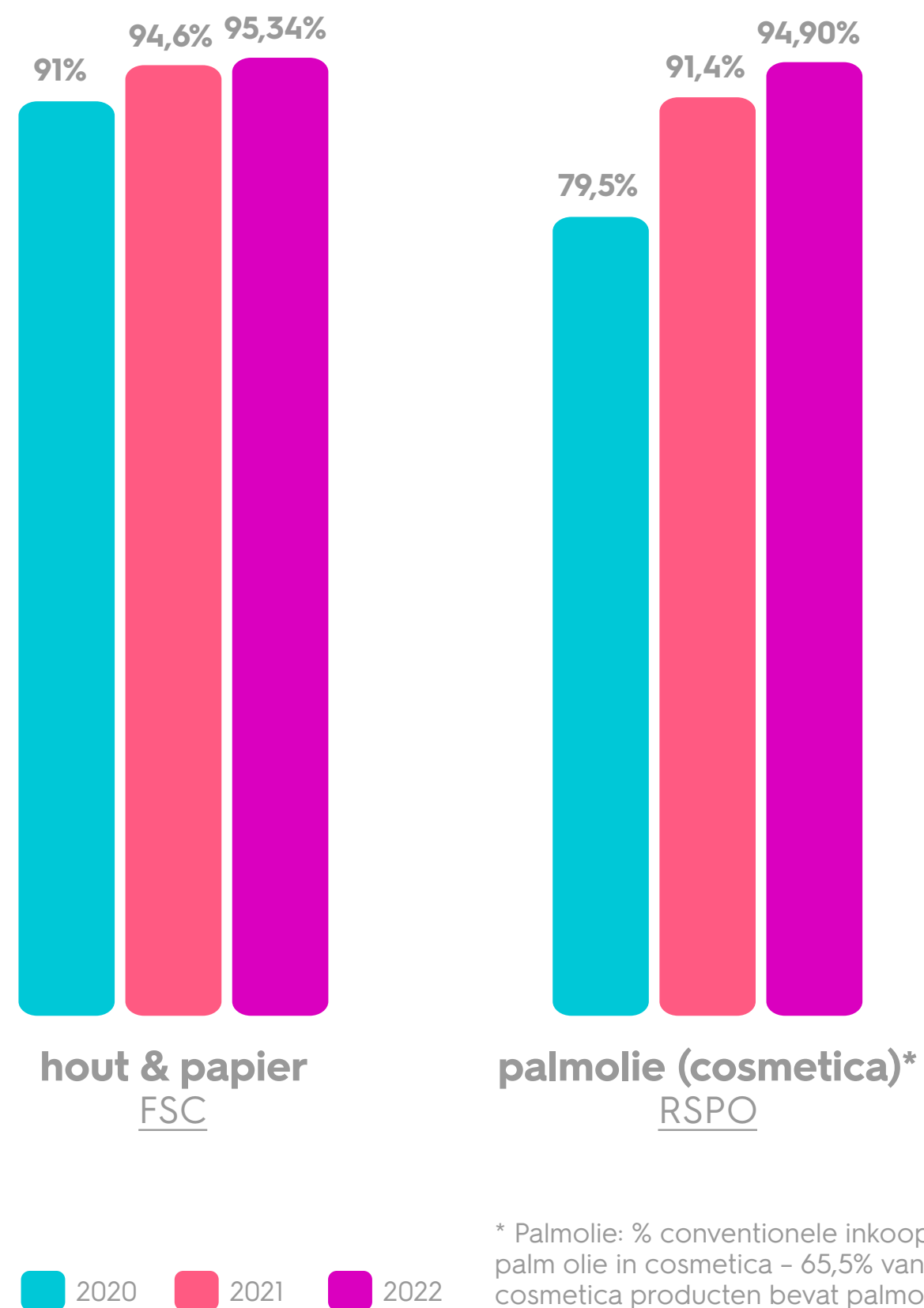
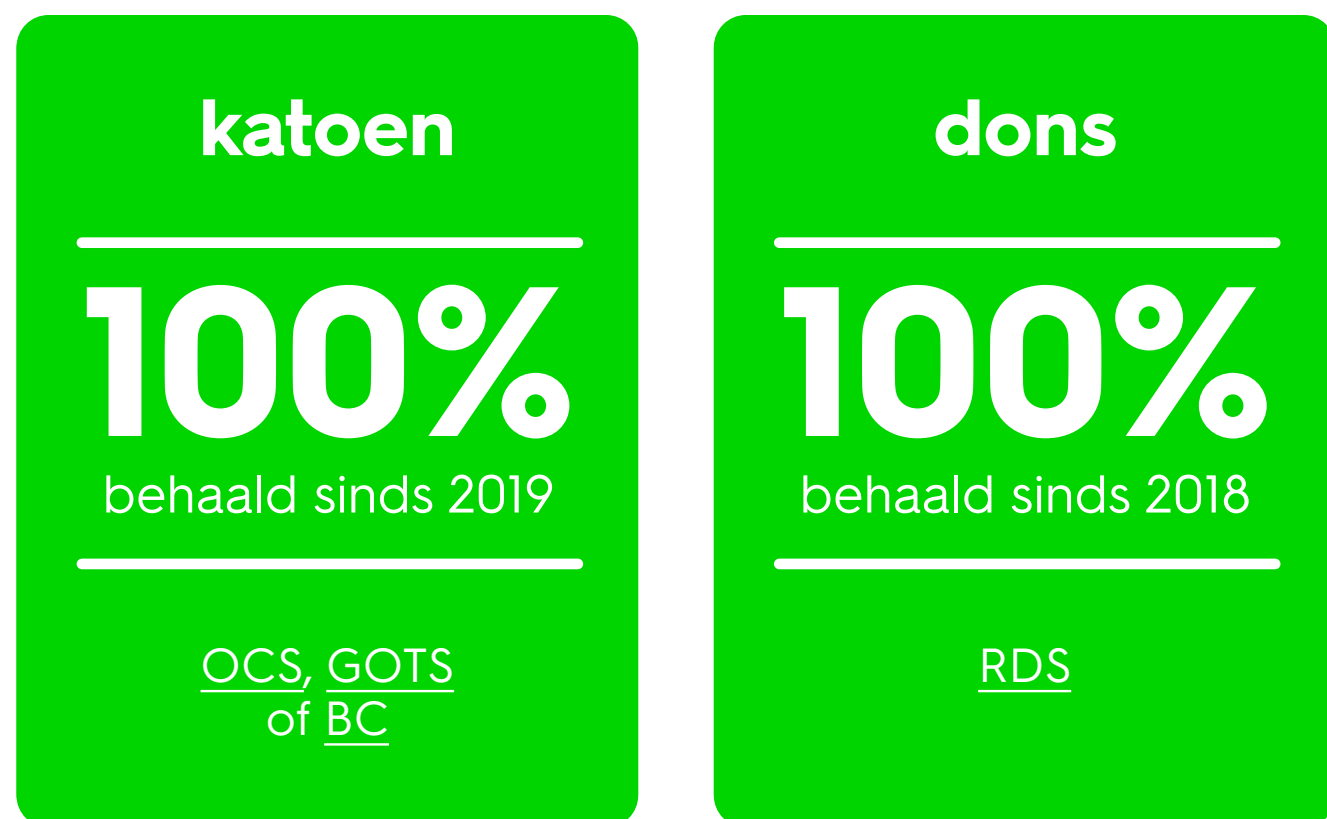
## Een aantal voorbeelden:

**palmolie:** We hebben als doelstelling alleen nog maar palmolie te gebruiken die RSPO gecertificeerd is, in cosmetica en voedingsmiddelen. Door een schaarste aan RSPO gecertificeerde grondstoffen, bevatten op dit moment sommige cosmeticaproducten, zoals zonverzorging, deels wel RSPO gecertificeerde grondstoffen en deels niet RSPO gecertificeerde grondstoffen. Zodra het aanbod van RSPO gecertificeerde grondstoffen weer vergroot, gaan wij over op het inkopen van alleen nog maar RSPO gecertificeerde grondstoffen.

**vlees:** We streven ernaar dat al ons rund- en varkensvlees een Beter Leven Keurmerk heeft. De rundvleesproducten en de gedroogde hammen komen uit het buitenland, waar het Beter Leven keurmerk niet bestaat. Om de doelstelling te halen, blijven wij op zoek naar alternatieven voor dit keurmerk. Een andere uitdaging om deze doelstelling te halen was het omzetten van onze rookworst naar het 1\* Beter Leven Keurmerk. Door schaarste op de markt van het 1\* Beter Leven Keurmerk-varkensvlees zijn we daar nog niet in geslaagd. Daarvoor moeten we een nieuwe keten opzetten, wat de doelstelling vertraagt naar 2024. In 2023 halen we de doelstelling om vlees 100% in te kopen via het Beter Leven Keurmerk dus nog niet.

## non-food

percentage gecertificeerde producten van het totaal aantal producten in food



**dierenwelzijn (dons):** Bij de inkoop en productie van grondstoffen, materialen en producten letten we ook op dierenwelzijn. Zo gebruiken we keurmerken voor vlees en materiaal afkomstig van dieren zoals dons en wol, bevatten onze producten geen bont- of angorawol en mag merinowol alleen gebruikt worden als hier geen mulesing is gebruikt. En natuurlijk zijn onze cosmeticaproducten niet getest op dieren.

**hout en papier:** Bijna al onze producten met hout en papier zijn FSC gecertificeerd. Hetzelfde willen we bereiken voor ons fotopapier. Daarom zijn we in 2022 in gesprek gegaan met onze directe leveranciers om samen een plan van aanpak te maken. Zo streven we ernaar om 100% van onze producten met hout en papier FSC te certificeren.

### gerecycled of hernieuwbaar materiaal:

Ons doel was om in 2025 al onze plastic of polyester producten van gerecycled of hernieuwbaar materiaal te maken. In 2022 hebben we dit doel geanalyseerd en verwerkt in onze designprincipes. Hiermee is ons nieuwe doel om iedere keer wanneer een product ontwikkeld of herontwikkeld wordt, te kijken of en welke opties er zijn om dit product langer mee te laten gaan.



# verpakkingen

Wij streven naar het gebruik van zo min mogelijk verpakkingen voor onze producten. Soms is het gebruik van verpakking nodig, en dan werken we aan het verduurzamen van de gebruikte materialen. Om de doelstellingen voor 2025 te halen, hebben we in 2022 weer grote stappen gezet.

## **minder consumentenverpakkingen en minder plastic in verpakkingen**

Het eerste waar we naar kijken bij het ontwikkelen van (nieuwe) verpakkingen is het gebruik van minder materiaal. In 2022 hebben we omgerekend per artikel 23% minder plastic verpakkingsmateriaal gebruikt dan in 2019. Een voorbeeld van een product met minder plastic verpakkingsmateriaal is de verpakking voor de paaseitjes, die een nieuw en verkleind zakje hebben gekregen, met dezelfde inhoud en zonder sluitclip. De verpakking bespaart daarmee 23% plastic en is beter recyclebaar. 2022 stond dus in het teken van een overstap op minder plastic verpakkingen. In 2023 ligt de focus op het behalen van onze doelstelling om 25% minder verpakkingsmateriaal te gebruiken in 2025. De reductie is op 0% uitgekomen ten opzichte van 2019. Dit komt omdat we veel

plastic vervangen hebben door karton, wat in veel gevallen een zwaardere verpakking opleverde. Daarnaast hebben we meer artikelen met glazen verpakking zoals (geur) kaarsen in glas en de bak&mix potten.

## **gerecycled of bio-based plastic in consumentenverpakkingen**

Naast de hoeveelheid verpakkingsmateriaal proberen we ook de grondstoffen zo goed mogelijk te kiezen. Voor het papier en karton gebruiken we het liefst alleen gerecycled of FSC-gecertificeerd materiaal en op

het plastic hebben we een doelstelling om in 2025 minstens 20% gerecycled- of bio based plastic te gebruiken in onze consumentenverpakkingen. In 2022 hebben we meer gerecyclede verpakkingen in consumentenverpakkingen ontwikkeld dan in 2021, zoals de nieuwe verpakking van de op maat gemaakte gordijnen van 100% gerecycled plastic en de verzorgingslijn met 50% tot 100% gerecyclede plastic flessen. We zitten nu op 13% gerecycled of bio-based plastic. Volgend jaar blijven we innoveren met nieuw, duurzamer verpakkingsmateriaal



om de doelstelling te halen van minstens 20% gerecycled of bio-based plastic in 2025.

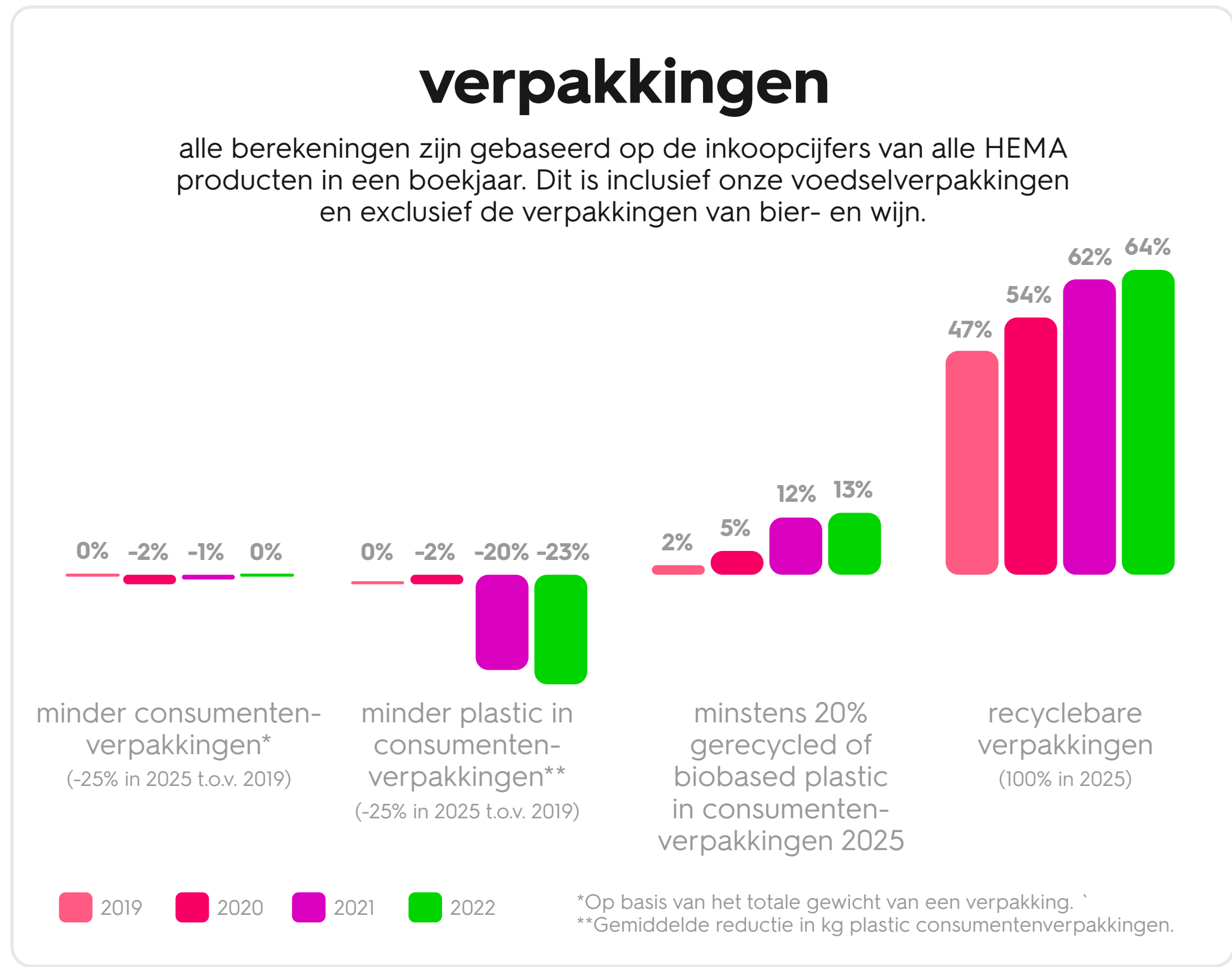
### recyclebare consumentenverpakkingen

In 2025 willen we dat al onze verpakkingen recyclebaar zijn. Een goede recyclebare verpakking is bij voorkeur gemaakt uit één materiaal, zodat het voor de klant duidelijk is in welke afvalbak de verpakking weggegooid

moet worden. Daarom hebben we in 2022 een aantal verpakkingen van plastic en karton gewijzigd naar alleen karton, zoals de verpakking van de washi tape. Voor dit soort wijzigingen in recyclebare verpakkingen gebruiken we kennis en tools van het Kennis Instituut Duurzame Verpakkingen. In totaal is 64% van onze verpakkingen nu recyclebaar. Daarmee liggen we op koers voor 2025.

“Bij het reduceren van de hoeveelheid verpakkingsmateriaal kijken we ook of de verpakking langer mee kan gaan door gebruik te maken van herbruikbare opties waardoor minder verpakkingsmateriaal nodig is. Een goed voorbeeld is onze lege doos voor oogschaduw, de klant kan zelf de kleuren kiezen waardoor er geen ongebruikte kleuren zijn. En wanneer een kleur op is, kan de klant een navulling kopen en in het doosje klikken.”

**Nienke van der Veen - verpakkingspecialist**



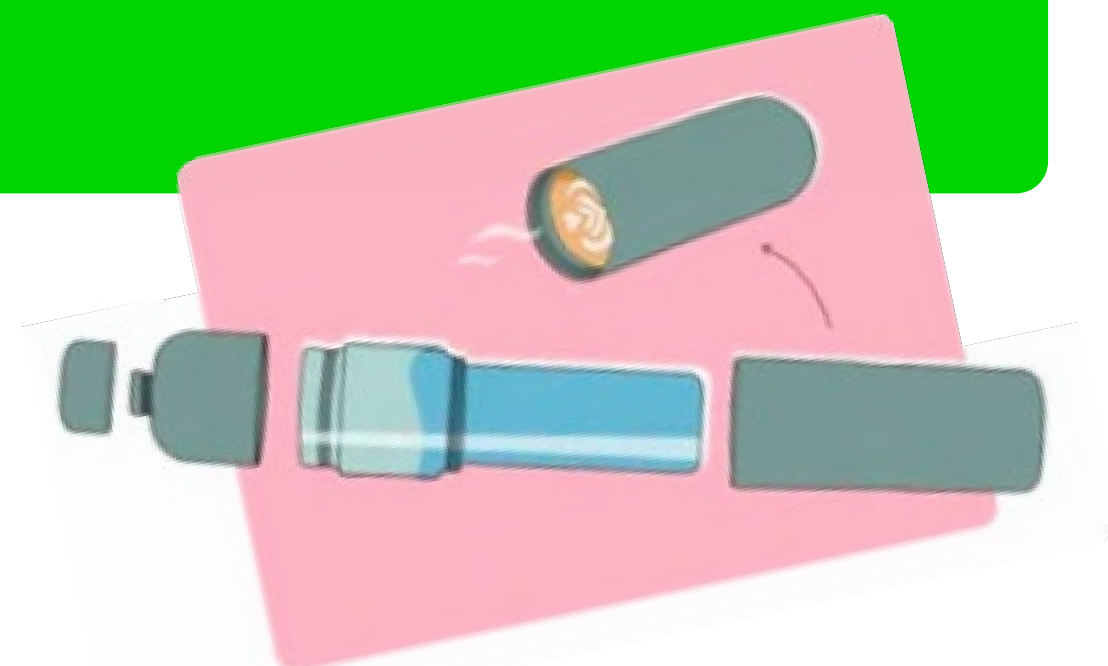
**23%**  
**minder plastic**  
 in consumentenverpakkingen  
 in 2022 dan in 2019

**Video:** HEMA reclame navulbare make-updoos

# uitgelicht

## 32e herontwerp-wedstrijd van HEMA

De 32e ontwerp-wedstrijd van HEMA is in 2022 omgedoopt naar een wedstrijd die in het teken staat van herontwerpen. De focus lag op het herontwerpen van een HEMA product. Dit past bij de nieuwe, strategische koers van HEMA waarin de nadruk ligt op producten die langer mee gaan en het creëren van een beter leven in een mooiere wereld. Het winnende ontwerp maakte gebruik van de HEMA-waterfles. Aldo van Zee heeft dit weten om te zetten naar de DUO-fles: een waterfles, omhuld door een afschuifbare koffiebeker. Dit innovatieve idee biedt een alternatief binnen de komende wetswijzigingen rondom wegwerpbekertjes.



## voorkomen van voedselverspilling met Too Good To Go

In 2022 heeft HEMA de samenwerking met Too Good To Go uitgerold van Nederland naar Duitsland en België. Too Good To Go is een organisatie die voedselverspilling bij verkooppunten voorkomt. HEMA verkoopt voedselproducten die over blijven via de app van Too Good To Go. In Duitsland doen sinds april 2022 alle winkels mee, in België 98 winkels sinds december. De ambitie is om dit aantal te laten oplopen. In totaal heeft HEMA voorkomen dat 170.838 maaltijden verspild zijn. Dat staat gelijk aan 407.000 kg CO<sub>2</sub>e: dat is de gemiddelde jaaruitstoot\* van 45 Nederlanders!



## textiel een lang leven geven met Wolkat

Na een succesvolle pilot heeft HEMA in samenwerking met Drop & Loop, onderdeel van Wolkat, het aantal winkels waar textiel wordt ingezameld uitgebreid van 24 naar 116 winkels. HEMA zet hiermee een volgende stap in het hergebruiken van textiel: al het gebruikte textiel, schoenen en accessoires, krijgen een tweede leven in een nieuwe vorm. In 2022 is in totaal 3.913 kilo textiel opgehaald.

# onze mensen

in dit hoofdstuk



HEMA is er voor iedereen. Van medewerkers in de winkels, DC's en op kantoor, werknemers in de productieketen tot onze klanten en onze stakeholders. Ons uitgangspunt is dat iedereen gelijk is en met respect behandeld wordt. Daar werken we samen aan. We nodigen iedereen uit om mee te doen.

# medewerkers in winkels, DC's en op kantoor

HEMA streeft naar een inclusieve werkomgeving: een omgeving waar je kan zijn wie je wilt zijn. We werken hier continu aan door met elkaar in gesprek te blijven, van elkaar te leren en ons te blijven aanpassen. We nodigen iedereen daarom steeds actief uit om mee te doen.

## tevreden medewerkers

We willen dat alle HEMA medewerkers zich gewaardeerd, gehoord en betrokken voelen, en kunnen zijn wie ze willen zijn. Dat ze trots zijn om bij HEMA te werken. Meerdere keren per jaar vragen we medewerkers hiernaar. In januari 2023 gaven medewerkers in het kwartaalonderzoek naar medewerkerstevredenheid gemiddeld een 8 op het gebied van 'echt jij', onze focus op diversiteit en inclusiviteit. In 2023 herijken we onze doelstelling voor diversiteit & inclusiviteit, in lijn met onze strategie. In 2022 vroegen we medewerkers, zowel via een brede enquête als via rondetafelgesprekken, ook naar onze arbeidsvoorwaarden. Dit geeft ons waardevol



“Ik geloof erin dat HEMA alleen kan groeien als de medewerkers ook groeien. Groei gaat om kwetsbaar durven zijn, naar jezelf durven kijken, fouten maken en daarvan leren en anderen stimuleren om datzelfde te doen. Om zo samen het maximale uit onszelf en HEMA te halen. De Zomerparade en het leiderschapsprogramma hebben ons geholpen om dappere stappen in onze groeiambitie te zetten. Want alleen samen kunnen we HEMA weer echt HEMA maken.”

**Filippien Wagenmakers - Chief People Officer**



## echt HEMA, echt jij

Kunnen zijn wie je wilt zijn. Of je nu een klant, een collega of een zakenpartner bent. Ons uitgangspunt is dat iedereen gelijk is, hoe verschillend ook.

Iedereen doet mee! Dit bewijzen we elke dag door onze verschillen te vieren en aandacht te besteden aan elkaar. Zorgen dat iedereen zich welkom voelt. Want alleen samen creëren we een beter alledaags leven in een mooiere wereld.

inzicht welke arbeidsvoorwaarden het zwaarst wegen voor medewerkers en waar zij blij van worden. Zo kwam al eerder naar voren dat er behoefte was aan bijzonder geboorte verlof en transitieverlof. De inzichten uit de recente onderzoeken en gesprekken worden meegenomen in de bedrijfseigen regelingen die HEMA in 2023 ontwikkelt en onderdeel worden van het arbeidsvoorwaardenpakket na overstap naar de branche-cao van de Retail Non Food-sector.

### **training en ontwikkeling**

We vinden het belangrijk dat HEMA medewerkers zich blijven ontwikkelen. Hier hebben we verschillende activiteiten voor.

Zo hebben we in 2022 “mijn persoonlijke gesprek” geïntroduceerd. Een gesprek tussen medewerker en leidinggevende dat vaker per jaar plaatsvindt om uit te wisselen waar de collega staat op het gebied van vakmanschap, gedrag en balans en wat er nodig is om verder te groeien. Deze gesprekken vervangen de formele beoordelingsgesprekken, omdat we geloven in continue gesprekken over ontwikkeling. De medewerkers hebben de regie en kunnen in dit soort gesprekken aangeven hoe ze zich willen ontwikkelen. In 2023 evalueren we deze werkwijze. We bieden ook diverse trainingen aan via het online platform GoodHabit, voor medewerkers in de winkels, DC en kantoor. Teamleiders in opleiding worden getraind in management en leiderschap. HEMA streeft naar een vitale organisatie en richt zich ook op de mentale en fysieke gezondheid van de medewerkers. We bieden bijvoorbeeld gezondheidschecks aan en delen gezondheidsvideo's. In 2023 wordt een aantal vitaliteit challenges geïntroduceerd om medewerkers verder uit te dagen tot een gezondere levensstijl.

### **zomerparade**

In de zomer van 2022 organiseerde HEMA de eerste zomerparade voor alle medewerkers op het kantoor en in het distributiecentrum van HEMA. Tijdens



dit tweedaagse evenement, dat vijf keer plaatsvond, organiseerden we activiteiten en gesprekken over onder andere de HEMA strategie, persoonlijke ontwikkeling, duurzaamheid en diversiteit en inclusiviteit. De zomerparade vormde de basis voor het nieuwe introductieprogramma voor nieuwe kantoormedewerkers bij HEMA. In 2023 ontwikkelen we ook een nieuw introductieprogramma voor winkelmedewerkers.

### **leiderschapsprogramma**

De implementatie van de nieuwe koers van HEMA betekent een transformatie van de organisatie om het bedrijf

toekomstbestendig te maken. Het leiderschap heeft hierin een cruciale rol. Daarom doorliepen 60 senior managers vanuit alle disciplines van de organisatie gedurende 2022 een opleidingsprogramma. Dit bestond uit een aantal meerdaagse sessies waarbij de focus lag op het ontwikkelen van persoonlijk leiderschap en de versterking van de verschillende teams. De kernwaarden modern, opgewekt, nuchter, dapper en open vormden hierin de leidraad.

## 'echt jij' onderdeel van de nieuwe bedrijfsstrategie

Met de komst van de nieuwe bedrijfsstrategie in 2022 hebben diversiteit en inclusiviteit een centrale plek gekregen binnen HEMA. Wij noemen dit "echt jij".

### **inclusieve werkomgeving**

We hebben verschillende initiatieven om diversiteit en inclusiviteit te vergroten en te stimuleren. De behoefte van onze medewerkers staat hierbij centraal. Daarom halen we continu informatie en ideeën bij hen op, door bijvoorbeeld enquêtes uit te voeren of interactieve sessies te houden met medewerkers. Deze input vormt de basis

voor verbeteringen en nieuwe initiatieven. Voorbeelden zijn het verbeteren van de leeftijdsmix in winkels, het opzetten van een vast aanspreekpunt voor diversiteit, inclusief leiderschap en een inclusief wervingsbeleid. Ook geven we workshops over diversiteit bij de introductie van leidinggevenden en geven de nieuwe arbeidsmarktcampagnes een divers beeld van medewerkers in HEMA winkels. Een vaste groep collega's vanuit verschillende disciplines komt regelmatig bijeen om diversiteit en inclusiviteit te stimuleren en versterken.

We letten ook op de inrichting van onze winkels, DC's en kantoren, zoals de indeling en uitstraling van de kolfruimte, en ons kledingbeleid.

We vierden Diversity Day op 4 oktober 2022. Dit is een initiatief van Diversiteit in Bedrijf (DiB) van de SER waaraan verschillende bedrijven in Nederland meededen om aandacht te vragen voor inclusie en diversiteit. Bij HEMA gaven we hier aandacht aan door onze nieuwe diversiteitspagina 'Echt jij' op ons intranet HeyHEMA.

### **Workplace Pride & HeyPride**

Sinds 2020 hebben we een interne werkgroep HeyPride, die elk jaar positieve en toegankelijke acties organiseert om het



"In onze distributiecentra zorgen we met een grote diversiteit aan collega's dat onze klanten online en in de winkels niet misgrijpen. Zo zijn we er trots op dat collega's met 32 nationaliteiten vertegenwoordigd zijn met HEMA als verbindende kracht."

**Ruben Zintel - HR business partner**

begrip over de LHBTIQ+- gemeenschap te vergroten. De werkgroep dient tevens als klankbord voor LHBTIQ+- onderwerpen. HeyPride vindt het belangrijk dat jij jezelf kan zijn op de werkvloer. Dat moedigt de organisatie aan door kleine gebaren zoals de 'jezelf zijn'-stickers op kantoor en onze DC's. Maar ook door het hijsen van de regenboogvlag op belangrijke dagen zoals Paarse Vrijdag, een speciale afspeellijst in alle winkels op Coming Out Day en het organiseren van educatieve evenementen en borrels.

In 2022 heeft HeyPride zich vooral gericht op het zowel intern als extern opbouwen van een netwerk. Denk aan de interne Echt Jij werkgroep en aan externe ontmoetingen met andere bedrijven met een interne belangengroep voor LHBTIQ+-medewerkers en COC Nederland. Met deze basis kunnen we in 2023 onze activiteiten verder uitbouwen om de belangen van LHBTIQ+ers te behartigen.

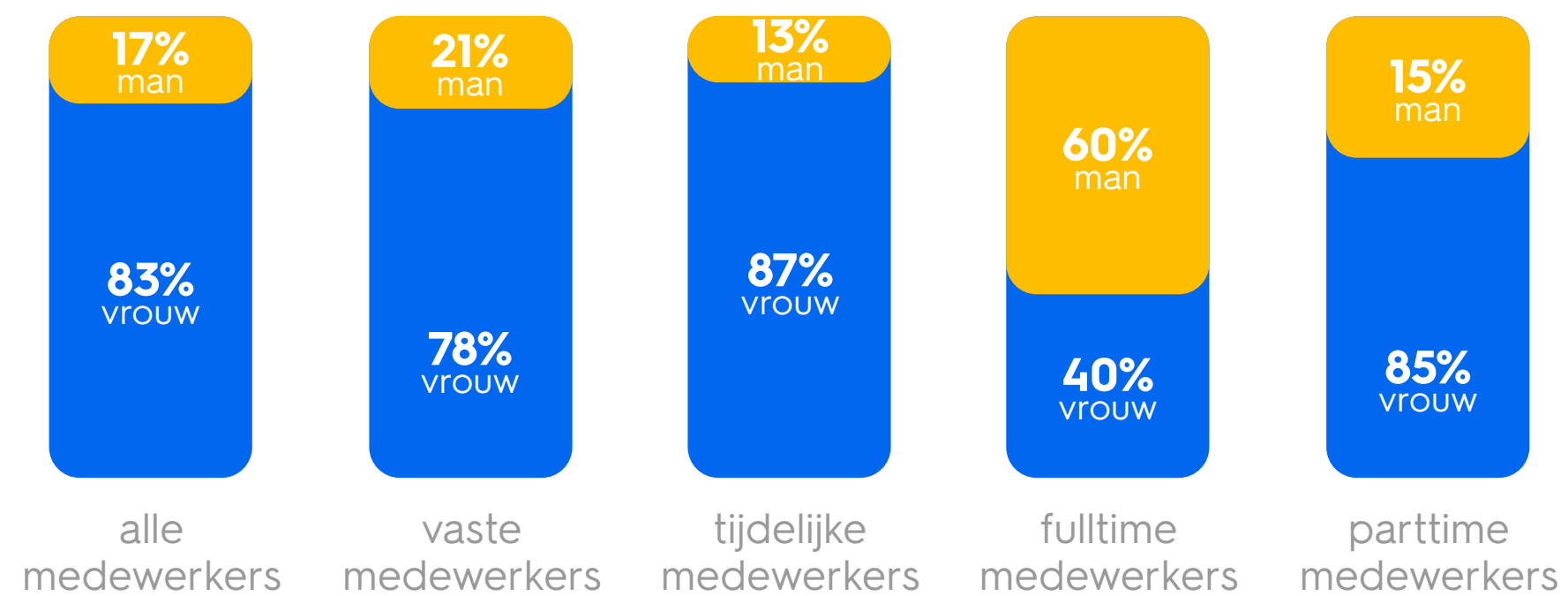
**update Charter van Diversiteit in Bedrijf**  
 Begin 2021 heeft HEMA het Charter van Diversiteit in Bedrijf (DiB) getekend waarin doelen die bijdragen aan de diversiteit en inclusie bij HEMA zijn vastgelegd. In de eerste periode na ondertekening van de Charter hebben we ons gericht op LHBTIQ+, beperkingen door ziekten, daarna op etnisch-culturele achtergrond en op leeftijd. We hebben eerder doelstellingen opgesteld in lijn met de getekende Charter. In 2023 gaan we aangepaste doelstellingen formuleren die in lijn zijn met de nieuwe HEMA strategie.

**gender- en leeftijd verdeling**  
 We willen dat diversiteit in gender en leeftijd in alle lagen van de organisatie aanwezig is. Dit doen we door verschillende diversiteitsinitiatieven en Young HEMA. Young HEMA is een intern initiatief van collega's tot 35 jaar. Zij organiseren netwerkbijeenkomsten en praten mee over ontwikkelingen binnen HEMA.

“Dit jaar hebben we de connectie opgezocht met andere bedrijven die een interne pridegroep hebben. Zo kunnen we elkaar helpen en van elkaar leren.”

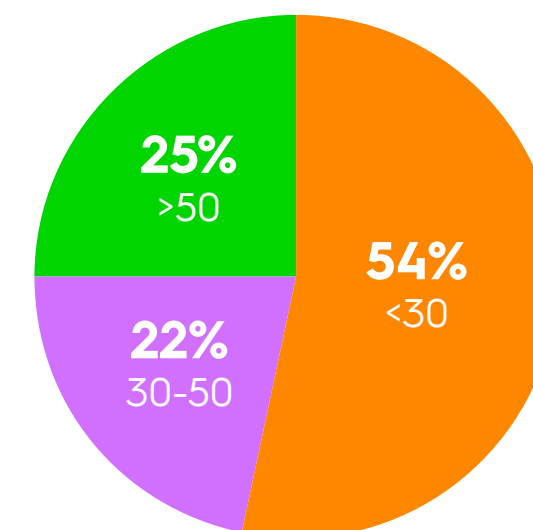
**Thomas Bults - nieuwe voorzitter van werkgroep HeyPride**

## genderverdeling



Bij HEMA vullen medewerkers M/V/X in. In 2022 hebben 0 mensen X ingevuld.


## leeftijd





# werknemers in de productie- keten

HEMA producten komen van over de hele wereld. We zijn transparant over onze productielocaties en werken aan continue verbetering in de keten, voor zowel milieu als werknemers in de keten. We volgen de OESO-richtlijnen om risico's in de keten te stoppen, aan te pakken of voorkomen. Samenwerking in de keten vinden we essentieel, daarom zijn we continu in gesprek met onze leveranciers en andere samenwerkingspartners en zijn we aangesloten bij internationaal erkende duurzaamheidsinitiatieven.



“Ondanks een aantal uitdagende jaren voor de textielsector, is onze betrokkenheid als stakeholder verder gegroeid en is het mooi om te zien dat HEMA zich in toenemende mate inzet om werkomstandigheden in hun keten te verbeteren. We hebben met enige regelmaat contact over incidenten die naar voren komen bij leveranciers. Ook zijn wij gestart om meer structureel te kijken hoe gekozen werknemersparticipatie en vrijheid van vereniging beter verankerd kan worden in HEMA's keten.”

**Ruben Koorevaar - policy advisor Mondiaal FNV**

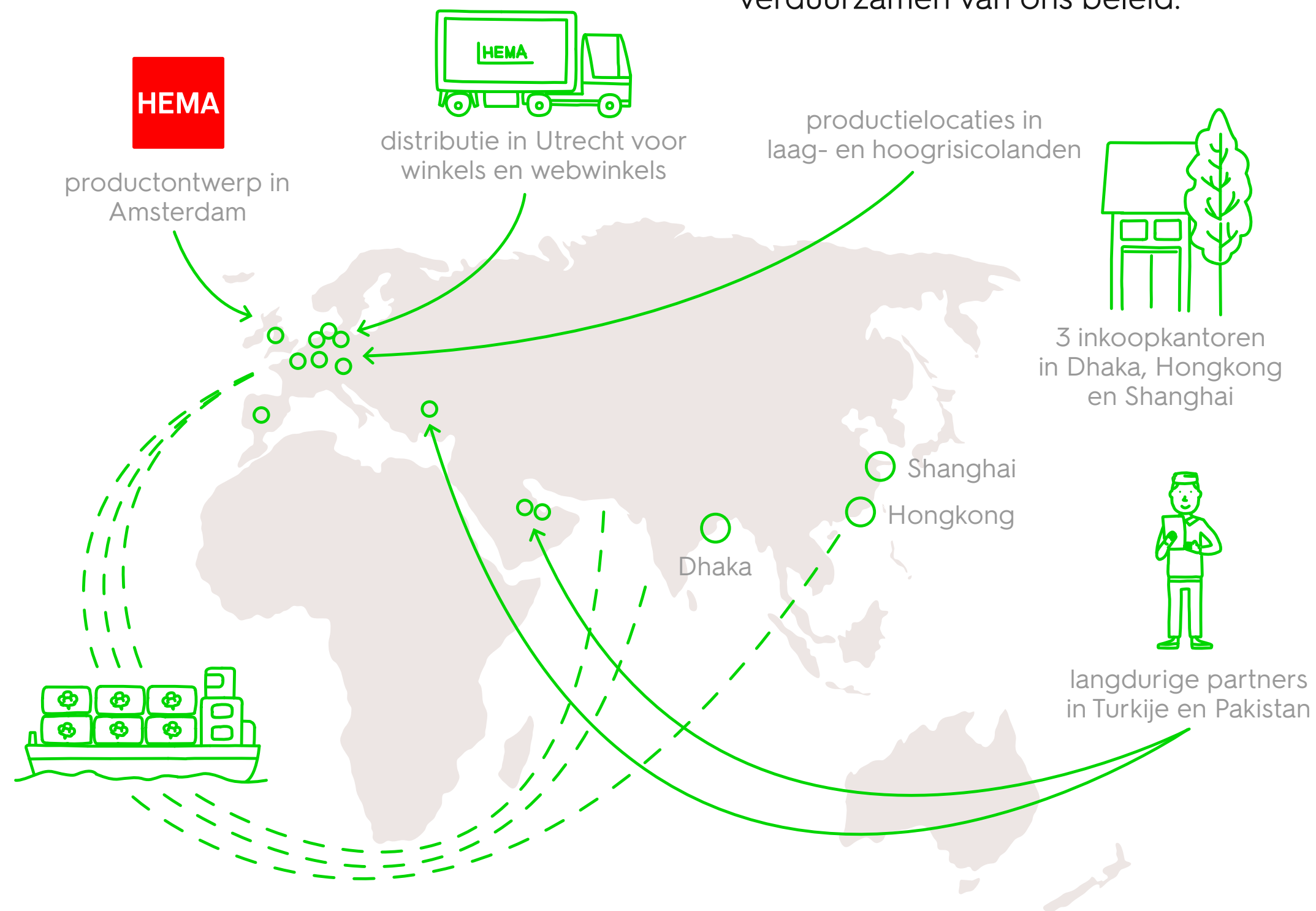
## inzet op langdurige samenwerking met leveranciers

HEMA neemt haar verantwoordelijkheid in de keten en bouwt, samen met haar leveranciers en partners, aan toekomstbestendige ketens. Ter illustratie: met 75% van onze leveranciers werken we meer dan 5 jaar samen en met 20% al meer dan 15 jaar. We kopen direct of via de inkoopkantoren in Dhaka, Hong Kong en Shanghai in bij leveranciers. Ook werken we samen met importeurs en 2 agenten.

We zijn continu met onze leveranciers en partners in gesprek. In 2020 en 2021 hebben we onze inkopers en leveranciers gevraagd wat er goed gaat, en wat we beter kunnen doen. Dit wordt ook wel een Purchasing Practices Self-assessment en Purchasing Practices Assessment genoemd. De evaluaties waren positief, bijvoorbeeld over het plaatsen van orders. Ook kwam naar voren dat er behoefte is aan trainingen en betere communicatie over duurzaamheidsdoelstellingen. We nemen de uitkomsten mee in het verbeteren en verduurzamen van ons beleid.

## een verantwoorde inkoopstrategie

Om onze inkooppraktijken te verbeteren is HEMA sinds 2022 onderdeel van de Learning and Implementation Community for Responsible Purchasing Practices (hierna: LIC). Dit multistakeholder initiatief van de Working Group on Responsible Purchasing Practices ondersteunt bedrijven bij het verbeteren van hun inkooppraktijken. De werkgroep bestaat uit ongeveer 35 textielbedrijven en organisaties zoals Solidaridad, ETI en Fair Wear Foundation.



“Omdat we onze eigen inkoopkantoren hebben in de regio, hebben we intensiever contact met de leveranciers die onze producten produceren. We bezoeken de productielocaties regelmatig, waardoor we goed weten wat er speelt en, indien nodig, we samen kunnen kijken naar praktische oplossingen.”

**Mike van Hoof - Procurement & Sourcing director Asia bij HEMA**

“We richten ons op lange termijn relaties: met 75% van onze leveranciers werken we al meer dan 5 jaar samen en hebben we sterke partnerships opgebouwd.”

**Wilma Veldman -  
Chief Product Officer**

Samen werken we gedurende twee jaar aan de vijf principes van het Common Framework on Responsible Purchasing Practices.

- integratie en rapportage;
- gelijkwaardig partnerschap;
- gezamenlijke productieplanning;
- eerlijke betalingsvoorwaarden;
- duurzame kostenberekening.

Op basis van de verkregen inzichten evalueren we ons eigen inkoopbeleid en voeren we verbeteringen door.

### uitdagingen in de keten

Onze materialen en producten komen uit verschillende landen van over de hele wereld. In de afgelopen jaren stond de keten vaak onder druk. China had nog te maken met gedeeltelijke lockdowns door corona. Ook zagen we overstromingen in Pakistan en de aardbeving in Turkije begin 2023. Als dit soort gebeurtenissen voorkomen zoeken we contact met leveranciers om de mogelijke impact op werknemers in de fabrieken te bespreken. In China hadden we te maken met een aantal uitgestelde audits, die later zijn afgerond. Ook hebben we online inspecties uitgevoerd waar dat kon.

### transparantie in de keten

Om arbeidsomstandigheden in de keten te kunnen verbeteren moeten we weten waar onze producten gemaakt worden en waar materialen vandaan komen. Daarom staat transparantie in onze ketens hoog op de agenda. Sinds 2022 zijn we aangesloten bij de Open Supply Hub, daarvoor waren we sinds 2019 aangesloten bij de Open Apparel Registry. Daar publiceren we alle fabrieken van HEMA met informatie over de locatie en het aantal werknemers. Deze lijst wordt twee keer per jaar geactualiseerd.

Sinds 2022 hebben we ook alle toeleveranciers (tier 2 locaties) van textielleveranciers in beeld. In 2023 brengen we alle toeleveranciers van andere productgroepen in beeld. Zo krijgen we meer inzicht in de keten en kunnen we werken aan het verbeteren van mensenrechten en milieu. In 2023 streven we ernaar ook de productielocaties van voedsel toe te voegen.



### due diligence als basis

HEMA wil haar verantwoordelijkheid in de keten nemen. We nemen ILO-conventies en OESO-richtlijnen, de Universele verklaring van de Rechten van de mens, de Conventie van de Rechten van het Kind en de Conventie van de Eliminatie van alle Vormen van Discriminatie tegen vrouwen in onze aanpak en beleid mee, en we zijn aangesloten bij internationaal erkende duurzaamheidsinitiatieven.

We volgen de stappen van de OESO-richtlijnen voor Human rights and Environmental due diligence. Daarop baseren we beleid en protocollen en brengen we voortdurend, op zorgvuldige wijze, risico's in kaart om een passende aanpak te hanteren op gebied van mens en milieu. In 2021 hebben we een interne risico-analyse gedaan en in januari 2023 heeft Enact, een externe consultant, een nieuwe risico-analyse uitgevoerd. De vervolgstap is het opstellen en communiceren van ons plan van aanpak op geprioriteerde risico's. De prioritering vindt plaats op basis van onze invloedssfeer en de urgentie van de risico's.

Daarbij kijken we naar:

- Ons eigen beleid om risico's in de keten te voorkomen. Denk aan deelname aan de LIC verantwoorde inkoopstrategie en het uitbreiden en versterken van een klachtenmechanisme.
- Samenwerking met onze leveranciers en rechtstreeks met de fabrieken om de positie van de werknemers te versterken, zoals projecten voor vakbondsvrijheid.
- Risico's dieper in de keten, zoals kinderarbeid. Bijvoorbeeld multistakeholderinitiatieven en samenwerking met andere bedrijven.

### criteria MRQ-sc 0-1 jaar leverancier

- Openbaarmaking van alle voor HEMA productielocaties
- Preventie van kinderarbeid
- Geen gedwongen en gebonden arbeid
- Geen ernstige veiligheidsrisico's
- Echte en nauwkeurige loon- en werktijdenregistratie
- Ongevallenverzekering voor werknemers
- Geen ernstige milieuvervuiling

### HEMA is voorstander van IMVO-wetgeving

### criteria BSCI >1 jaar leverancier

- Sociaal managementsysteem en cascade-effect
- Betrokkenheid en bescherming van werknemers
- Vrijheid van vereniging collectieve arbeidsovereenkomsten
- Geen discriminatie
- Eerlijk loon
- Fatsoenlijke werktijden
- Gezondheid en veiligheid op het werk
- Geen kinderarbeid
- Speciale bescherming voor jonge werknemers
- Geen onzekere werkomstandigheden
- Geen gedwongen arbeid
- Bescherming van het milieu
- Ethisch gedrag

### criteria SA8000 best practice

- Geen kinderarbeid
- Geen gedwongen of verplichte arbeid
- Gezondheid en veiligheid
- Vrijheid van vereniging en recht op collectieve onderhandelingen
- Geen discriminatie
- Disciplinaire praktijken
- Werktijden
- Beloning
- Managementsysteem

In 2023 stemmen we onze aanpak binnen HEMA en met stakeholders verder af. We zullen blijvend communiceren over voortgang en stakeholders om inbreng vragen. Onze CEO en CPO zijn nauw betrokken bij dit proces.

**onze development approach voor arbeidsomstandigheden**

De positie van werknemers in de keten heeft bij HEMA prioriteit. Een belangrijke voorwaarde is dat werknemers op de productielocaties onder goede arbeidsomstandigheden kunnen werken en zich veilig voelen. Alle productielocaties in hoog risicolanden moeten voldoen aan onze development approach die continue verbetering als uitgangspunt heeft. De eerste stap is het voldoen aan de minimum requirements (basiscriteria) van HEMA op mensenrechten en milieu (dit noemen we MRQ-sc en is gebaseerd op onze ondernemingscode). We laten hiervoor een MRQ-sc audit uitvoeren. Daarna kijken we samen met leveranciers hoe we de arbeidsomstandigheden verder kunnen verbeteren tot ze volledig aan onze criteria voldoen, door het behalen van een A-score bij een BSCI-audit of door het behalen van een SA8000 certificaat. Als een productielocatie in een hoog risicoland bij de start van de samenwerking al een geldig

SA8000-certificaat heeft, waarderen we de inspanningen van de productielocatie en worden zij uitgezonderd van onze initiële MRQ-sc audit voor mensenrechten en milieu-impact.

**HEMA minimum requirements voor mensenrechten en milieu (MRQ-sc)**

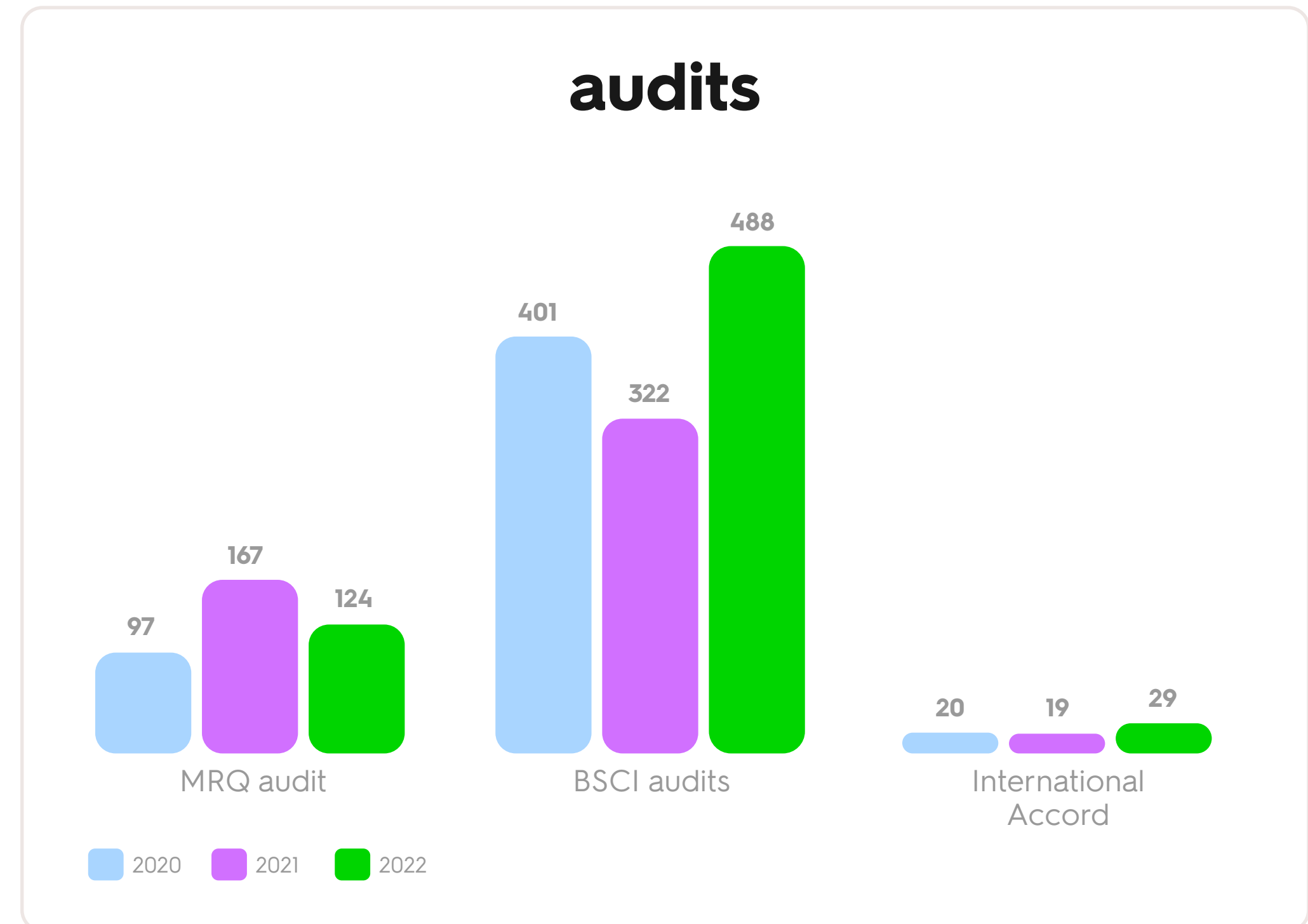
Voorafgaand aan een eerste levering van een productielocatie uit een hoog risicoland controleert een onafhankelijke derde partij, TÜV Rheinland, de HEMA minimal requirements (MRQ-sc). Deze zijn opgesomd in bovenstaande visualisatie. Als locaties (nog) niet aan onze criteria voldoen, maken we een verbeterplan met deadlines. In 2022 zijn er 74 nieuwe productielocaties bijgekomen. 124 locaties hebben een MRQ-sc audit gehad, bestaande uit initiële MRQ-sc audits en surveillance audits. 20% hiervan voldeed meteen, 74% van deze locaties bleek nog niet aan onze criteria te voldoen en hebben verbeteringen doorgevoerd. Alle verbeteringen worden doorgevoerd om te kunnen blijven leveren aan HEMA. De verbeteringen betreffen het meest hoofdstuk 4: veiligheid voor werknemers.

**BSCI audit**

Sinds 2003 is HEMA lid van Amfori. Deze organisatie beheert de social compliance (mensenrechten criteria) standaard BSCI,

die gecontroleerd wordt door onafhankelijke derde partijen bij productielocaties. Productielocaties die langer dan een jaar aan HEMA leveren, vragen we om een BSCI audit in te plannen. De productielocaties kunnen een A t/m E scoren, waarbij A en B de beste scores aangeven. De scores en inzichten komen op het BSCI sustainability platform en kunnen we daar monitoren.

**100%**  
van de verbeterplannen na de eerste MRQ-sc audit worden binnen de afgesproken tijd uitgevoerd om te kunnen blijven leveren aan HEMA.



Productielocaties met een A- of B-score krijgen na twee jaar een nieuwe audit. Productielocaties met een C-, D- of E score worden jaarlijks bezocht door onafhankelijke auditoren. Afgelopen jaar hebben we 488 BSCI audits laten doen. In het geval van een D-score wordt direct contact gezocht met de leverancier om zo snel verbeteringen door te voeren. Tot nu toe waren er geen E-scores. De scores worden elk kwartaal intern gedeeld en twee keer per jaar besproken met de inkopers.

Naast BSCI accepteren we ook gelijkwaardige standaarden, waarvan we de inhoud en authenticiteit kunnen verifiëren, zoals Sedex/SMETA. Een aantal productielocaties in hoog risicolanden is niet aangesloten bij BSCI of een andere standaard die we accepteren. Dit kan verschillende oorzaken hebben bijvoorbeeld wanneer HEMA een klein volume afneemt of omdat de productielocatie klein is. We hebben contact met deze locaties en kijken samen naar een passende oplossing. Op de korte termijn kunnen we een surveillance audit (nog een MRQ-sc audit) inplannen. Voor een samenwerking op de lange termijn nemen we dit mee in onze afwegingen.

### Amfori BEPI platform

In 2021 en 2022 hebben we aan onze

textielleveranciers gevraagd welke environmental compliance standaard ze gebruiken. Op basis van deze inventarisatie hebben we ervoor gekozen om BEPI, Business Environmental Performance Initiative, als standaard criterium te vragen. Belangrijkste redenen zijn dat deze standaard van toepassing is op alle productgroepen en, als onderdeel van Amfori, een herkenbare werkwijze is voor onze leveranciers. In 2022 hebben we dit met alle leveranciers gedeeld en hebben we ze gevraagd om in 2023 de zelfbeoordeling van BEPI in te vullen. In 2023 monitoren we de voortgang en uitkomsten. Ook stellen we een plan van aanpak op om dit verder uit te rollen. Als leveranciers andere milieunormen hanteren, vragen we leveranciers deze met ons te delen en kijken we of deze voldoende aansluiten op onze eisen.

### workers' voice

Klachtenmechanismen zijn essentieel om risico's in de keten te kunnen analyseren en aan te pakken. Een klachtenmechanisme hoort aanwezig te zijn in een fabriek, bijvoorbeeld door middel van een regelmatig overleg tussen management en werknemers. Als een werknemer niet de vrijheid voelt om een klacht of misstand te melden in de productielocatie, zijn er externe klachtenmechanismen waar

werknemers gebruik van kunnen maken. Zo komen misstanden via een internationaal netwerk toch bij ons terecht. Voorbeelden hiervan zijn het International Accord, Amfori BSCI of via ons eigen netwerk ter plaatse of in Nederland (vakbonden en NGO's). Vertegenwoordigers van werknemers worden betrokken bij het opstellen van de diverse interne en externe klachtenmechanismen. Onze ambitie is om in 2025 alle werknemers van productielocaties in onze top 5 hoog risicolanden toegang te bieden tot een klachtenmechanisme (intern en extern). Ook hebben we dit onderwerp de afgelopen jaren centraal gezet in een aantal projecten.

### scores 2022

|  |     |
|--|-----|
| BSCI A-score   | 21  |
| BSCI B-score   | 36  |
| BSCI C-score   | 411 |
| BSCI D-score   | 11  |
| Leveranciers met andere geaccepteerde standaarden, zoals SEDEX | 30  |
| Leveranciers met SA8000 certificaat                            | 11  |
| Nog geen audit, of verlopen audit                              | 10% |

### **International Accord**

Het International Accord meldt misstanden die bij hen binnenkomen aan de bedrijven die afnemen bij de betrokken fabrieken. In 2022 zijn er 19 meldingen gedaan bij onze fabrieken, dit betrof meldingen van niet ontvangen vergoedingen, ongelijke behandeling of intimidatie in en rond de fabriek. HEMA volgt de protocollen van het Accord bij alle meldingen. We nemen direct contact op met de fabriek, nemen deel aan gesprekken samen met andere afnemers als dat nodig is en controleren verbeteringen in samenwerking met onze eigen collega's in Bangladesh.

In één geval is een klacht direct bij ons binnengekomen via onze collega's. Naast de protocollen van het Accord hebben we de persoon geantwoord en het management van de fabriek een brief gestuurd. Vooraf hebben we afgestemd met stakeholders in ons netwerk over te volgen stappen. We monitoren verder de opvolging van de klacht en uitkomsten van onderzoek van het Accord.

### **uitrol klachtenmechanisme van Amfori**

In 2022 is Amfori een pilot 'Speak 4 Change' gestart voor interne en externe klachtenmechanismen. Dit programma is opgezet voor werknemers op

productielocaties. Interne klachtenmechanismen in de fabriek worden verbeterd en gecontroleerd tijdens de BSCI audits. Daarnaast is er een extern klachtenmechanisme opgezet, waarbij werknemers een klacht kunnen melden via de telefoon, per mail of via lokale communicatiemiddelen. Als er een klacht wordt gemeld, worden alle bedrijven die van deze productielocatie afnemen hiervan op de hoogte gesteld via een platform. In 2023 rolt Amfori het klachtenmechanisme verder uit naar andere landen. Onze leveranciers zijn op de hoogte en nemen we mee in de verdere uitrol.

### **project met Arisa en SAVE**

De afgelopen jaren waren we betrokken bij verschillende initiatieven. Eén betrof het versterken van werknemerscomités en de werking van een intern klachtenmechanisme in India, samen met Arisa en SAVE. HEMA was voornemens twee leveranciers te trainen. Eén leverancier is getraind, daarna is het project stilgezet vanwege omstandigheden bij de lokale partner in Tamil Nadu. We hebben inmiddels besloten dit project geen vervolg te geven, omdat we het klachtenmechanisme van Amfori gaan gebruiken. Daarmee eindigt dit project in de zomer van 2023. Tot die tijd blijft HEMA betrokken.

### **project met Fair Wear Foundation**

Ook werkten we samen met Fair Wear Foundation aan het implementeren van een extern klachtenmechanisme in India. Werknemers konden hun klachten extern melden via de Fair Wear Foundation. Dit project liep in 2022 ten einde. Aangezien we overgaan op het klachtenmechanisme van Amfori hebben we besloten ook geen vervolg te geven aan dit project.

### **project Amplify**

Sinds 2022 zijn we aangesloten bij het project Amplify, samen met onder andere FNV en andere bedrijven in Bangladesh. In het project staat vakbondsvrijheid bij productielocaties centraal. Dit betekent dat werknemers het recht hebben om vrijwillig lid te worden van een groep, zoals een werknemerscomité, die gemeenschappelijke belangen bevordert, nastreeft of verdedigt. Sinds januari 2023 zijn we officieel van start gegaan met ondersteuning van RVO. Samen met onze projectpartners kijken we naar het effect van het werknemerscomité bij twee van onze leveranciers. Begin 2023 is er een training geweest van trainers (Training of Trainers) waar onze social compliance officer in Dhaka aanwezig was. Daarna was er een training voor de betrokken managers van de fabrieken om het doel van het project toe te lichten. In 2023 worden de fabrieken

bezoekt en begeleid in het verbeteren van de werknemerscomités in de fabriek. Ook analyseren we ons eigen inkoopbeleid op verbeteringen om de vakbondsvrijheid in fabrieken waar wij afnemen zo veel mogelijk te bevorderen.



# de klant op 1

Al bijna 100 jaar zijn wij ervan overtuigd dat onze producten voor iedereen toegankelijk moeten zijn. Dit betekent voor ons dat iedereen zich welkom voelt en je kan zijn wie je wilt zijn.

## **tevreden klanten**

Het creëren van een beter alledaags leven in een mooiere wereld voor onze klanten, dat is waar onze HEMA-collega's zich voor inzetten. In 2022 hebben we 5 nieuwe winkels geopend en 13 gesloten. Daarnaast bestond de HEMA-klantenpas vijf jaar, met ondertussen 4 miljoen fans in Nederland. Wat klanten al van ons kenden, waren de voordelen zoals extra kortingen en gratis producten, met natuurlijk als hoogtepunt de gratis tompouce op hun verjaardag. Na vijf jaar zorgden we naast de nieuwe visuele stijl, ook voor een gevarieerder aanbod om HEMA punten te besteden. In België werd de klantenpas in 2022 geïntroduceerd met inmiddels bijna een half miljoen fans.

## **al onze klanten herkennen zichzelf terug**

In uitingen van HEMA zetten we modellen

in, waarin iedereen zich kan herkennen.

We willen graag dat alle klanten zich welkom voelen in onze winkels. Dit doen we met projecten voor een gebalanceerde leeftijdsmix, verbeterde diversiteit en inclusiviteit en inclusief leiderschap. We trekken dit ook door naar onze producten: we hebben bijvoorbeeld in onze agenda's de feestdagen uitgebreid met o.a. paarse vrijdag en Divali. Dit staat nu standaard in elke HEMA agenda voor 2023.

## **we werken constant aan onze toegankelijkheid**

We maken regelmatig aanpassingen om HEMA toegankelijker te maken: in de winkels, op onze website en in de webshop. In sommige winkels hebben we bijvoorbeeld kassa's waar ook kinderen kunnen afrekenen. Online doen we aanpassingen in kleuren



**4,5 miljoen  
HEMA klanten  
hebben een klantenpas**

(voor bijvoorbeeld kleurenblindheid) en lettergroottes.

## **we zetten ons zichtbaar in voor belangrijke thema's**

Om ervoor te zorgen dat al onze klanten zichzelf kunnen zijn, zijn we niet bang om te laten zien waar we voor staan. De twee grote thema's waar wij ons afgelopen jaar voor hebben ingezet, en de komende jaren voor blijven inzetten, zijn positief zelfbeeld en feest voor iedereen. In 2022 verkochten we bijvoorbeeld bordjes en servetjes met 'Eid Mubarak': 'Gezegend feest', een wens voor het afsluiten van de Ramadan.



# organisatie

**in dit hoofdstuk**

Om onze ambities over de manier hoe we met elkaar om gaan en onszelf willen uiten, te borgen, hebben we beleid en bijbehorende protocollen opgesteld. Zo maken we inzichtelijk wat we van elkaar kunnen verwachten. Dat geldt voor medewerkers, leveranciers en ook voor onze samenwerkingspartners met wie we geregeld in gesprek zijn.

# onze organisatie

Samen met alle medewerkers werken we aan het creëren van een beter alledaags leven in een mooiere wereld. Daar is onze organisatie op ingericht. Voor ons betekent dit ook dat we een inclusieve bedrijfscultuur creëren. Dit doen we op basis van onze waarden: modern, opgewekt, nuchter, dapper en open.

## **uitstralen van onze waarden**

Elke dag bouwen we samen aan ons merk HEMA. Dat zie je terug in onze producten, maar ook in de manier hoe we werken en met elkaar omgaan. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers onze waarden uitstralen, daarom zetten we dit centraal in de introductieprogramma's, beleidsdocumenten en protocollen. Dit staat ook beschreven in [onze ondernemingscode](#).

## **onze organisatie**

Sinds februari 2021 zijn de Nederlandse investeringsmaatschappijen Mississippi Ventures en Parcom gezamenlijk eigenaar van HEMA. Ons hoofdkantoor is gevestigd in Amsterdam. Hoe de organisatie bestuurd wordt, is te zien in het schematisch overzicht van het management.

## **borgen van duurzaamheid**

Werken aan duurzaamheid, dat doen we bij HEMA met iedereen. Samen zijn we op de hoogte van ontwikkelingen in de maatschappij en zoeken we nieuwe kansen.

## **verantwoordelijkheid**

De Raad van Bestuur bestaat uit Saskia Egas Reparaz (CEO) en Jurriaan Pouw (CFO) en is verantwoordelijk voor de strategie van HEMA. Duurzaamheid heeft hierin een centrale plek. De CEO is (eind)verantwoordelijk voor het duurzaamheidsbeleid en de realisatie ervan. De Raad van Bestuur heeft nauw contact met het management team, waar ze zelf ook onderdeel van uitmaken. Koploper zijn op duurzaamheid is ook één van de zeven KPI's van het management team.



## management team

**Saskia Egas Reparaz**  
CEO (Raad van Bestuur)

**Jurriaan Pouw**  
CFO (Raad van bestuur)

**Wilma Veldman**  
CPO

**Bas Verheijen**  
CCO

**Machiel Lagerweij**  
COO

**Pieter Heij**  
CTO

**Filippien Wagenmakers**  
CPeO

## duurzaamheidsteam

**Eva Ronhaar**  
directeur duurzaamheid

**Xander Kotvis**  
milieu-impact

**Marieke Doolaard**  
due diligence, productieketen

**Nahal Akbarian**  
duurzaamheidsspecialist,  
samenwerkingen circulariteit

**Saskia Schrijnen**  
diversiteit en inclusiviteit,  
stakeholdermanagement

## betrokken afdelingen

Andere betrokken afdelingen, zoals juridische zaken, inkoop en kwaliteit, hebben een aangewezen duurzaamheidsspecialist.

### **borgen van duurzaamheid in de hele organisatie**

Het bestuur heeft de afdeling duurzaamheid aangewezen om de impact van HEMA op mens en milieu te minimaliseren. Deze afdeling is verantwoordelijk voor het uitwerken van de strategie in beleid en ontwikkelt doelstellingen samen met verschillende afdelingen, zoals juridische zaken, inkoop en kwaliteit. Zo borgen we, samen met alle HEMA medewerkers, de implementatie en de monitoring van het duurzaamheidsbeleid. Om de voortgang op duurzaamheid te monitoren deelt de afdeling duurzaamheid, met ondersteuning van andere afdelingen, een kwartaalrapportage met het management team, leidinggevenden van verschillende afdelingen en betrokken medewerkers.

### **voorbereiding op de CSRD**

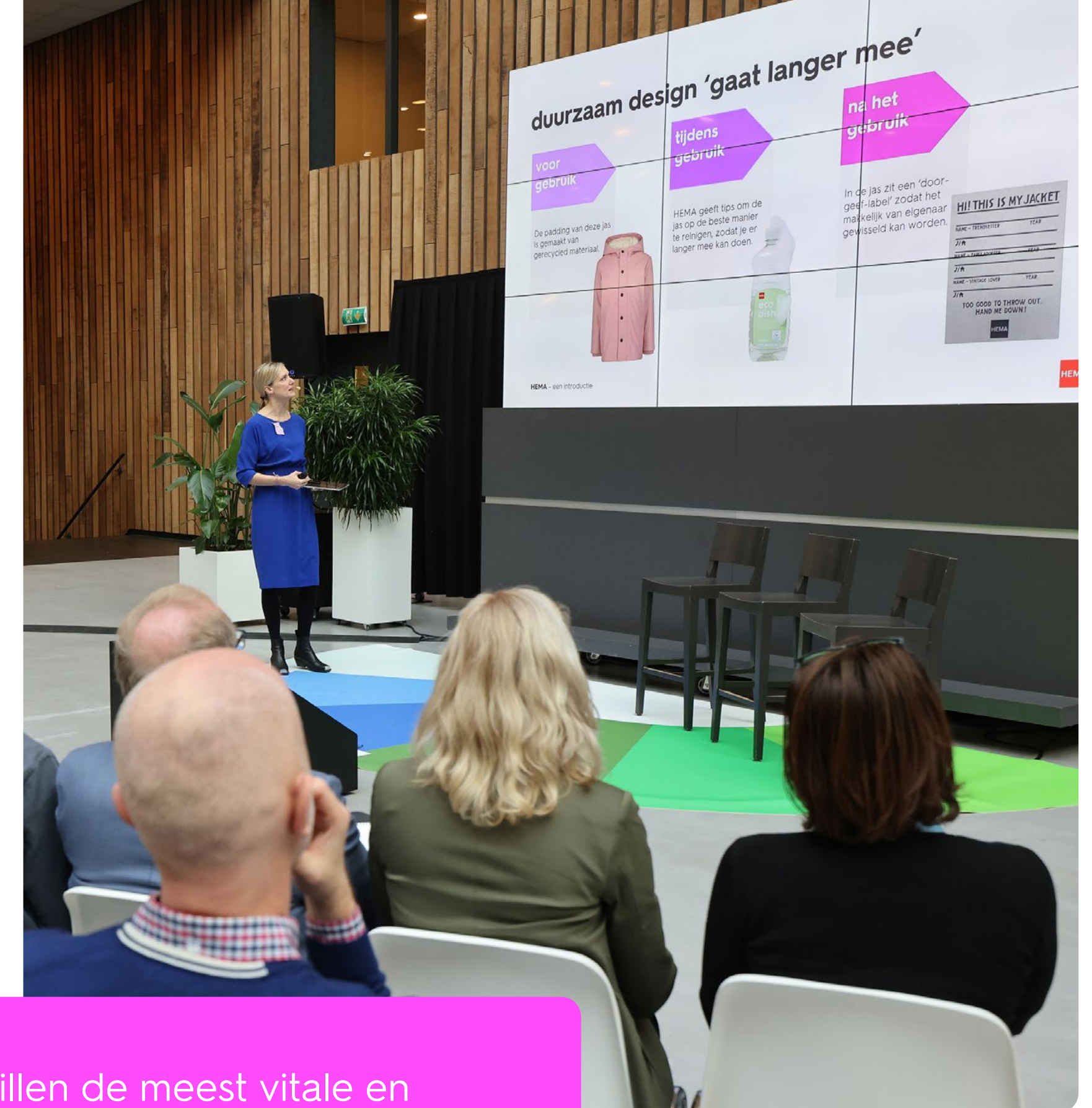
HEMA bereidt zich voor op de nieuwe Europese wetgeving voor duurzaamheidsrapportage, de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Dit past goed bij de focus van HEMA op het verhogen van transparantie, die al jaren geleden is ingezet. De duurzaamheidsafdeling werkt hiervoor nauw samen met het financiële team inclusief de CFO, die voor het verslag verantwoordelijk wordt. Hiervoor is in 2022 een dubbele materialiteitsanalyse opgestart. In 2023 wordt deze afgerond.

# in gesprek met de maatschappij

HEMA vindt het belangrijk om niet alleen in gesprek te gaan met medewerkers, maar ook met externe stakeholders. Onze wens is om stakeholders te betrekken bij het ontwikkelen van onze strategie, doelstellingen en de voortgang op duurzaamheid. In 2022 hebben we veel gesproken met leveranciers, klanten en medewerkers. In 2023 richten we onze blik meer naar buiten.

## stakeholderbijeenkomst

Op weg naar onze 100ste verjaardag is HEMA voor veel mensen een onmiskenbaar onderdeel van de samenleving. Wij willen de meest vitale en open-minded 100-jarige worden. Dat kan alleen als we actief het gesprek aangaan met anderen die bij ons bedrijf en de samenleving betrokken zijn. Dit doen we door het organiseren van een reeks van stakeholderbijeenkomsten. De eerste vond plaats in januari 2023. Tijdens deze middag hebben we gesprekken gevoerd over de thema's 'gaat langer mee' en 'Echt Jij'. Een belangrijke conclusie na deze bijeenkomst is dat de echtheid waarmee we de dingen doen ook gezien wordt door onze stakeholders. We moeten dat nog meer laten zien en ook onze dilemma's beter delen. In samenwerking met onze stakeholders willen we graag de beweging inzetten



“Wij willen de meest vitale en open-minded 100-jarige worden. Dat kan alleen als we actief het gesprek aangaan met anderen die bij ons bedrijf en de samenleving betrokken zijn.”

**Eva Ronhaar - directeur duurzaamheid**



naar een mooiere wereld. Tijdens onze volgende stakeholderbijeenkomst gaan we het gesprek aan met stakeholders over onze productieketen.

### strategiedagen

In november 2022 organiseerden we strategiedagen op het HEMA kantoor in Amsterdam om samen terug te blikken op het afgelopen jaar en vooruit te kijken naar 2023. We nodigden hiervoor medewerkers van het hoofdkantoor, filiaalmanagers, franchisenemers en leveranciers uit.

### ondersteunen van goede doelen

HEMA staat midden in de samenleving. We vinden het belangrijk om bij te dragen aan de lokale omgeving. Daarom richten wij ons in onze samenwerking en goede doelen vaak op initiatieven die letterlijk en figuurlijk dicht bij ons staan.

### samenwerkingen

Via het loyaliteitsprogramma van de HEMA klantenpas kunnen klanten hun gespaarde punten niet alleen inwisselen voor korting of gratis producten, maar zij kunnen ook punten doneren aan de goede doelen waarmee we samenwerken. Zo gaat er jaarlijks een financiële bijdrage naar verschillende goede doelen. In 2022 ontvingen via deze weg Kinderhulp,

## samenwerkingen

| werkgroepen, projecten en initiatieven                        | getekende akkoorden                               | internationale conventies  |
|---|---|--|
| LIC on responsible purchasing practices                       | International Accord (voorheen Bangladesh Accord) | ILO-conventies, OESO-richtlijnen, en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights |
| Project Amplify   | Pakistan Accord                                   | Universele verklaring van de Rechten van de mens   |
| Project Fairwear, AGT and PST on access to remedy (2021-2022) | Transparency pledge                               | Conventie van de Rechten van het Kind  |
| Project Aisa/SAVE Factory support programme                   | Charter van Diversiteit in Bedrijf (DiB)          | Conventie van de Eliminatie van alle Vormen van Discriminatie tegen vrouwen                |
| Amfori (BSCI standaard, BEPI platform, klachtenmechanisme)    | Plastic Pact                                      |  |

Oekraïne Giro 555 en Pink Ribbon een bedrag. Met een percentage van de verkoopprijs van de speciaal ontwikkelde War Child pyjama's ondersteunde HEMA War Child ook weer in 2022.

### stakeholderoverzicht

Het management team en het bestuur zijn

betrokken bij verschillende overleggen met stakeholders. Het management team was bijvoorbeeld bij de strategiedagen met medewerkers en leveranciers, de eerste stakeholderbijeenkomst, Zeg HEMA met HEMA-klanten en bij andere gesprekken. In onderstaande tabel is dit inzichtelijk gemaakt.

| stakeholdergroep   | doel  | vorm  | frequentie  | onderwerp   |
|--|---|---|-------------|---|
| <b>medewerkers</b>   | strategie en voortgang van HEMA bespreken en feedback van collega's ontvangen | in gesprek met Saskia Egas Reparaz, updates via HeyHEMA, strategiedagen | maandelijks | strategie, vitale organisatie, duurzaamheid, assortiments-updates |
| <b>ondernemers</b>   | strategie en voortgang van HEMA bespreken                                     | strategiedagen, hey HEMA rondetafelgesprekken, overleggen               | continu     | strategie en executie   |
| <b>aandeelhouders en investeerders</b>                               | informer en strategie bepalen   | overleggen RvC, RvB, ESG uitvragen                                      | regelmatig  | strategie, financiële informatie                                  |
| <b>werknemersorganisatie (vakbonden)</b>                             | continu dialoog   | overleggen  | continu     | cao, productieketen   |
| <b>leveranciers</b>  | informer en continue verbetering  | continue dialoog, strategiedagen, leveranciersmail                      | continu     | strategie, duurzaamheidsdoelstellingen                            |
| <b>samenwerkingspartners, maatschappelijke organisaties en NGO's</b> | informer en over strategie en duurzaamheid en feedback ontvangen              | 1-op-1, stakeholderbijeenkomst, projecten                               | continu     | strategie, duurzaamheid   |
| <b>klanten</b>   | consultatie, informer en over strategie en assortiment, toetsen van concepten | zeg HEMA, Sociale Media, klantenservice, klantenpanel                   | continu     | concepten en producten, strategie, duurzaamheid                   |
| <b>overheid</b>  | informer en over strategie en duurzaamheid en feedback ontvangen              | stakeholderbijeenkomsten, projecten                                     | regelmatig  | strategie, duurzaamheid   |

# transparantie

HEMA hecht veel waarde aan transparantie: over de keten en over onze eigen bedrijfsvoering. Transparantie betekent voor ons zowel het communiceren over thema's waar wij trots op zijn, als over manieren waarop we afspraken en wet- en regelgeving borgen intern. In dit hoofdstuk staan we bij een aantal belangrijke thema's stil, zoals kwaliteit en veiligheid, databescherming, implementatie van wet- en regelgeving, onze duurzaamheidsrisico's in de keten en naleving van de ondernemingscode.

## **kwaliteit en veiligheid**

Wij ontwerpen bijna al onze eigen producten. Ons uitgangspunt daarbij is om kwaliteit toegankelijk te maken voor iedereen. Tijdens de ontwerpfase, bepalen we het gebruik van de materialen. Lees daar meer over op [p. 8](#). De borging van de kwaliteit begint bij het ontwerp van een product en blijft centraal staan gedurende het gehele proces tot aan de consument. Materialen en leveranciers moeten voldoen aan onze kwaliteitseisen (MRQ-QMS) die wij controleren met externe audits door TÜV Rheinland. Voordat we samenwerken met een leverancier, moeten ze de audit gehaald hebben. Op dit moment worden veiligheidsinspecties gedaan tijdens het productieproces en voordat producten verscheept worden. In 2024 verwachten we ook inspecties in onze distributiecentra en steekproeven in de winkels te implementeren.

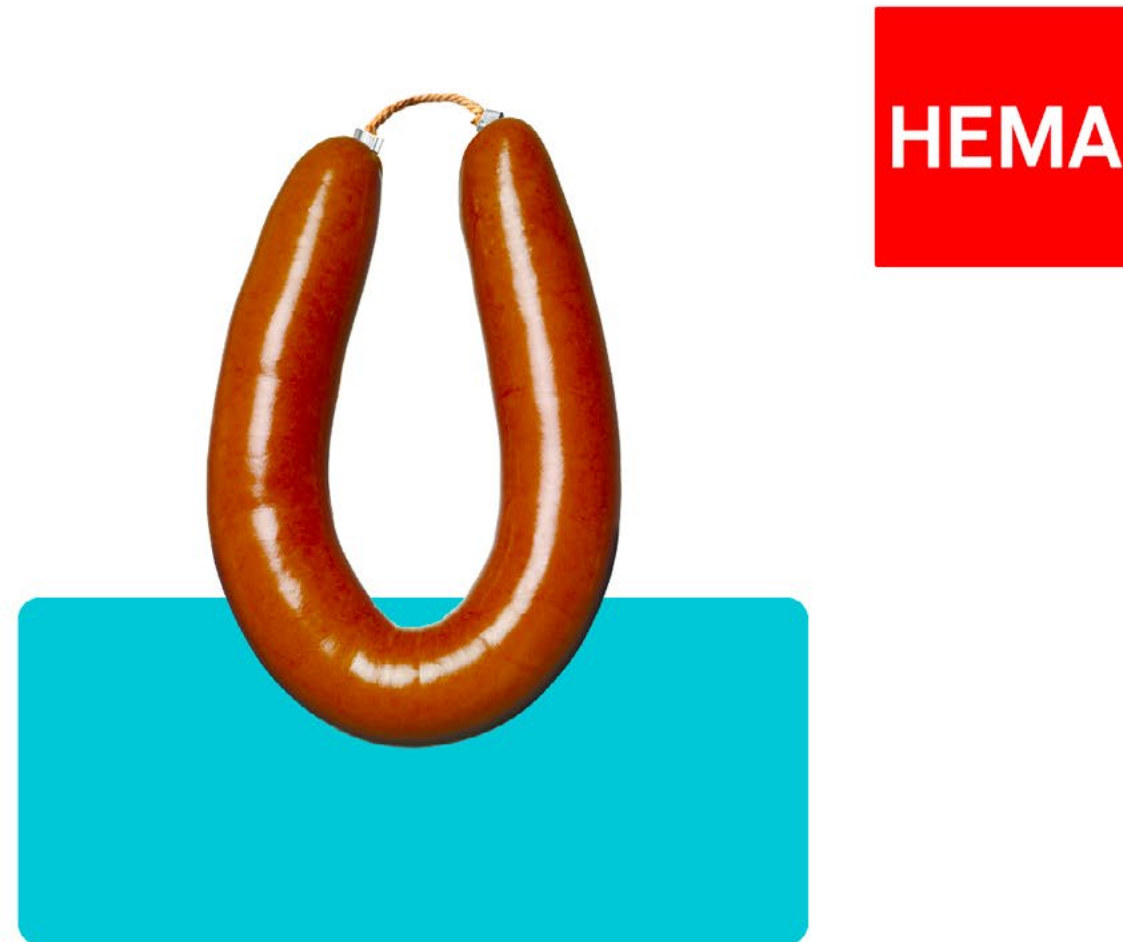


We hebben protocollen om de kwaliteit en veiligheid te kunnen garanderen. We houden deze protocollen continu actueel. We verwachten in 2024 om voor alle type producten een intern document te hebben met al deze relevante informatie, inclusief productverbetering.

Helaas kan het voorkomen dat een product toch niet voldoet aan onze eisen. We hebben hiervoor verschillende procedures

ingericht, zoals een risicobeoordeling en een proces om publiekswaarschuwingen of een terugroepactie in te zetten. Bij dat laatste zijn verschillende afdelingen betrokken, zoals een samengesteld crisisteam, juridische zaken, productkwaliteit en veiligheid en corporate communicatie. Bij een terugroepactie of een publiekswaarschuwing kunnen klanten het artikel terugbrengen naar een HEMA winkel en krijgen ze het aankoopbedrag terug.

# laat cyber-criminelen je geen worst voorhouden



Veilig omgaan met gegevens. Ook echt HEMA.

## informatiebeveiliging

Cybersecurity is de bescherming van digitale middelen en informatie van HEMA en haar klanten. Dit omvat alle maatregelen die worden genomen om programma's, computers en netwerken te beschermen tegen digitale criminaliteit. Nederland en ook HEMA digitaliseert. Daarom is het van belang dat HEMA een duidelijke aanpak voor cybersecurity heeft en deze implementeert. Het HEMA Security Office ontwikkelde in januari 2022 een nieuwe visie om de informatiebeveiliging te borgen. In 2023 focussen we op monitoring door proactieve security testen uit te voeren. Op deze manier identificeren en verholpen wij kwetsbaarheden, voordat cybercriminelen deze misbruiken.

## eigen data

Het jaar 2022 stond daarbij in het teken van een drietal primaire acties. Zo hebben we een security baseline assessment gedaan, onze interne systemen bekeken en geïnventariseerd op zwakke plekken. Daarnaast hebben we via een cultuurscan inzichtelijk gemaakt wat medewerkers weten van informatiebeveiliging. Hieruit bleek dat het belangrijk is om een goed voorbeeld te krijgen. Daarom kregen leidinggevenden binnen HEMA een op maat gemaakte training over informatiebeveiliging. Daarnaast heeft het HEMA Security Office ook een bewustwordingsprogramma voor medewerkers uitgerold met banners, posters en (fake) phishing e-mails. Hierdoor blijft iedereen bij HEMA scherp op informatieveiligheid en cybercriminaliteit.

## persoonsgegevens & supply chain risico

Het HEMA Security Office werkt samen met het Privacy team, Juridische zaken en het inkoopteam van zogenoemde 'Not For Re-sale goederen' om veiligheid van onze toeleveranciers te borgen. In het vendor security assessment zien de teams erop toe dat de privacy van persoonsgegevens volgens algemene verordening gegevensbescherming (AVG) worden nageleefd, contractuele risico's worden gewogen en ook kijken zij ook of vendors voldoen aan de beveiligingseisen en standaarden van HEMA. Op deze manier

houden wij onze klantdata en onze supply chain veilig.

## implementatie van wet- & regelgeving

We houden ons aan bestaande wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld de Single Use Plastic-richtlijn die gaat over het gebruik van wegwerpplastics. Daarnaast monitoren we actief op de ontwikkelingen in de Europese productwetgeving, zoals bijvoorbeeld het PFAS-verbod. We bereiden ons voor op de richtlijnen en implementeren die direct. Soms lopen we in het proces tegen dilemma's aan, zoals bij het opschalen van gerecyclede producten. Hier kunnen veiligheidsrisico's aan verbonden zitten, zoals speelgoed met gerecycled plastic. Daarom gebruiken we nu niet altijd gerecycled plastic in speelgoed. In deze implementatieprocessen zijn wij transparant naar autoriteiten. Niet alleen omdat het moet, maar omdat het ons ook beter maakt en doordat er steeds meer kennis beschikbaar komt.

## onze duurzaamheidsrisico's in de keten

HEMA heeft de verantwoordelijkheid om de mensenrechten van haar eigen medewerkers, en de mensen die betrokken zijn bij de productie van HEMA-artikelen, te respecteren. Dit doen we door het gebruik van gecertificeerde materialen en we stellen criteria op mensenrechten en milieu aan leveranciers. Lees hier meer over op [p. 44](#).



Door regelmatig inspecties uit te voeren, zorgen we ervoor dat we voldoen aan internationaal erkende normen die gericht zijn op continue verbetering samen met onze leveranciers. Lees hier meer over op [p. 44](#). Om dit te borgen, hebben we ons social compliance beleid gebaseerd op HEMA's ondernemingscode, de Fundamental Principles and Rights at Work van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO), de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van de VN en de OESO-richtlijnen voor Multinationale ondernemingen.

We analyseren continu onze ketens op specifieke duurzaamheidsrisico's en richten ons op benaderingen die prioriteit zijn voor HEMA, zoals het verminderen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot en het versterken van de positie en vertegenwoordiging van werknemers in de keten. Voor het implementeren van due diligence is de afdeling duurzaamheid verantwoordelijk. De afdeling rapporteert hierover aan de CEO en CPO. In 2022 zijn er geen kritieke problemen gemeld aan het bestuur. De CEO en CPO spelen in dit proces een essentiële rol. De CPO is verantwoordelijk voor de keten en bijbehorende risico-aanpak. Elke maand (en wanneer nodig) overlegt de duurzaamheidsafdeling met de CPO over de voortgang. Daarnaast ondertekenen

de CEO en CPO afspraken zoals het International Accord en het Pakistan Accord.

#### **naleving van de ondernemingscode**

We vinden het belangrijk dat mensen waardig met elkaar omgaan en in een veilige omgeving werken. Daarom heeft HEMA sinds 2016 een ondernemingscode. Hierin staat voor medewerkers en leveranciers hoe we willen werken op basis van eerlijk en ethisch handelen, goed vertrouwen en integriteit. Het biedt richtlijnen hoe we met mens en milieu om willen gaan. Zo werken we samen aan betere omstandigheden in de hele keten.

#### **klachten melden door HEMA medewerkers**

HEMA hecht grote waarde aan integriteit. We verlangen van medewerkers dat ze misstanden, die ze tijdens hun werk tegenkomen, melden. Dat geldt voor overtreding van wet- en regelgeving, de ondernemingscode en andere interne richtlijnen. Iedereen die bij HEMA werkt, moet zich thuis voelen en bovenal ook veilig. Respect en vertrouwen vormen namelijk de basis van werken bij HEMA.

Een medewerker die ongewenst gedrag heeft ervaren, legt in principe als eerste contact met HR, de compliance officer en/of leidinggevenden. Daarnaast kan de medewerker bij de vertrouwenspersoon



terecht voor opvang, begeleiding en informatie. Bij HEMA hebben we bewust gekozen voor een externe vertrouwenspersoon om vertrouwelijkheid, objectiviteit en onafhankelijkheid te kunnen garanderen. Elk jaar deelt de externe vertrouwenspersoon geanonimiseerd een rapport met HEMA, zodat trends herkend kunnen worden en eventuele aanvullende acties genomen kunnen worden. Tot slot hebben we in Nederland medewerkers specifiek gewezen op het bestaan van het Huis voor de Klokkeluiders en dat men ook daar terecht kan.

Ook voor onze toeleveringsketen heeft HEMA regelingen opgesteld zodat medewerkers in de keten melding kunnen maken van eventuele misstanden. Dit staat beschreven op [p. 46](#).

# duurzame HEMA producten

## groeispuurbroek

De groeispuurbroek is gemaakt in een fabriek in Bangladesh, waar we al sinds 2014 mee samenwerken. Zij scoren een B-score tijdens de BSCI audits, waar aandachtspunten workers involvement en social management zijn. De broek is gemaakt van 70% katoen, 28% polyester en 2% elastaan. Al ons katoen is van Better Cotton.

Onze klanten beoordelen de groeispuurbroek met een **4.8/5.0** ★★★★★



## honeycombs ballon

De ballon is gemaakt in China. Uit de MRQ-sc audit kwamen verbeterpunten. Deze zijn doorgevoerd en nu voldoen ze aan onze criteria.. Ze scoren een C-score bij de BSCI audit, waar aandachtspunten working hours en social management zijn. Samen met de leverancier werken we naar continue verbetering. Het papier is van gecertificeerd FSC mix. De ballon is opvouwbaar en herbruikbaar, waardoor klanten de ballon makkelijk kunnen opbergen voor gebruik voor een volgend feest.

Onze klanten beoordelen de ballon met een **4.4/5.0** ★★★★★

## navulbare oogschaduwpalet

Het navulbare oogschaduwpalet is geproduceerd in Italië. Hoewel de leverancier zich committeert aan de HEMA ondernemingscode, vereist hiervoor geen social compliance audit, wel een MRQ-QMS (kwaliteit) audit. Deze leverancier levert al meer dan 20 jaar aan HEMA. De oogschaduw is vegan en bevat geen microplastics. Klanten kunnen het oogschaduwpalet zelf samenstellen en hergebruiken. Zo zit de doos vol kleuren die je leuk vindt en gebruikt!

Onze klanten beoordelen het palet met een **4.5/5.0** ★★★★★



# over dit verslag

The HEMA logo consists of the word "HEMA" in white, uppercase, sans-serif font, centered within a solid red square.

## **inhoud en dataverzameling duurzaamheidsverslag**

Dit duurzaamheidsverslag heeft betrekking op de periode van 1 januari 2022 t/m 31 januari 2023. Dit in verband met het gelijktrekken van het financieel jaarverslag. Het verslag heeft betrekking op de (inter)nationale activiteiten van HEMA, binnen de eigen organisatie.

De inhoud van het verslag is gebaseerd op de materiële onderwerpen, informatiebehoefte van stakeholders en de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI). Dit verslag is in lijn met GRI Standards 2021 ('with reference to'). Op [www.hema.nl/duurzaamheid](http://www.hema.nl/duurzaamheid) staan de GRI-tabel en het duurzaamheidsverslag.

Samen met verschillende afdelingen hebben we de informatie verzameld. Het duurzaamheidsteam doet de interne toetsing van het verslag. Het management team (MT) van HEMA is verantwoordelijk voor het overzien en goedkeuren van de duurzaamheidsinformatie. In 2022 zijn alle MT leden betrokken bij het verslag. Akkoord voor publicatie komt van het MT. Dit verslag is niet extern geverifieerd. Het duurzaamheidsverslag over 2022 staat op [www.hema.nl/duurzaamheid](http://www.hema.nl/duurzaamheid). De CEO en CFO accorderen de jaarrekening en duurzaamheidsverslag. Dit verslag is gepubliceerd op 26 mei 2023.



## **HEMA**

Hollandsche Eenheidsprijzen Maatschappij Amsterdam, HEMA, is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd (KvK-nummer 34215639) en hoofdkantoor in Amsterdam, Nederland.

## **copyright**

© 2023 HEMA B.V. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HEMA. Ondanks alle aan de samenstelling van dit verslag bestede zorg kan HEMA niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die het gevolg is van enige fout in deze uitgave.

## **HEMA duurzaamheidsverslag**

Periode: januari 2022 t/m januari 2023.

Publicatiedatum: 26 mei 2023.

[www.hema.nl/duurzaamheid](http://www.hema.nl/duurzaamheid)

Dit verslag is ontwikkeld in samenwerking met [Schuttelaar & Partners](#).

Fotografie: HEMA

## **meer weten over HEMA en duurzaamheid?**

Heb je een vraag of opmerking, laat het ons dan weten.

Je kunt een e-mail sturen naar [sustainability@hema.nl](mailto:sustainability@hema.nl).

# bijlage: over HEMA

## **HEMA**

Hollandsche Eenheidsprijzen Maatschappij Amsterdam, HEMA, is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd (KvK-nummer 34215639) en hoofdkantoor in Amsterdam, Nederland.

## **Nederland**

HEMA Duitsland B.V.\*, Amsterdam  
HEMA Financial Services B.V.\*, Amsterdam  
HEMA Financiering B.V.\*, Amsterdam  
HEMA België B.V., Amsterdam  
MOCEH B.V., Amsterdam  
HEMA Eco C.V., Amsterdam

## **Europa**

HEMA België B.V., Ukkel, Belgium  
HEMA Deutschland GmbH, Essen, Germany  
HEMA GmbH & Co KG\*\*, Essen, Germany  
(indirect subsidiary)  
HEMA France S.A.S., Paris, France  
HEMA Retail Limited, London,  
United Kingdom\*\*\*

HEMA Spain S.L., Barcelona, Spain  
HEMA Austria GmbH, Wien, Austria  
HEMA UK I Limited, Birmingham,  
United Kingdom  
HEMA UK II Limited, Birmingham,  
United Kingdom

## **Wereldwijd**

HEMA Far East Ltd., Hong Kong  
HEMA (Shanghai) trading Consultancy Co.,  
Ltd., Shanghai, China

\*) Pursuant to section 403 B2 DCC, HEMA has issued declarations of liability for these subsidiaries.

\*\*) HEMA GmbH & Co. KG, Essen, Germany, makes use of the exemption clause under Section 264b of the German Commercial Code regarding the preparation, auditing and publication of its financial statements.

\*\*\*) The entity opted for statutory audit exemption under s479a of the UK Companies Act 2006.

## **HEMA winkels**

In 2022 opende HEMA 5 nieuwe eigen winkels waarvan 2 winkels in België en 3 winkels in Nederland. HEMA sloot 13 winkels waarvan 5 winkels in Spanje, 3 in Frankrijk en 5 in Nederland. Daarnaast is in Nederland 1 winkel verhuisd, die onderdeel was van de overeenkomst om het huurcontract over te dragen aan Jumbo Supermarkten B.V. ('Jumbo Supermarkten'). Aan het einde van het verslagjaar bedroeg het totale aantal HEMA-winkels in het Midden-Oosten 4 en in Mexico 4. Verder werden aan het einde van het verslagjaar de producten van HEMA verkocht in 679 Jumbo Supermarkten in Nederland en 28 winkels in België. In 2021 zijn de vestigingen in de VK gesloten en daarbij ook de bakkerijen afgestoten. In 2022 is de laatste winkel in Spanje gesloten.

# bijlage: materialiteitsanalyse

In 2021 voerden we een nieuwe materialiteitsanalyse uit en introduceerden we onze nieuwe duurzaamheidsstrategie. Elke twee jaar vernieuwen we de materialiteitsanalyse om te bepalen welke onderwerpen de komende jaren prioriteit hebben. In de analyse identificeren we de duurzaamheidsonderwerpen waar HEMA de meeste impact heeft en bepalen we hoe dit aansluit op onze strategie. De onderwerpen zijn verdeeld over mens, milieu en organisatie. Via een online survey onder stakeholders en verdiepende interviews hebben we de belangrijkste onderwerpen voor HEMA in kaart gebracht.

Uit de materialiteitsanalyse in 2021 kwamen de volgende onderwerpen: verminderen van CO<sub>2</sub>-uitstoot, duurzaam ontwerp, verantwoorde inkoop en gebruik van grondstoffen, transparantie over impact, goede arbeidsomstandigheden bij leveranciers, positie van werknemers

in de keten versterken, transparante keten en goed werkgeverschap. Stakeholders die meebepaalden welke onderwerpen de komende jaren prioriteit hebben waren externe stakeholders, zoals klanten, leveranciers, overheden, kennisinstellingen, keurmerken, sectorinitiatieven, investeerders, samenwerkingspartners en interne stakeholders, zoals het management team, inkoop, duurzaamheid, E-commerce, logistiek, operations, financiën, HR.

In 2023 ronden we een dubbele materialiteitsanalyse voor HEMA af in de voorbereiding op de nieuwe Europese wetgeving over niet-financiële verslaglegging (CSRD). De CEO en CFO dragen bij aan de opzet van de analyse en zijn betrokken bij de uitkomsten en doelstellingen.



# bijlage: bestuur

Het management team (MT) en de Raad van Commissarissen vormen het bestuur van HEMA. Het management team is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van HEMA en bestaat uit zeven personen: de Chief Executive Officer, de Chief Financial Officer, de Chief Customer Officer, de Chief Product Officer, de Chief Technology Officer, de Chief Operations Officer en de Chief People Officer.

De Raad van Bestuur is de statutaire directie van HEMA BV en bestaat uit de Chief Executive Officer en de Chief Financial Officer.

De Raad van Commissarissen van HEMA heeft als taak toezicht te houden op en advies te geven aan de Raad van Bestuur bij de vervulling van zijn bestuurstaken. De Raad van Commissarissen richt zich naar het belang van het bedrijf en bestaat uit vijf personen. Een deel van de Raad van Commissarissen is aangewezen als Auditcommissie. Deze commissie houdt onder meer toezicht op financiële rapportages, risicomanagement, interne controles en adviseert de Raad van Commissarissen over de benoeming van de

|            | <b>Saskia Egas<br/>Reparaz (RvB)</b> | <b>Jurriaan<br/>Pouw (RvB)</b> | <b>Wilma<br/>Veldman</b> | <b>Bas<br/>Verheijen</b> | <b>Machiel<br/>Lagerweij</b> | <b>Pieter Heij</b> | <b>Filippen<br/>Wagenmakers</b> |
|------------|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Functie    | CEO                                  | CFO                            | CPO                      | CCO                      | COO                          | CTO                | CPeO                            |
| Startdatum | 1-6-2021                             | 1-4-2022                       | 1-6-2021                 | 1-6-2021                 | 1-8-2021                     | 1-6-2021           | 1-10-2022                       |
| Gender     | Vrouw                                | Man                            | Vrouw                    | Man                      | Man                          | Man                | Vrouw                           |

onafhankelijke externe accountant van HEMA. Dit committee bestaat uit 2 personen.

## **beloning**

Met het management team zijn individuele afspraken gemaakt over de vaste beloning. Voor het vaste loon zijn salarisschalen ingericht waarbinnen salarissen kunnen groeien. Op basis van de jaarlijkse beoordeling kan het salaris stijgen tot het maximum van de betreffende schaal.

## **management team** (incl. Raad van Bestuur), 31 januari 2023

Een vergoeding voor beëindiging van het dienstverband wordt afhankelijk van de situatie bepaald. Indien de beëindiging onderdeel is van een reorganisatie, dan vallen deze medewerkers onder het Sociaal Plan.

De variabele beloning is afhankelijk van de prestaties op de bedrijfsdoelstellingen, vergelijkbaar met de senior managers en hoger personeel. Bij onvoldoende presteren

vervalt het recht op de variabele beloning. Voor alle medewerkers geldt de verplichte bedrijfstakpensioenfonds voor de detailhandel. Het management team sluit dus aan bij dezelfde pensioenregeling als alle overige medewerkers.

‘Leidend in de duurzaamheidsbeweging’ is één van de zeven indicatoren (KPI’s) voor het bestuur. De prestaties van het bestuur worden niet geëvalueerd door een onafhankelijke partij.

## duurzaamheid

Het bestuur van HEMA (management team en Raad van Bestuur) is verantwoordelijk voor de bedrijfsstrategie. Duurzaamheid is hierin een belangrijk focus. Ontwikkelingen en duurzaamheidsdoelstellingen worden gemonitord en besproken tijdens het duurzaamheidsoverleg, waar ontwikkelingen en doelstellingen op duurzaamheid worden besproken. Aanwezig zijn de CEO, CPO en vertegenwoordigers van de afdelingen communicatie, juridische zaken, kwaliteit, buying desk, risk&audit en duurzaamheid. Hierin delen we één keer per maand inzichten op bepaalde thema's, die in suboverleggen worden besproken. Elke suboverleg heeft een concrete doelstelling. Als deze is behaald, heft de groep zichzelf op. De doelstellingen omvatten thema's zoals relevante ontwikkelingen in wet- & regelgeving, verslaglegging, stakeholderbetrokkenheid, CO<sub>2</sub> en diversiteit & inclusie.

De CEO van HEMA is eindverantwoordelijk voor het duurzaamheidsbeleid, managen van impact en het sturen van de prestaties. Het duurzaamheidsteam is verantwoordelijk voor de implementatie van het due diligence beleid en andere processen om de impact te identificeren op economie, milieu en mensen. Het bestuur heeft aan het team duurzaamheid het managen van impact gedelegeerd.

## Raad van Commissarissen

31 januari 2023

|                  | <b>Pieter Haas</b>   | <b>Bas Becks</b>            | <b>Wilco Jiskoot</b>                   | <b>Ton van Veen</b>                       | <b>Ronald van der Vis</b>              |
|------------------|--|-----------------------------|--|---|--|
| Functie          | Chairman and appointed in accordance with the rights of recommendation of the HEMA Works Council | Supervisory Director Parcom | independent Supervisory Board Director | Supervisory Director Mississippi Ventures | Independent Supervisory Board Director |
| Startdatum       | 1 februari 2021  | 1 februari 2021             | 1 februari 2021                        | 1 februari 2021                           | 1 februari 2021                        |
| Eind van termijn | 31 januari 2025  | 31 januari 2025             | 31 januari 2025                        | 31 januari 2025                           | 31 januari 2025                        |
| Ultimate         | 2033   | 2033                        | 2033                                   | 2033                                      | 2033                                   |
| Gender           | man  | man                         | man                                    | man                                       | man                                    |

Dit team bestaat uit Eva Ronhaar (leidinggevende), Xander Kotvis (milieu-impacts), Saskia Schrijnen (Diversiteit en inclusie, stakeholdermanagement), Marieke Doolaard (due diligence, productieketen) en Nahal Akbarian (jr. duurzaamheidsspecialist, samenwerkingen circulariteit). Het team duurzaamheid rapporteert elk kwartaal aan de CEO over de acties en voortgang op de duurzaamheidsindicatoren. Zowel de CEO

als de CPO ondertekenen relevante afspraken zoals het International Accord en het Pakistan Accord voor de textiel- en kledingindustrie. De leidinggevenden worden elk kwartaal geïnformeerd over de voortgang van de doelstelling. Informatie wordt aangeleverd door diverse afdelingen.

Het team duurzaamheid is verantwoordelijk voor het duurzaamheidsbeleid en uitwerken van de strategie. Collega's van andere HEMA afdelingen zijn verantwoordelijk voor de implementatie van het beleid: juridische afdeling, buying desk (verpakkingenexpert en product sustainability expert) en kwaliteit (audits MRQ).

Elke maand (en vaker indien nodig) overlegt het team met de CPO, verantwoordelijk voor o.a. de keten en de risico's die spelen en de HEMA aanpak die nodig is. Elk kwartaal deelt het duurzaamheidsteam een interne kwartaalrapportage met het management team en leidinggevenden van de verschillende afdelingen. Hierin wordt voortgang gedeeld op doelstellingen op gebied van transparantie, risico's, verpakkingen, milieu-impact en keurmerken.

Kritieke zorgen worden met de CEO, de CFO en de CPO gedeeld tijdens overleggen, of duurzaamheidsoverleg.

### **duurzaamheidsverslaglegging**

De voortgang op duurzaamheid wordt jaarlijks gedeeld in het publieke duurzaamheidsverslag. Het management team van HEMA is verantwoordelijk voor het overzien en goedkeuren van de duurzaamheidsinformatie. Het duurzaamheidsteam heeft de opzet en het proces individueel besproken met alle MT-leden. Teams binnen HEMA hebben de benodigde Informatie aangeleverd. Het management team geeft uiteindelijk akkoord voor publicatie van het duurzaamheidsverslag.

Ter voorbereiding op de nieuwe Europese wetgeving over niet-financiële verslaglegging (CSRD) werkt het duurzaamheidsteam nauw samen met het financiële team. Hiervoor is bij HEMA het projectteam implementatie CSRD gevormd. De CFO participeert ook in een externe werkgroep ter voorbereiding op de CSRD. In 2023 wordt een dubbele materialiteitsanalyse afgerond in de voorbereiding op de CSRD.

De CEO en CFO van HEMA hebben bijgedragen aan de opzet van de dubbele materialiteitsanalyse en zijn betrokken bij de uitkomsten en doelstellingen.

### **stakeholders**

Het bestuur (MT en RvB) zijn betrokken en aanwezig bij overleggen met stakeholders. Het MT is in zijn geheel aanwezig bij de strategiedagen (werknemers, leverancier), stakeholderbijeenkomst (januari 2023) (collega's, NGO's, samenwerkingspartners), Zeg HEMA (met de klant) en andere contactmomenten. De feedback vanuit deze overleggen wordt continu meegenomen in vormgeving van het duurzaamheidsbeleid.



# bijlage: cijfers medewerkers

## medewerkers

Bij HEMA werkten er gemiddeld 10.609 medewerkers in 2022. Hiervan vielen 99,5% van de medewerkers onder de cao van HEMA. In 2022 heeft HEMA een organisatieaanpassing doorgevoerd. We hebben een externe organisatie ingeschakeld die medewerkers hulp bood bij het zoeken van nieuw werk, bijvoorbeeld door te helpen bij het opstellen van CV's en oriëntatie op een nieuwe baan. Ook zijn er loopbaantrajecten en -gesprekken aangeboden. Dit laatste was ook voor mensen die een nieuwe functie binnen HEMA kregen.

Er werken ook uitzendkrachten, interim medewerkers, adviseurs, en stagiaires voor ons. Interim medewerkers vullen vooral tijdelijk functies in totdat een vaste kracht is aangesteld. Uitzendkrachten zorgen voor extra capaciteit bij pieken in de werkzaamheden. We schakelen externe adviseurs in wanneer de gevraagde deskundigheid niet in huis of beschikbaar is. Op 31 januari 2023 werkten in totaal 313 mensen op deze wijze voor HEMA.

## cao voor medewerkers

Eind november 2022 maakte HEMA bekend dat vrijwel alle 8.000 medewerkers die onder de HEMA-cao vallen een loonsverhoging krijgen van 10,5%. Dit betrof medewerkers in de winkels, op de distributiecentra en op het hoofdkantoor. De bijna 500 medewerkers

## aantal medewerkers naar gender

|   | totaal** | vrouwen** | mannen** | X** |
|---|----------|-----------|----------|-----|
| aantal medewerkers  | 10.609*  | 6.820     | 1.409    | 0   |
| aantal vaste medewerkers  | 4.028    | 3.152     | 876      | 0   |
| aantal tijdelijke medewerkers   | 4.201    | 3.668     | 533      | 0   |
| aantal medewerkers met contracten zonder een gegarandeerd aantal uur                                  | 0        | 0         | 0        | 0   |
| aantal fulltime medewerkers   | 534      | 217       | 317      | 0   |
| aantal parttime medewerkers   | 7.695    | 6.603     | 1.092    | 0   |
| aantal mensen dat geen medewerker is, van wie het werk wel wordt gecontroleerd door de organisatie*** | 1.347    | -         | -        | 0   |

\*Totaal is op basis van gemiddeld aantal medewerkers in 2022

\*\*Gender is op basis van headcount op 31 januari 2023

\*\*\*Inclusief stagiairs

die onder de HEMA Hoger Personeel-cao (hierna HP-cao) vallen ontvangen een loonsverhoging van 2,1%. Dit gaat met name om medewerkers op het hoofdkantoor.

## aantal medewerkers naar regio

|   | Duitsland | België en<br>Luxemburg | Oostenrijk | inkoop-<br>kantoren** | Frankrijk | Nederland |
|---|-----------|------------------------|------------|-----------------------|-----------|-----------|
| aantal medewerkers  | 215       | 878                    | 81         | 58                    | 669       | 10.609*   |
| aantal vaste medewerkers  | 98        | 682                    | 81         | 57                    | 553       | 4.028     |
| aantal tijdelijke<br>medewerkers  | 143       | 141                    | 0          | 1                     | 46        | 4.201     |
| aantal medewerkers met<br>contracten zonder een<br>gegarandeerd aantal uur  | 0         | 0                      | 0          | 0                     | 0         | 0         |
| aantal fulltime<br>medewerkers  | 40        | 251                    | 8          | 57                    | 481       | 534       |
| aantal parttime<br>medewerkers  | 201       | 572                    | 73         | 1                     | 118       | 7.695     |
| aantal mensen dat geen<br>medewerker is, van<br>wie het werk wel wordt<br>gecontroleerd door de<br>organisatie*** | 0         | 0                      | 6          | 0                     | 0         | 1.347     |

Aantallen zijn gemeten op 31 januari 2023

\*Totaal is op basis van gemiddeld aantal medewerkers in 2022

\*\*Dhaka, Shanghai en Hongkong

\*\*\*Inclusief stagiairs

Eind 2022 liep de HEMA-cao af, in het eerste kwartaal van 2023 liep ook de HP-cao ten einde. HEMA stapt daarna over naar de cao voor retail non-food (RNF). Dit is een branche-cao, waarbij veel winkelbedrijven zijn aangesloten. Om ervoor te zorgen dat het totale pakket aan arbeidsvoorwaarden echt bij HEMA past, komt er een aanvulling die specifiek voor HEMA medewerkers in vaste dienst gaat gelden. Daarnaast zal er een overgangsregeling komen voor de huidige medewerkers. Medewerkers zonder vast dienstverband hebben vergelijkbare arbeidsvoorwaarden als medewerkers die vast in dienst zijn, passend in de cao voor retail non-food (RNF), zonder de specifieke HEMA-aanvulling.

Voor de aanvulling en de overgangsregeling kijken we goed naar de uitkomsten van een arbeidsvoorwaardenonderzoek die we onder medewerkers hebben gedaan en rondetafelsessies. Het voorstel voor de aanvullende bedrijfs-eigen regelingen maakt HEMA zelf en wordt besproken met de HEMA ondernemingsraad (HOR). De HOR vertegenwoordigt alle eigen medewerkers, van het hoofdkantoor, winkels en de distributiecentra en kan medewerkers raadplegen en advies vragen bij externe experts. Meer informatie wordt bekend in de loop van 2023.