



**Fleggaard Holding A/S**  
*- godt købmændskab*



# CSR-rapport

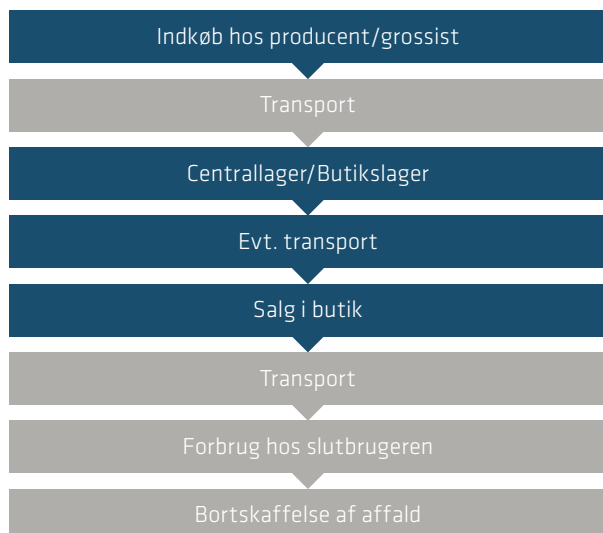
Beskrivelsen af Fleggaard koncernens samfundsansvar tager udgangspunkt i de tre strategiske hovedområder detailhandel, grossisthandel og leasing. Rapporten indeholder en kort beskrivelse af forretningsmodellen for de tre strategiske hovedområder samt tilknyttede CSR-områder. Politikkerne indenfor de enkelte CSR-områder samt dertilhørende handlinger og resultater vil ligeledes blive beskrevet nærmere.

## Detailhandel

### Fleggaard og Calle

Koncernens detailhandel omfatter de to grænsehandelskæder Fleggaard og Calle, som ved regnskabsårets afslutning tilsammen bestod af i alt 18 butikker ved den dansk/tyske grænse samt to butikker i Tallinn, Estland. Butikkerne har ingen egenproduktion, men køber deres varer af producenter og grossister i store dele af verden, dog med hovedvægt på Danmark, Tyskland og Sverige.

### Varens vej fra leverandør til slutbruger:



Det er udelukkende de blå processer, som Fleggaard og Calle er direkte involveret i.

### Indkøb hos producenter/grossister og transport til lager

Al indkøb til Fleggaard og Calles butikker sker primært hos producenter og grossister i Danmark, Tyskland og Sverige, mens f.eks. oversøiske vine også købes i de producerende lande. Langt hovedparten af produkterne købes frit leveret, dvs. at producenten/grossisten bærer både udgiften ved og risikoen for levering til vores lager. I de tilfælde, hvor produkterne købes ab lager, bliver transporten købt og varetaget af tredje mand, dvs. for dennes regning og risiko.

### Modtagelse på lageret og transport til butik (fra centrallageret)

Når varerne modtages på lageret (koncernens centrallager eller i butikkens lager), bliver de kørt til den korrekte plads/position. For de varer som er kørt direkte til butikkens lager er der ingen efterfølgende transport involveret. De varer som leveres til centrallageret bliver pakket jf. de enkelte butikkens ordrer og gøres klar til afhentning af interne vognmænd.

### Salg til kunden

Store marketingkampagner både online og offline er med til at sikre at koncernens butikker besøges af mange kunder hver dag. I butikkerne er der fuld fokus på at yde god kundeservice, have attraktive produkter til gode priser og sikre at butikken fremstår indbydende, således at kunderne får en god oplevelse. Forudsætningen herfor er, at koncernens medarbejdere har tilfredsstillende arbejdsforhold og generelt er tilfredse med deres arbejde.

### Forbrug af varen og bortskaffelse af emballage

Størstedelen af produkterne i Fleggaard og Calles butikker er fødevarer som forsvinder i takt med, at de forbruges. Kun en begrænset andel af salget i butikkerne udgøres af udvalgsvarer som eksempelvis legetøj, bøger, tilbehør til elektronikprodukter eller sæsonvarer som telte og trampoliner. En stor del af salget i koncernens butikker er drikkevarer i dåser og plast, hvor meget af emballagen består af aluminium og PET. Den resterende del af emballagen udgøres af pap og plastik.

Nedenfor følger en oversigt over relevante CSR områder indenfor de processer Fleggaard og Calle er direkte involveret i. Koncernens politikker, handlinger og resultater inden for disse områder vil blive beskrevet nærmere efterfølgende.



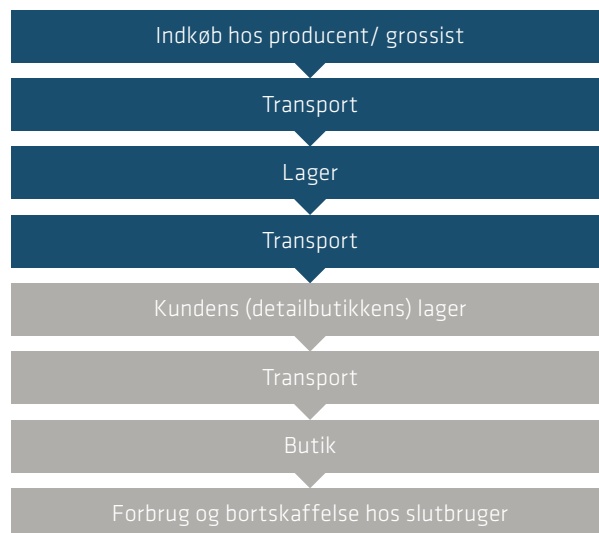
### Grossisthandel

Koncernens grossisthandel omfattede ved regnskabsårets afslutning de fire virksomheder Dangaard Electronics, Click Entertainment, Calgros og ASWO. Ingen af disse virksomheder har egenproduktion men agerer alene som grossistled mellem producent/anden grossist og detailhandlen.

#### Dangaard

Dangaard forhandler primært mærkevareprodukter inden for nonfood kategorien. Dangaard har kunder i hele Europa. Leverandørerne er ligeledes hovedsageligt fra Europa og suppleres i mindre grad af asiatiske leverandører.

#### Varens vej fra leverandør til slutbruger:



Det er udelukkende de blå processer, som Dangaard er direkte involveret i.

#### Indkøb hos producenter/grossister og transport til lager

Et af succeskriterierne for Dangaard er hele tiden at være i stand til at identificere og skaffe produkter, der er særligt efterspurgt hos slutbrugeren enten som følge af trends, højtider el. lign. Indkøb af Dangaards produkter sker i hele Europa samt hos udvalgte asiatiske leverandører, og varerne skal i alle tilfælde fragtes til virksomhedens lager i Flensborg.

# CSR-rapport

Der er således altid en stor grad af transport involveret i indkøbet. Afhængig af indkøbsland, volumen, værdi og hvor meget det haster at få varen på lager, bliver der benyttet eksterne transportører inden for enten vej-, sø- eller flytransport, dog med hovedvægt på vejtransport.

## **Modtagelse på lageret og transport til kundens (detailbutikkens) lager**

Når varerne modtages på Dangaards lager, bliver de kørt til den korrekte plads/position, hvorefter de bliver pakket i henhold til de enkelte kunders ordrer. Transporten fra Dangaards lager til kunden er - ligesom den indgående logistik - afhængig af, hvor varerne skal sendes hen, varernes volumen, værdi og hvor meget leveringen haster. Størstedelen af fragten sker dog via eksterne fragtmænd inden for vejtransport til kundens centrallager eller direkte til kundens butikker.

## **Detailbutikkens salg til slutbrugeren og forbrugers anvendelse og bortskaffelse**

Når varerne fra Dangaard er ankommet på kundens (detailbutikkens) lager, skal disse fragtes til butikken, hvor de sælges til slutbrugeren. I og med Dangaards produkter er nonfood-produkter, vil hovedparten af produkterne skulle bortskaffes til genbrugsstationer el. lign. efter endt brug.

Nedenfor følger en oversigt over relevante CSR områder inden for de processer Dangaard er direkte involveret i. Koncernens politikker, handlinger og resultater inden for disse områder vil blive beskrevet nærmere efterfølgende.

### **Indkøb**

Produktionsforhold:

- Menneskerettigheder
- Antikorruption
- Code of conduct

### **Transport**

Miljø:

- Energiforbrug
- CO<sup>2</sup>

### **Lager**

Arbejdsforhold:

- Arbejdsmiljø
- Tilfredshed
- Sikkerhed

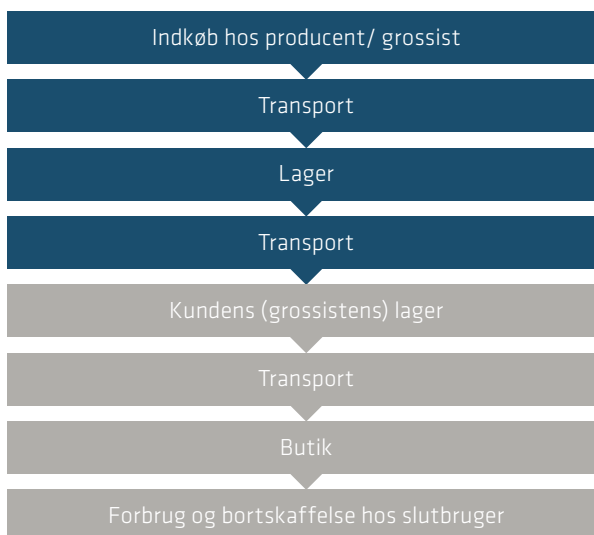
### Miljø:

- Energiforbrug
- Emballage og affald

## **Click Entertainment**

Click Entertainment forhandler primært mærkevareprodukter inden for gaming produkter dvs. hardware (spillekonsoller), software (spil) og tilbehør. Click Entertainment har leverandører og kunder i hele verden.

## **Varens vej fra leverandør til slutbruger:**



*Det er udelukkende de blå processer, som Click Entertainment er direkte involveret i.*

## **Indkøb hos producenter/grossister og transport til lager**

Click Entertainments forretning bygger på at source efterspurgte gaming produkter til konkurrencedygtige priser med henblik på videresalg. Indkøb af Click Entertainments produkter sker i hele verden, og varerne bliver i langt de fleste tilfælde fragtet til virksomhedens hovedlager i London eller lager i Flensborg. Der er således altid en stor grad af transport involveret i indkøbet. Afhængig af indkøbsland, volumen, værdi og ønsket leveringshastighed, bliver der benyttet eksterne transportører inden for enten vej-, sø- eller flytransport, dog med hovedvægt på vej- og søtransport.

### Modtagelse på lageret og transport til kundens lager

Når varerne modtages på Click Entertainments lager, bliver de kørt til den korrekte plads/position, hvorefter de bliver pakket i henhold til de enkelte kunders ordrer. Transporten fra Click Entertainments lager til kunden er - ligesom den indgående logistik - afhængig af, hvor varerne skal sendes hen, varernes volumen, værdi og ønsket leveringstid. Størstedelen af fragten sker dog via eksterne fragtmænd inden for sø- og vejtransport til kundens centrallager.

### Salg til slutbrugeren og forbrugers anvendelse og bortskaffelse

Når varerne fra Click Entertainment er ankommet på kundens lager, skal disse fragtes videre til detaillistens lagre eller butikker, hvor de sælges til slutbrugeren. Click Entertainments produkter er udelukkende nonfoodprodukter, hvoraf en del indeholder elektronik, der vil skulle bortskaffes til genbrugsstationer el. lign. efter endt brug.

Nedenfor følger en oversigt over relevante CSR områder inden for de processer Click Entertainment er direkte involveret i. Koncernens politikker, handlinger og resultater inden for disse områder vil blive beskrevet nærmere efterfølgende.

#### Indkøb

Produktionsforhold:  
• Menneskerettigheder  
• Antikorruption  
• Code of conduct

#### Transport

Miljø:  
• Energiforbrug  
• CO<sup>2</sup>

#### Lager

Arbejdsforhold:  
• Arbejds miljø  
• Tilfredshed  
• Sikkerhed

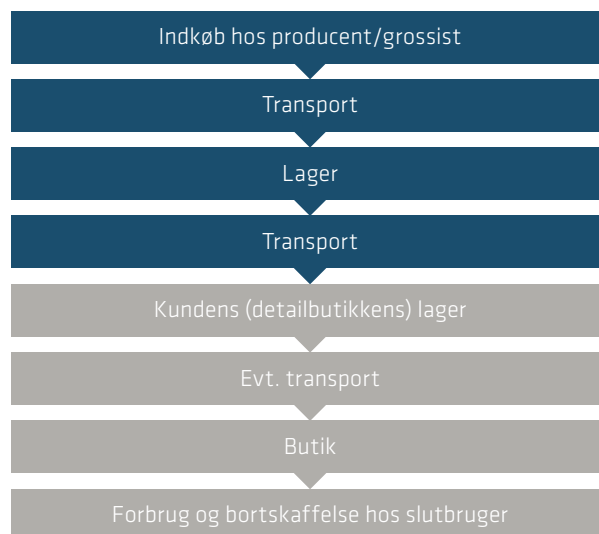
#### Miljø:

• Energiforbrug  
• Emballage og affald

### Calgros

I modsætning til koncernens øvrige grossistselskaber forhandler Calgros mærkevarer inden for foodkategorien med fokus på levned- og nydelsesmidler. Størstedelen af virksomheden er koncentreret omkring salg til grænsebutikkerne ved den dansk/tyske grænse, herunder både koncernens egne butikker og øvrige aktører i markedet. Calgros har leverandører i hele Europa og skaffer attraktive produkter til kunderne, gerne via eksklusive agenturrettigheder gældende for grænsehandelsmarkedet.

### Varens vej fra leverandør til slutbruger:



Det er udelukkende de blå processer, som Calgros er direkte involveret i.

### Indkøb hos producenter/grossister og transport til lager

Calgros køber produkter i hele Europa, mens f.eks. oversøiske vine også købes i de producerende lande, og varerne bliver i alle tilfælde fragtet til virksomhedens lager i Flensborg. Der er således altid en stor grad af transport involveret i indkøbet som i størstedelen af tilfældene sker med eksterne transportører inden for vejtransport.

# CSR-rapport

## **Modtagelse på lageret og transport til kundens (detailbutikkens) butik/lager**

Når varerne modtages på Calgros' lager, bliver de kørt til den korrekte plads/position, hvorefter de bliver pakket i henhold til de enkelte kunders ordrer. Transport fra Calgros' lager til kunden sker som hovedregel med Calgros' egne lastbiler og chauffører og suppleres kun lejlighedsvist med eksterne fragtmænd inden for vejtransport.

## **Detailbutikkens salg til slutbrugeren og slutbrugers anvendelse og bortskaffelse**

Når Calgros har leveret varerne til kundens butik, bliver de solgt til slutbrugeren. I og med der er tale om foodprodukter, vil der udelukkende være emballage, der skal bortskaffes. Hovedparten af denne emballage er aluminium, PET, pap og plastik.

Nedenfor følger en oversigt over relevante CSR områder inden for de processer Calgros er direkte involveret i. Koncernens politikker, handlinger og resultater inden for disse områder vil blive beskrevet nærmere efterfølgende.

### **Indkøb**

Produktionsforhold:

- Menneskerettigheder
- Antikorruption
- Code of conduct

### **Transport**

Miljø:

- Energiforbrug
- CO<sup>2</sup>

### **Lager**

Arbejdsforhold:

- Arbejdsmiljø
- Tilfredshed
- Sikkerhed

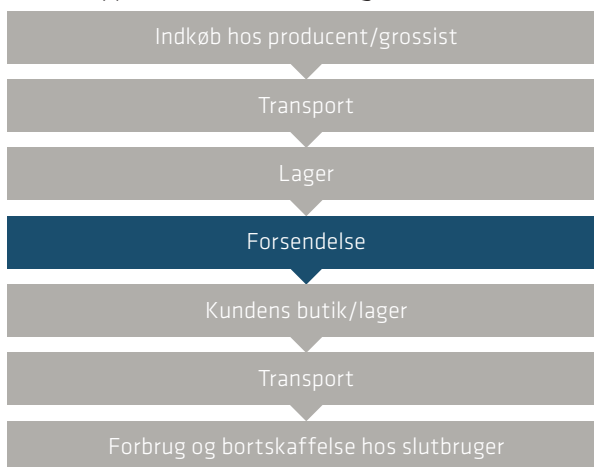
Miljø:

- Energiforbrug
- Emballage og affald

## **ASWO**

ASWO Gruppen med hovedsæde i Tyskland har franchisepartnere i store dele af Europa. Fleggaard koncernen har franchiserettighederne til ASWO i Danmark, Norge, Sverige, Grønland, Færøerne og Finland og dermed i hele Norden (ASWO Nordic). Ingen af selskaberne i ASWO Nordic har egenproduktion og er heller ikke lagerførende på produkterne. Kunderne, der hovedsagelig består af onlineforhandlere, butikskæder samt servicereparatører, bestiller deres varer i ASWO's webshop, og varen sendes direkte til kunden fra ASWO gruppens centrallager i Eime i Tyskland.

## **Varens vej fra leverandør til slutbruger:**



*Det er udelukkende de blå processer, som ASWO Danmark er direkte involveret i.*

## **Indkøb hos producenter/grossister og transport til lager**

Det er hovedkontoret for ASWO-gruppen i Tyskland, der står for det overordnede indkøb til alle franchisepartnere i ASWO. Varerne bliver kørt til centrallageret i Eime, hvorfra alle ordrer til alle franchisepartnernes kunder ekspederes.

### **Forsendelse**

Salget i ASWO foregår primært via virksomhedens webshop, hvor alle 14 mio. varenumre indenfor reservedele og tilbehør til forskellige elektroniske apparater ligger tilgængelige for kunden. Kunderne i ASWO kan både være fysiske forretninger, onlineforhandlere samt reparatører af elektroniske apparater. Når kunden har bestilt sine varer i webshoppen, går ordren direkte til lageret i Eime, hvor den ekspederes og gøres klar til forsendelse. Herefter bliver ASWO Nordics foretrukne transportør kontakttet, der sørger for at levere forsendelsen til kunden. Da leveringshastighed og -sikkerhed er afgørende parametre for ASWO's kunder, er disse faktorer særdeles vigtige KPI'er, når ASWO vælger transportør.

### **Kundens butik/lager og transport til slutbrugeren**

Transporten fra butikken til slutbrugeren afhænger af hvilken reservedel der er tale om, samt om ASWO's kunde er en fysisk forhandler, onlineforhandler eller en reparatør. Såfremt kunden er en reparatør og der er tale om reservedele til eksempelvis en vaskemaskine, vil reparatøren typisk køre ud til kunden og foretage reparationen. Er kunden en onlineforhandler, vil varen blive sendt direkte til slutbrugeren. Ellers vil slutbrugeren som udgangspunkt selv afhente sin vare i butikken.

### **Forbrug hos slutbrugeren og bortskaffelse**

AASWO's produkter er nonfoodprodukter og hovedparten af produkterne skal bortskaffes til genbrugsstationer el. lign. efter endt brug. Hovedparten af emballagen, der bliver brugt til produkterne, er pap og plastik.

Nedenfor følger en oversigt over relevante CSR områder inden for de processer ASWO Nordic er direkte involveret i. Koncernens politikker, handlinger og resultater inden for disse områder vil blive beskrevet nærmere efterfølgende.

#### **Transport**

Miljø:

- Energiforbrug
- CO<sup>2</sup>

## Leasing

### **Fleggaard Leasing**

Fleggaard Leasing er et leasingselskab inden for transportmidler. Langt den største del af porteføljen udgøres af personbiler, men der indgår også varevogne, trailere og lastbiler. Hovedvægten af kunderne er virksomheder inden for det såkaldte erhvervsleasing-koncept. Via opsøgende salg og gennem samarbejdspartnere bliver Fleggaard Leasings koncept tilbudt til både små, mellemstore og store virksomheder i Danmark. Derudover har Fleggaard Leasing kunder, der benytter sig af Flexleasing-konceptet i privat regi samt privatkunder, der køber, finansierer eller leaser biler hos Fleggaard Auto. Fleggaard Auto er Fleggaard Leasings bilhus i Vejle, der har specialiseret sig i salg af returbiler fra Fleggaard Leasing.

### **Bilens vej fra leverandør til slutbruger og skrot:**



*Det er udelukkende de blå processer, som Fleggaard Leasing er direkte involveret i.*

# CSR-rapport

## **Indkøb hos bilproducent/forhandler og transport til udleveringssted**

Når en leasingaftale med kunden er underskrevet, bliver bilen købt hos producenten, importøren eller hos en forhandler. Der kan både være tale om en enkelt bil, men også en hel bilflåde. Når bilen/bilerne er klar, bliver de transporteret til det udleveringssted som leasingkunden har valgt, hvilket vil være så tæt på kundens nærområde som muligt. Kunden bliver kontaktet, når bilen er klar til afhentning og forhandleren sørger for, at kunden får en grundig og professionel gennemgang af bilen før udlevering.

## **Kundens leasingperiode**

Under leasingperioden tilbyder Fleggaard Leasing en helt række muligheder for tilkøbsprodukter som f.eks. brændstof, dæk og service. Det er op til kunden om og hvor mange af disse produkter og ydelser, man ønsker at tilkøbe. Såfremt leasingaftalen indeholder f.eks. brændstof og dæk har Fleggaard Leasing et samarbejde med udvalgte samarbejdspartnere, som i givet fald skal benyttes af leasingkunden.

## **Bilens afleveringssted og salg**

Efter endt leasingperiode skal leasingkunden tilbagelevere sin bil til Applus Bilsyn, som Fleggaard Leasing har indgået en aftale med. Applus Bilsyn ligger geografisk bredt repræsenteret over hele landet. Applus udarbejder en uvildig LeasingAttest, som er en rapport, der beskriver bilens stand og eventuelle mangler ved endt leasing forløb. Såfremt bilen skal leases ud på ny gentages leasingprocessen, alternativt bliver bilen solgt via Fleggaard Leasings eget bilhus, Fleggaard Auto eller på en bilauktion.

## **Salg til kunden**

Gennem målrettet annoncering, både off- og online, fokuserer Fleggaard Auto på at øge kundetilgangen. I bilhuset og på bilhusets digitale platforme er der ekstra fokus på god kundeservice, attraktive produkter samt indbydende salgslokaler for at byde kunderne en god oplevelse. Forudsætningen herfor er, at medarbejderne har tilfredsstillende arbejdsforhold og generelt er tilfredse med deres arbejde.

## **Forbrug af varen og bortskaffelse af emballage**

Når Fleggaard Leasing sælger biler til slutbrugeren via bilhuset Fleggaard Auto, er der udelukkende tale om langvarige forbrugsgoder i form af biler. Bilerne vil efter endt levetid skulle bortskaffes miljømæssigt forsvarligt hos en autoophugger.

Nedenfor følger en oversigt over relevante CSR områder indenfor de processer Fleggaard Leasing er direkte involveret i. Koncernens politikker, handlinger og resultater inden for disse områder vil blive beskrevet nærmere efterfølgende.

### **Indkøb**

Produktionsforhold:

- Menneskerettigheder
- Antikorruption
- Code of conduct

### **Transport**

Miljø:

- Energiforbrug
- CO<sup>2</sup>

### **Kundens leasingperiode**

Kundeforhold:

- Transparente kontrakter
- Gennemsigtig prisstruktur
- Uvildig afleveringsrapport

### **Salg i butik**

Arbejdsforhold:

- Arbejdsmiljø
- Tilfredshed
- Sikkerhed

Miljø:

- Energiforbrug
- Print og papir

Kundeforhold:

- Transparente købekontrakter



---

## CSR områder – politik, handlinger og resultater

### Menneskerettigheder – handlinger

Alle Fleggaard koncernens virksomheder ligger i EU, der generelt set har nogle af verdens højeste standarder inden for menneskerettigheder. Fleggaard koncernen overholder de til enhver tid gældende europæiske såvel som lokale landeregler, og anvender generelt en dansk standard, der på enkelte lokationer kan være bedre end de lokale regler.

En del af Fleggaard koncernens virksomheder importerer varer udenfor EU. Også her ligger det Fleggaard koncernen på sinde, at menneskerettighederne overholdes hele vejen igennem leverandørkæden.

Koncernens detailhandel køber hovedsageligt sine varer hos danske, svenske og tyske leverandører, men aftager ligeledes større mængder vin hos internationale grossister og producenter. Den vin Fleggaard og Calle køber direkte fra producenten bliver importeret, tappet og kvalitetssikret af en samarbejdspartner, der har denne ekspertise som kernekompetence. Fleggaard handler hovedsageligt med anerkendte producenter, der kan dokumentere en positiv historik med andre store skandinaviske importører. Fleggaards samhandelspartnere bliver desuden gjort bekendt med virksomhedens Code of Conduct.

Grossistvirksomheden Dangaard skelner mellem mærkevareleverandører og Fjernøst-leverandører, hvoraf mærkevareleverandørerne udgør langt størstedelen af den samlede indkøbsvolumen, mens Fjernøst-leverancerne kun udgør en meget begrænset mængde. Mærkevareleverandørerne har hver især deres eget sæt retningslinjer, som Dangaard kan henvise til. I forbindelse med Fjernøst-import benytter Dangaard i høj grad langvarige forretningsforbindelser for at sikre den ønskede standard. Der er primært tale om faste leverandører, som Dangaard har et indgående kendskab til. Eventuelle nye leverandører skal dokumentere problemfri samhandel med andre store europæiske kunder. Derudover screenes leverandøren grundigt bl.a. gennem et indkøbsnetværk, som Dangaard er tilsluttet.

Slutteligt gennemfører Dangaards eksterne samarbejdspartner i Kina et audit hos den potentielle leverandør, der sikrer at alle forhold er i orden. Produktionsstederne, som Dangaard benytter, besøges regelmæssigt, enten af egne medarbejdere eller af Dangaards eksterne samarbejdspartner i Kina.

Grossistvirksomheden Calgros forhandler mærkevarer inden for food-kategorien. Langt de fleste varer stammer fra europæiske leverandører, hvor vilkårene reguleres af gældende EU-regulativer. Calgros importerer ligeledes mindre mængder oversøisk vin, primært fra Australien og Chile. Der er tale om store mærkevareleverandører, der har deres eget etiske regelsæt at efterleve, som Calgros kan henvise til.

Fleggaard Leasing køber langt størstedelen af sine biler hos danske forhandlere eller bilproducenternes respektive importørselskab i Danmark. Leverandørerne har hver især deres eget sæt etiske retningslinjer, som Fleggaard Leasing kan henvise til.

### Menneskerettigheder – resultater

Fleggaard koncernens arbejde med menneskerettigheder, herunder screening af leverandører og anvendelse af Code of Conduct har i regnskabsårets løb ikke ført til ændringer i samarbejdsforhold med leverandører.

### Sociale og medarbejderforhold – politik

Fleggaard koncernens vision er at være Best in Class inden for de tre kerneområder forretning, kunder og medarbejdere. Værdi skabes af mennesker, og medarbejderne er koncernens vigtigste ressource. Derfor er HR-området et naturligt fokusområde, der blandt andet omfatter arbejdsmiljø, personlig trivsel og en personalepolitik, der sætter den enkelte medarbejders evner og engagement i centrum.

# CSR-rapport

---

Generelt har HR-afdelingen en meget nærværende tilgang til koncernens ansatte og gør en stor indsats for trivsel og opbakning af den enkelte. Kompetence- og videreuddannelse er vigtige nøgleord, men også et aktivt fokus på eksempelvis fysisk og psykisk arbejdsmiljø, arbejdsikkerhed og forebyggelse af sygefravær samt støtte ved længerevarende sygdomsforløb er områder, der kendetegner Fleggaard koncernens personalepolitik.

## **Sociale og medarbejderforhold - handlinger**

### ***Kulturmåling***

Siden 2008 har Fleggaard koncernen foretaget kulturmålinger i alle virksomheder. Samtlige medarbejdere i koncernen uanset selskab og afdeling har her mulighed for at tilkendegive deres mening om koncernen som arbejdsplads, herunder både det fysiske og psykiske arbejdsmiljø. Alle koncernens medarbejdere opfordres til at deltage i undersøgelsen, og der bliver gjort en aktiv indsats for at så mange som muligt deltager. Alle har mulighed for at deltage i den omfattende kulturmåling indenfor almindelig arbejdstid, men det er helt frivilligt, om man ønsker at deltage. Der er meget stor opbakning blandt medarbejderne, og idet undersøgelsen foregår 100% anonymt, giver kulturmålingen et retvisende billede af virksomhedskulturen og medarbejdertilfredsheden. Der måles både på individets og koncernens performance samt forskellige kulturdrivere. Resultaterne af kulturmåling går helt ned på afdelingsniveau og afdækker således helt præcist, hvor der måtte være områder med udfordringer.

### ***En koncern med plads til alle***

I Fleggaard koncernen er der plads til alle, når blot man kan identificere sig med vores grundlæggende værdier. Når der rekrutteres nye medarbejdere ses der derfor ikke på alder, køn, religion eller etnisk tilhørsforhold, den bedst kvalificerede kandidat bliver ansat til den givne stilling.

Fleggaard koncernen påtager sig et socialt ansvar i forbindelse med sin ansættelsespolitik og har som konglomerat med flere forskellige selskaber flere strenge at spille på og kan tilbyde mange forskelligartede jobs også ifm. indslusning. Koncernens HR-funktioner arbejder tæt sammen med jobcentre i både Danmark og Tyskland og har således regelmæssigt potentielle medarbejdere i arbejdsprøvning eller i praktik herunder fleksjobbere/personer, der er ved at glide ud af dagpengesystemet eller af forskellige årsager har svært ved at få en fod ind på arbejdsmarkedet.

### ***Uddannelse og videreuddannelse***

Som følge af koncernens størrelse og alsidighed tilbydes mange spændende karrieremuligheder. Derfor er kompetenceudvikling og videreuddannelse nøgleord på alle ansættelsesniveauer lige fra indslusning af nye medarbejdere til fastholdelse og evt. videreuddannelse af eksisterende. Alle steder ønskes det at fremme medarbejdernes udvikling til gavn for både den enkelte medarbejder og koncernen som helhed og dermed skabe mest mulig værdi.

Læring og talentudvikling er centrale begreber alle steder i Fleggaard koncernen og er en løbende proces, der allerede påbegyndes kort tid efter ansættelse i koncernen. Samtlige nye medarbejdere deltager således i et introduktionsforløb, hvor de dels lærer koncernen at kende og dels bliver introduceret for koncernens vision, mission og værdier. Herfra er der mange muligheder i et udpræget lærings- og udviklingsmiljø, der sigter mod at få det bedste ud af hver medarbejders lyst, evne og motivation.

Koncernens yngste ansatte er som regel eleverne. Der ansættes elever både i Danmark og Tyskland inden for en bred vifte af stillinger lige fra restaurationsbranchen over detalledet til elever i administrationen. De får særligt meget opmærksomhed og mest mulig hjælp på vej mod deres svende/fagprøve.

---

Et eksempel er Fakkellaarden, koncernens gourmetrestaurant og hotel ved Flensborg Fjord, hvor eleverne igennem en årrække har opnået adskillige flotte anerkendelser for deres kunnen i form af medaljer ved deres afsluttende svendepøver både inden for tjener- og kokkefaget. At dette sker i et godt og rummeligt arbejdsmiljø vidner Fakkellaardens titel som "Årets Læreplads i Danmark i 2013" om.

På samme vis tages der vare om eleverne med individuel rådgivning og coaching i koncernens andre selskaber. Derudover har detaildivisionen i Tyskland eksempelvis indledt et program, der gør det muligt at gå fra ufaglært til faglært for medarbejdere med erhvervs erfaring. Her er der tale om en regulær win-win situation, idet medarbejderen får opkvalificeret sit cv, mens virksomheden til gengæld får endnu dygtigere medarbejdere.

I Fleggaard koncernen er det den fremherskende holdning, at man som medarbejder aldrig holder op med at lære – heller ikke selvom medarbejderne har lange studier eller adskillige års erhvervs erfaring på bagen. Derfor har også medarbejdere med høj anciennitet samt akademiske medarbejdere mulighed for videreuddannelse på forskellige niveauer, der passer til den enkelte og ligeledes tilfører koncernen nye og styrkede kompetencer.

### **Kønsfordeling i ledelsen**

I Fleggaard koncernen arbejdes med diversitet og mangfoldighed på flere niveauer, da koncernen er af den overbevisning, at forskellighed er en styrke, der bidrager positivt til koncernens udvikling. Som udgangspunkt tilstræber koncernen derfor en afbalanceret kønsfordeling på koncernens forskellige ledelsesniveauer.

Ønsket om forskellighed sker dog ikke på bekostning af kompetencer. Ansøgerens kompetencer er og bliver den afgørende faktor, når koncernen ansætter nye medarbejdere. Der er således ingen ansøgere, der i rekrutteringsøjemed forfordelles eksempelvis pga. køn, og der ansættes ikke efter at opnå bestemte kvoter.

Denne fremgangsmåde har indtil videre givet en forholdsvis afbalanceret kønsfordeling og kompetencemiks på både bestyrelses- og ledelsesniveauer på tværs af selskaberne.

### **Sikkerhed på arbejde**

I Fleggaard koncernen gøres en aktiv indsats for at opretholde højest mulig arbejdssikkerhed for at passe på medarbejderne og være der for dem, hvis uheldet skulle være ude.

Koncernens detailbutikker og dertil hørende lagre samt grossistselskabernes lagerfaciliteter er de steder, hvor der udføres mest fysisk arbejde, og hvor risikoen for arbejdsrelaterede skader derfor er størst. For at undgå f.eks. rygskader stilles der egnede maskiner og redskaber til rådighed som f.eks. højt-løftende palleløftere, der mindsker antallet af løft i gulvhøjde. For at forhindre skader og uheld udføres der arbejdssikkerhedskurser på alle lokationer, og bl.a. truckcertifikater genopfriskes løbende. Derudover gennemføres der flere årlige audits på samtlige lokationer, hvor et team af arbejdssikkerhedseksperter gennemgår arbejdspladsen for mulige farekilder og sikkerhedsbrister. Teamets eftersyn indberettes til lokationens leder samt til HR-afdelingen, og der opstilles konkrete mål for forbedring samt dato for opfølgingsbesøg.

På samtlige lokationer i koncernen er der altid kyndige første-hjælpere på arbejde, der får deres kundskaber genopfrisket i regelmæssige intervaller. Derudover er der opsat hjertestartere på samtlige koncernens lokationer i både ind- og udland.

Skulle uheldet alligevel være ude eller medarbejdere komme ud for voldsomme oplevelser, er koncernen klædt på til at hjælpe medarbejderen effektivt igennem forløbet. Koncernen har et akut beredskab og kan tilbyde krise- og psykologhjælp med meget kort varsel. Også i de tilfælde, hvor sygdomsforløbet ikke er arbejdsrelateret, er HR-afdelingen klar med en hjælpende hånd, såfremt medarbejderen ønsker det.

# CSR-rapport

---

## **Sygefravær**

Al sygefravær bliver registreret og HR-afdelingen følger nøje udviklingen i skades- eller sygdomsforløb, særligt de langvarige. Her tager HR-afdelingen kontakt til den enkelte medarbejder og tilbyder individuelt tilpassede hjælpeforløb. Denne nærværende og fleksible tilgang har medført talrige eksempler på at medarbejdere, på trods af personlig krise eller sygdom, er fastholdt eller hurtigt er vendt tilbage til deres arbejdsplads. I Tyskland koordineres indsatsen med sygekasserne, og koncernens forskellige fageksperter bistår medarbejderen ved henvendelser til det offentlige osv. HR afdelingen bistår ligeledes medarbejderne med at klare papirgange med det offentlige, såfremt medarbejderen ønsker det.

## **Sundhed på arbejde**

I Fleggaard koncernen fokuseres i høj grad på forebyggelse via sundhedsfremmende tiltag for de ansatte. Derfor er der fokus på varieret og sund kost i virksomhedernes respektive kantiner, ligesom der er frugtordninger på langt de fleste lokationer. En stor del af medarbejderne har adgang til et motionscenter. Yderligere yder koncernen tilskud til løbearrangementer og tilbyder gratis rygestopkurser efter behov.

## **Sponsorstrategi og lokalt engagement**

Fleggaard koncernens overordnede sponsorstrategi er som udgangspunkt rettet mod holdsport for børn og unge i Syd-danmark. Det er her Fleggaard koncernen har sine rødder, og koncernen ønsker målrettet at bidrage positivt til udviklingen i denne landsdel. Samtidig er det ønsket at fremme holdsport, idet unge mennesker lærer at tage hensyn til hinanden og arbejde sammen om at opnå fælles mål – en egenskab, der også ligger dybt forankret i koncernens værdigrundlag, hvor begrebet teamplayer spiller en afgørende rolle.

På samme vis håndterer koncernen det andet ben i sponsorstrategien, velgørenhed. Her spænder donationerne lige fra nationale sygdomsbekæmpende foreninger til lokale institutioner. Blandt de seneste kan nævnes Kræftens Bekæmpelse,

Muskelsvindfonden og Julemærkefonden. Sidstnævnte har indsamlingsbøsser stående ved størstedelen af Fleggaard butikkernes og de tilhørende spisesteders kasseapparater. Derudover tilgodeser Fleggaard koncernen løbende lokal velgørenhed samt andre institutioner og foreninger som eksempelvis "Et hjerte for Alle", der støtter økonomisk trængte familier op til jul. Yderligere deltager koncernen aktivt i "Destination Sønderjylland", som overordnet set har til formål at fremme regionen og dets tilbud.

## **Sociale og medarbejderforhold – resultater**

Fleggaard koncernens fokus på sociale og medarbejderforhold har ført til en række resultater.

Koncernens kulturmåling der gennemføres hvert 1½ år med deltagelse af mere end 85% af medarbejderstaben, ligger til grund for en række tiltag på trivselsområdet i de enkelte selskaber. Undersøgelsen måler på otte overordnede parametre (kunder, produkter og ydelser, arbejdsgange, individ, afdeling, ledelse og samarbejde). Medarbejderne bliver bedt om at vurdere disse parametre på en skala fra 1 til 5, hvor en score fra 4,5 til 5 anses for værende Best in Class og dermed koncernens ultimative mål. I den senest gennemførte undersøgelse ligger det overordnede koncern gennemsnit på tværs af parametre og selskaber på 4,11. Dette resultat bliver brudt ned på både parametre, selskaber og afdelinger og på baggrund heraf bliver der udarbejdet konkrete afdelingsspecifikke handlingsplaner og målsætninger med henblik på at forbedre medarbejdernes trivsel.

Koncernens samarbejde med de tyske og danske jobcentre har resulteret i ansættelse af 10 medarbejdere, som af forskellige årsager ellers havde svært ved at få en fod ind på arbejdsmarkedet.

---

I seneste regnskabsår har hele tre kokke og en tjenerlev afsluttet deres uddannelser med medaljer. Et andet godt eksempel på koncernens gode læringsmiljø er en af Calles elever med hørenedsættelse. Han har trodset sit handicap og bestået alle fagprøver med topkarakterer og er tilmed blevet hædret af brancheforeningen, idet han var blandt delstatens allerbedste elever.

Grundet koncernens nærværende håndtering af personlige kriser og sygdom er det lykket at fastholde 10 medarbejdere, der ellers kunne være endt i langvarige sygdomsforløb.

I dag består koncernens medarbejderstab af ansatte fra mere end 40 nationer, der alle er integreret i koncernen ud fra samme overordnede værdisæt. Moderselskabets bestyrelse består af 50% mænd og 50% kvinder, hvorved det øverste ledelsesorgan efterlever årsregnskabslovens §99B. Fordelingen af koncernens top 50 ledere, der spænder over alle selskaber, ligger på 30% kvinder og 70% mænd.

#### ***Klima og Miljø – politik***

Fleggaard koncernen har løbende fokus på miljøvenlige tiltag og på generel nedsættelse af ressourceforbruget i koncernens virksomheder. Der arbejdes aktivt på at opnå effektiviseringer og koncernen har sat sig som mål løbende at effektivisere koncernens energiregnskab. Forbedringer i forhold til energiforbruget omsættes efter behov og navnlig i forbindelse med ombygninger og moderniseringer undersøges altid muligheder for miljømæssige effektiviseringer.

#### ***Klima og Miljø – handlinger***

Fleggaard koncernen rummer en del virksomheder, hvis forretningsmodel medfører et forholdsvist højt energiforbrug eller miljøbelastning, og som der derfor løbende er fokus på at forbedre.

#### ***Affald***

Både koncernens butikker i Calle og Fleggaard kæden samt centrallagrene for henholdsvis detailbutikkerne og Dangaard, Click Entertainment og Calgros producerer store mængder affald, især pap og plastikfolie, der opstår i forbindelse med de varer, der leveres til butikker og lagre. Størstedelen af koncernens affald er pap, hvoraf langt hovedparten indsamles og presses til baller inden det går til genbrug. På samme vis håndteres folie. Også her samles næsten al affaldet og presses til baller, inden det atter indgår i genbrugssystemet. Derudover går alle koncernens engangspaller til genbrug, mens defekte Europaller sælges til reparation, så pallerne atter kan tilgå pallekredsløbet fremfor at blive destrueret.

#### ***Madspild***

Selvom koncernens detailforretninger gør en stor indsats for at undgå madspild af navnlig letfordærlige varer, opstår der alligevel situationer, hvor fødevarer ikke længere egner sig som salgsvare. Varer, der nærmer sig sidste salgsdato, nedsættes som udgangspunkt for at få dem slutsolgt eller doneres til forskellige velgørhedsorganisationer som fødevarebanken Flensburger Tafel, der omfordeler fødevarer til værdigt trængende. Skulle fødevarerne ikke længere være egnede som menneskeføde grundet dato eller brækage, samles de i fødevarecontainere, der afhentes og omdannes til biobrændsel.

#### ***Energiforbrug***

I koncernens butikker er der en række hovedkilder, der står for en stor del af koncernens samlede energiforbrug primært grundbelysning, varme, varmetæpper ved butiksindgange samt ikke mindst kølere og fryser. For at hjælpe med at optimere forholdene har koncernen tilknyttet energikonsulenter, der besøger alle koncernens lokationer og rådgiver om energibesparende foranstaltninger, hvilket har medført en lang række forbedringer, mens der løbende vil blive omsat flere.

# CSR-rapport

---

Idet grundbelysningen er en stor energifaktor, har koncernen løbende udskiftet den konventionelle belysning med energirigtig LED-belysning og målet er, at alle lyskilder med tiden bliver udskiftet med energibesparende alternativer.

Butikkernes køle- og fryseforanstaltninger hører ligeledes til de større strømforbrugere. En stor del er allerede blevet udskiftet med nye strømbesparende modeller, og der sker løbende udskiftninger. Her er det ligeledes målet at udskifte samtlige aggregater, også væg- og gulvkølere på sigt. I de tilfælde, hvor det byggeteknisk kan lade sig gøre, bliver kølecontainere erstattet med moderne kølehuse, der integreres i butikkerne. For at undgå varmespild er alle butikker og lagre udstyret med automatiske dørlukssystemer og automatiske rulleporte, der forhindrer trækluft og dermed unødvendig udskiftning af opvarmet luft.

## **Transport**

Særligt Fleggaard koncernens grossistselskaber Calgros, Dangaard, Click Entertainment, ASWO og detailbutikkerne med tilhørende lagre har forretningsmodeller, der forudsætter en del transport. Som hovedregel foregår dette ved hjælp af lastbiler, og for at minimere miljøbelastningen herunder CO2 belastningen mest muligt, følger koncernens virksomheder en række konkrete tiltag. For eksempel købes udelukkende nye lastbiler med den højeste mulige miljømærkning på indkøbstidspunktet, og der bliver lagt stor vægt på udnyttelsesgraden af køretøjerne. Det betyder bl.a., at lastbilerne kun kører, når de er optimalt læsset, og at turene planlægges derefter. En stor del af butikkerne ligger i kort køreafstand til centrallageret. Det giver mulighed for at læsse lastbilen med flere butikkers bestillinger og sikrer en høj udnyttelse af lastbilernes kapacitet og effektiv ruteplanlægning. For at undgå tom kørsel på returveje fra de butikker, der ligger længst væk på Femern, i Heiligenhafen eller i Rostock, undersøges altid muligheden for at fylde lastbilerne op med ekstern transport.

## **Energibesparende rådgivning**

Fleggaard Leasing har omkring 10.000 biler på en leasingkontrakt, og virksomhedens salgskonsulenter fører derfor årligt rigtig mange samtaler med deres kunder om leasing af nye biler. I disse samtaler drejer det sig ikke blot om formidling af kontrakter. Kunderådgiverne spiller med deres ekspertviden også en vigtig rolle i forbindelse med at bistå kunderne med at vælge den rette leasingløsning. Rådgivningen indeholder altid elementer af, hvordan virksomheden via valg og udskiftning af bilflåden kan løse virksomhedens transportbehov optimalt og samtidig være med til at reducere miljøpåvirkningen. Ligeledes indeholder Fleggaard Leasings hjemmeside informationer om bilernes brændstofforbrug og CO2 udledning. Samtidig giver Fleggaard Leasings onlineberegner kundernes bilansvarlige mulighed for at udvælge og gruppere biler efter miljøkriterier. Dette hjælper kunderne til at vælge varianter, der ikke kun gavner brændstoføkonomien men i samme grad skåner miljøet. Fleggaard Leasing har afsat ressourcer til at være på forkant med den teknologiske udvikling og følger bl.a. emnet e-mobility nøje for således også at sikre fremtidens energirigtige rådgivning.

## **Fokus på mindre papirforbrug**

I Fleggaard koncernen arbejdes der med elektronisk dokumenthåndtering for at mindske papirforbruget. Flere af koncernens selskaber fremsender således udelukkende elektroniske fakturaer, ligesom koncernens leverandører tilsvarende bliver bedt om udelukkende at sende fakturaer elektronisk.

## **Klima og Miljø – resultater**

Koncernens overordnede fokus på at reducere miljøbelastningen og energiuudledningen, bl.a. ved udskiftning til LED-belysning og optimering af kølerumsforhold, har gennem årene medført en reducere i primært energiforbruget.

---

I det forgangne regnskabsår har både Calle butikken ved grænseovergangen Kruså og Fleggaards største kundeparkeringsplads ved Fleggaard Harrislee butikken fået installeret moderne strømbesparende LED-belysning. Derudover er der i det seneste regnskabsår blevet investeret massivt i nye kølefaciliteter f.eks. i kædens næststørste butik i Süderlügum, mens en lignende modernisering og ombygning i kædens største butik i Harrislee blev påbegyndt i slutningen af regnskabsåret.

På affaldsområdet, hvor en af koncernens største poster er pap, indsamles i dag ca. 98%, der efterfølgende presses til baller. På den måde indsamler koncernen hver uge ca. 25 ton pap, der går til genbrug. På samme vis håndteres folie, den anden store post på affaldskontoen. Koncernens folie udgør over 20 ton hver måned, og her indsamles mere end 90% der presses til baller, inden det atter indgår i genbrugssystemet.

Koncernens fokus på mindre papirforbrug har bl.a. medført at Fleggaard Leasing er godt på vej mod et papirløst kontor. Arbejdet med et elektronisk dokumenthåndteringssystem med elektroniske sagsmapper samt digital fakturahåndtering har medført en betydeligt fald i virksomhedens printforbrug på 37%.

#### ***Antikorruption – politik***

Fleggaard koncernen tager afstand fra enhver form for korruption eller bestikkelse. Som en internationalt agerende koncern har Fleggaard klart definerede mål om at være en professionel partner for både kunder, leverandører og øvrige samarbejdspartnere.

Korruption eller bestikkelse ligger meget langt fra Fleggaard koncernens værdigrundlag, hvor begrebet ærlighed er en grundsten i koncernens ageren både internt og eksternt. Korrupte metoder er på ingen måde forenelige med det gode købmandskab i Fleggaard koncernen, som bl.a. indebærer, at en god forretning tilgodeser gensidige interesser.

#### ***Antikorruption – handlinger***

Fleggaard koncernen fører en nultolerance politik på området, og et brud på koncernens grundværdi ærlighed kan medføre alvorlige konsekvenser for ansættelsesforholdet for den enkelte medarbejder.

For at sikre upartiske og forretningsbaserede beslutninger i koncernen, er der udarbejdet en gave- og vareprøvepolitik, der er en del af koncernens personalepolitik og som indeholder retningslinjer omkring det at give og modtage personlige goder fra tredjepart.

Lignende politik håndteres også på Fleggaard koncernens lagre, der har papirgang på alle varer, der kommer ind på lagrene eller forlader det igen. Eksempelvis afviser grossistvirksomheden Dangaard, der ofte handler med varer af høj værdi, enhver form for vareprøver og vælger at indkøbe vareprøver til lageret, såfremt det er nødvendigt for at gennemføre en handel med et større styktal efterfølgende.

#### ***Antikorruption – resultater***

Fleggaard koncernens fokus på antikorruption har ikke givet anledning til at ændre på hverken processer eller medarbejderforhold i det forløbne år.



**Fleggaard Holding A/S**

*- godt købmændskab*



**Fleggaard Holding A/S**

Skovbakken 10, Kollund  
6340 Kruså

Telefon: +45 7230 3030  
info@fleggaard.dk  
www.fleggaard-holding.dk