

duurzaamheids- verslag 2024

een beter alledaags leven
in een mooiere wereld



inhoudsopgave

voorwoord	<u>p. 3</u>	mens	<u>p. 40</u>
		medewerkers in de winkels, de distributiecentra en kantoren	<u>p. 41</u>
echt HEMA	<u>p. 5</u>	werknemers in de productieketen	<u>p. 52</u>
onze waardeketen	<u>p. 8</u>	klanten	<u>p. 62</u>
aangesloten bedrijven	<u>p. 9</u>		
waardecreatiemodel	<u>p. 10</u>	organisatie	<u>p. 69</u>
onze strategie	<u>p. 12</u>	onze cultuur	<u>p. 70</u>
betrokkenen en belanghebbenden	<u>p. 17</u>	onze organisatiestructuur	<u>p. 70</u>
		ons bestuur	<u>p. 70</u>
milieu	<u>p. 20</u>		
klimaatverandering	<u>p. 21</u>	over dit verslag	<u>p. 74</u>
natuur	<u>p. 31</u>	over HEMA	<u>p. 75</u>
materialen & circulaire economie	<u>p. 32</u>	ESRS-tabel	<u>p. 77</u>
		verklaring van de onafhankelijke accountant	<u>p. 80</u>

een beter alledaags leven in een mooiere wereld

We staan op de drempel van een bijzonder jaar: in 2026 viert HEMA haar honderdjarig bestaan. In de afgelopen vier jaar hebben we hard gewerkt aan het tot leven brengen van onze missie 'een beter alledaags leven in een mooiere wereld'. Dit sluit naadloos aan bij de overtuiging waarmee HEMA 99 jaar geleden is opgericht: kwaliteit voor iedereen betaalbaar en bereikbaar maken. De koers die we hebben uitgezet wordt duidelijk zichtbaarder. En we zijn er dan ook trots op dat we de resultaten kunnen laten zien in dit duurzaamheidsverslag.

**voorwoord met Saskia Egas Reparaz (CEO)
en Jurriaan Pouw (CFO)**

HEMA heeft een enorme veerkracht, en weet zich steeds aan te passen aan veranderende tijden, uitdagingen en verwachtingen. In de afgelopen jaren hebben we naast kwaliteit, een betaalbare prijs en Nederlands design een essentiële waarde toegevoegd: duurzaamheid. Want een betere wereld begint bij structurele oplossingen. Daarom vinden we het ook belangrijk dat duurzame producten voor iedereen toegankelijk en dus bereikbaar en betaalbaar zijn.

Verantwoordelijkheid nemen voor onze impact is voor ons vanzelfsprekend. Producten die wij op de markt brengen, zijn niet alleen gemaakt met de beste zorg voor mens en milieu, maar ook duurzaam in gebruik want onze producten zijn altijd beter van kwaliteit, zodat ze langer meegaan. We willen zoveel mogelijk afscheid nemen van de wegwerpmaatschappij. Daarom willen we dat producten en de materialen waarvan deze zijn gemaakt, na gebruik een nieuw leven krijgen. Dus kijken we kritisch naar onze keten: van ontwerp en grondstoffen tot productie en logistiek.

gaat langer mee

De meegroeieromper vinden wij typisch écht HEMA, maar we hebben de afgelopen jaren veel meer producten ontwikkeld waar we trots op zijn. Bijvoorbeeld een dekbed met vulling van 100% gerecyclede vezels, zachte tweedekans-handdoeken van 100% gerecyclede katoen, een notitieboekje dat je kunt navullen, kinderjassen met een doorgeeflabel voor het volgende kindje, klapkratjes van 100% gerecyclede plastic en ons herpakkpapier dat je door kunt blijven geven. Ook zijn we trots op het volledig nieuwe assortiment persoonlijke verzorgingsproducten, 100% vegan, vrij van microplastics en navulbaar. Ook hebben we

in 2024 de cacao voor onze chocoladeletters ingekocht via Tony's Open Chain. Zo zorgen we ervoor dat cacaoboeren een leefbaar inkomen ontvangen voor hun bonen.

Voor HEMA zijn sociale en milieufactoren net zo belangrijk voor een gezonde en toekomstbestendige bedrijfsvoering, als de financiële resultaten. Ons doel is om HEMA de komende jaren te transformeren van 'een bedrijf dat duurzame dingen doet' naar 'een duurzaam bedrijf'. Dit betekent dat we niet alleen duurzame producten ontwikkelen, maar dat duurzaamheid een integraal onderdeel is van onze bedrijfsvoering.

Onze doelen zijn ambitieus en gaan over milieu, mens en organisatie. Ondanks de uitdagingen van deze tijd, blijven wij trouw aan onze ambities. We willen vooroplopen in de transitie naar een duurzamere economie en inspelen op veranderingen in wet- en regelgeving. Dat doen we stap voor stap.

We benadrukken tijdens onze gesprekken met (inter)nationale overheden altijd, dat een gelijk speelveld voor ondernemers belangrijk is. Niet alleen voor een gezonde bedrijfsvoering, maar ook om duurzaam te kunnen ondernemen. Duurzaamheid is niet alleen een verplichting, het is een kans om te innoveren en de standaard te verhogen. We zetten niet alleen stappen in de goede richting, maar willen de lat voor de hele sector hoger leggen. Met bijna 100 jaar ervaring in het toegankelijk maken van kwaliteit, geloven we dat een écht duurzaam bedrijf geen verre toekomstvisie is, maar iets wat we vandaag bouwen. Voor iedereen en voor de wereld. Dat is wat HEMA écht HEMA maakt.



Saskia Egas Reparaz
CEO HEMA



Jurriaan Pouw
CFO HEMA

echt HEMA

Dat zijn we al sinds 1926. Onze producten zijn van goede kwaliteit, hebben een uniek ontwerp en zijn scherp geprijsd. Alles wat onze klanten dagelijks nodig hebben. We werken aan een gezamenlijke missie: het creëren van een beter alledaags leven in een mooiere wereld.



meer dan 750
HEMA-winkels



Nederland
sinds 1926



België
sinds 1984



Duitsland
sinds 2002



Luxemburg
sinds 2006



Frankrijk
sinds 2009



Oostenrijk
sinds 2018

2,157 miljard
euro bruto-omzet

5,5 miljoen
fans
met een
klantenpas

in Nederland en België

17.000
medewerkers

werkzaam bij HEMA
gemiddeld in 2024
waarvan +/- 6.500 bij
franchisenemers werken





meer dan 750 HEMA-winkels

aantal winkels per land

land	totaal	waarvan franchise
Nederland	555 (+5)	255 (+2)
België	105 (+4)	
Frankrijk	67 (+4)	
Duitsland	17	
Oostenrijk	7	
Luxemburg	4	

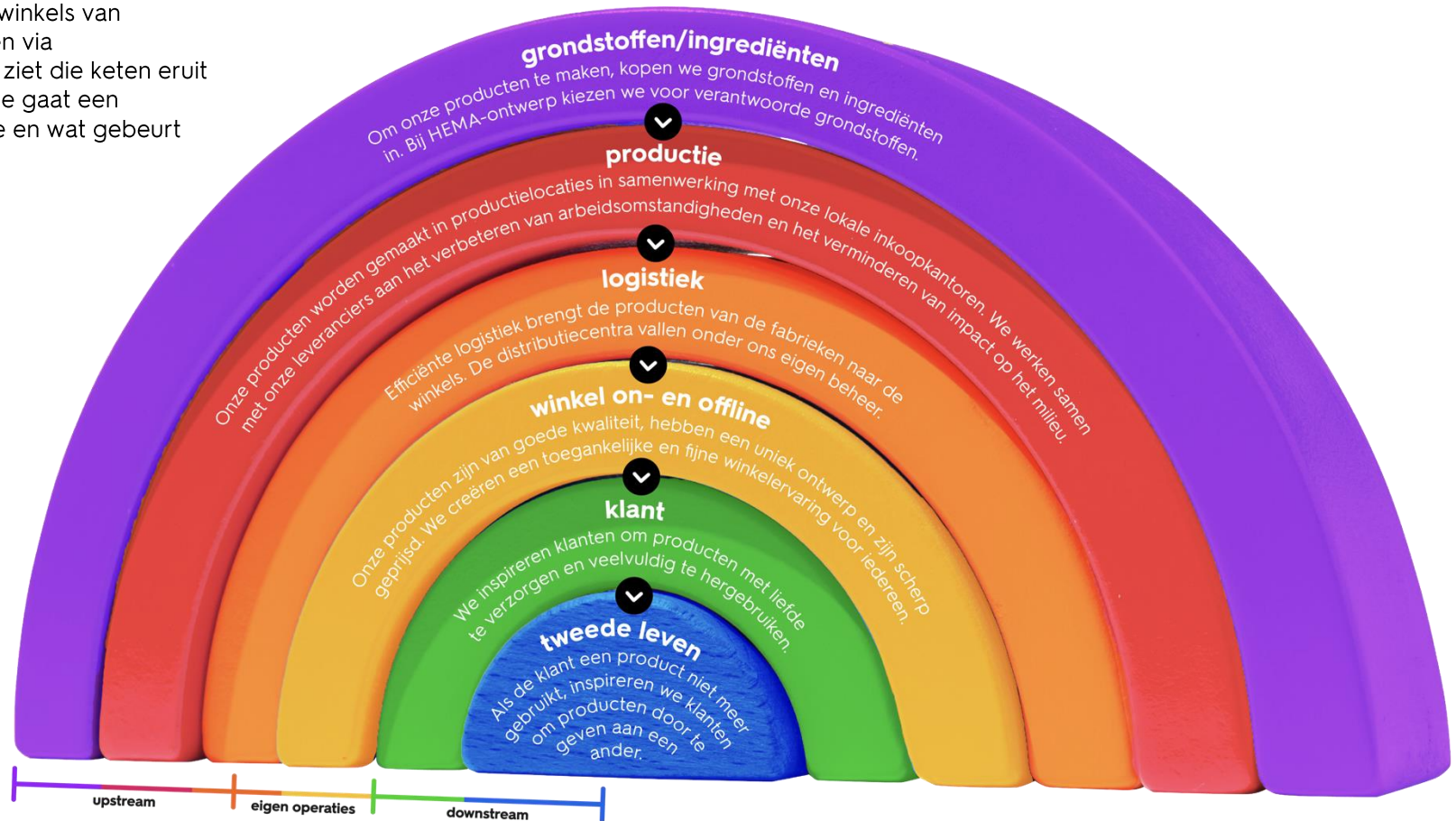
medewerkers werkzaam bij HEMA

gemiddeld in 2024

categorie	aantal
winkels	8.720
HEMA-kantoor	617
distributiecentra	543
ondersteunende kantoren in België, Frankrijk, Duitsland	60
inkoopkantoren in Hong Kong, Shanghai, Bangladesh en Turkije	60

onze waardeketen

HEMA ontwerpt, verkoopt en distribueert producten via eigen winkels, winkels van franchisenemers, webshops en via samenwerkingspartners. Hoe ziet die keten eruit van ontwerp tot de klant? Hoe gaat een product zo lang mogelijk mee en wat gebeurt er na gebruik?



aangesloten bedrijven

In 1958 was HEMA het eerste Nederlandse bedrijf dat met franchising ging werken, om daarmee de groei van HEMA-winkels in steeds meer Nederlandse gemeenten te versnellen.

Zo groeide het aantal HEMA-winkels snel, en werd HEMA voor steeds meer klanten bereikbaar. In 1977 was de helft van de Nederlandse HEMA-winkels een 'Aangesloten Bedrijf', zoals we een franchisewinkel bij HEMA noemen. En sindsdien is die verhouding ongeveer zo gebleven. De meeste van de huidige ondernemersfamilies zijn hun partnerschap met HEMA al in de jaren 60 gestart, met nu veel 3e of 4e generaties aan het roer.



waardecreatiemodel

Ons waardecreatiemodel maakt inzichtelijk waar en hoe we waarde toevoegen in onze bedrijfsvoering en in de keten.

Naast financieel kapitaal, zetten we mensen en middelen in. Het waardecreatiemodel laat zien welke resultaten we hiermee boeken en wat onze impact is op de langere termijn.

vier strategische focuspunten

We gaan koersvast doorbouwen op het fundament dat we hebben gebouwd. Dus nog meer verbouwde moderne winkels en het productaanbod verder verbeteren door het praktischer, mooier en beter, en daarmee duurzamer te maken. Zodat echt iedereen vaak en graag bij HEMA koopt.

We zetten in op vier strategische focuspunten om onze ambities in 2028 te bereiken.



productdoelen

We blijven inzetten op assortiment met aantrekkelijke, kwalitatief goede producten met een typisch HEMA-design tegen een scherpe prijs die langer meegaan. Van meegroeieromper tot doorgeefjas. Hierboven op gaan we alledaagse producten ontwikkelen die zo goed en betaalbaar zijn dat iedereen ze wil hebben. Dus voor elke vrouw een HEMA-bh en voor elk kind een HEMA-pyjama.



efficiënte keten van begin tot eind

Om betaalbaar te blijven in een tijd dat alles duurder wordt, gaan we de komende jaren onze keten van begin tot het eind aanpakken: van ontwerp tot verantwoorde inkoop en verkoop van onze producten.



al onze klanten zijn omnichannel klanten

Dit doen we door de typische omnichannel-categorieën, waarbij de klant graag online shopt, aan te pakken. We zetten in op personalisatie en sturen op 'cross-sell'.



HEMA veroverd Nederland, België en ook Frankrijk

We versterken en breiden ons winkelaanbod uit, door steeds meer eigen winkels en aangesloten bedrijven in Nederland, België en Frankrijk te openen en om te zetten naar onze nieuwste winkelformule.

ons waardecreatiemodel

input	resultaten	impact
financieel <ul style="list-style-type: none"> - eigen vermogen - investeringen - samenwerking met JUMBO 	financieel <ul style="list-style-type: none"> - 2,157 miljard euro bruto-omzet - 689 HEMA-schappen in JUMBO supermarkten in Nederland en 37 in België 	financieel <p>We geloven in een goede balans tussen gezonde en robuuste financiële resultaten, terwijl we werken aan duurzame en toekomstbestendige ketens en producten.</p> <p>SDGs: 8 & 12</p>
productie <ul style="list-style-type: none"> - meer dan 750 winkels in Europa: in Nederland, België, Luxemburg, Frankrijk, Duitsland en Oostenrijk - 2 distributiecentra - 4 inkoopkantoren in Dhaka, Hong Kong, Shanghai en Turkije - hoofdkantoor in Amsterdam - ondersteunende kantoren in België, Frankrijk en Duitsland - online winkels in Nederland, België, Frankrijk en Duitsland 	productie <ul style="list-style-type: none"> - ca. 45.000 producten - 46% textiel, 34% huishoudproducten en persoonlijke verzorging, 18% voedsel en catering en 2% diensten en overige (percentages o.b.v. omzetaandeel) 	productie <p>We maken producten van duurzame kwaliteit die langer meegaan. Al bij het ontwerp denken we na over alle levensfasen van het product en richten we onze aandacht op kwaliteit en de wensen van de klant.</p> <p>SDGs: 8, 12 & 17</p>
natuurlijk <ul style="list-style-type: none"> - echt HEMA-ontwerp - grondstoffen en producten - duurzame kwaliteit - duurzame verpakkingen - inzet op milieuvriendelijk transport 	natuurlijk <ul style="list-style-type: none"> - onze klimaatvoetafdruk is 602 kton CO₂-eq. in 2023 (in vergelijking met 2019 is de totale klimaatvoetafdruk gedaald met 16% in de periode tot en met 2023). - thee en koffie 100% en cacao 99,3% duurzaam gecertificeerd - 36% minder plastic in consumenten-verpakkingen in 2024 dan in 2019 	natuurlijk <p>HEMA wil voor de productie zoveel mogelijk gebruikmaken van duurzame materialen. We streven naar een minimale milieubelasting en stellen criteria aan de gebruikte materialen.</p> <p>SDGs: 8, 12, 13 & 17</p>
sociaal <ul style="list-style-type: none"> - HEMA-klanten in de winkel en online - gesprekken met stakeholders - samenwerking met Pink Ribbon, COC Nederland en Too Good to Go. 	sociaal <ul style="list-style-type: none"> - inclusief assortiment - 5,5 miljoen klantenpashouders in Nederland en België - stakeholderbijeenkomst en ketenbijeenkomst - HEMA Nederland doneerde aan Pink Ribbon, War Child, Jarige Job, en Armoedefonds. 	sociaal <p>We vinden het belangrijk dat iedereen zich welkom voelt bij HEMA. We gaan samenwerken op met partijen die aansluiten bij onze kernwaarden. Bij ons mag je jezelf zijn en we bieden een divers en inclusief assortiment: echt jij.</p> <p>SDGs: 5, 10 & 17</p>
menselijk <ul style="list-style-type: none"> - 17.000 medewerkers op ons kantoor in Amsterdam, op de inkoopkantoren, distributiecentra en in de winkels (gemiddeld in 2024). - training en ontwikkeling - versterken van de positie van de werknemers in de keten 	menselijk <ul style="list-style-type: none"> - 81% van de medewerkers bij HEMA is vrouw, 18,8% is man en 0,2% die zich niet als vrouw, noch als man identificeert. - een score van 8,2 door medewerkers bij de tevredenheidsmeting. - Great Place to Work in België en Frankrijk - vertegenwoordiging van bepaalde groepen binnen HEMA door Young HEMA en HEMA Pride - 96 MRQ-sc audits op criteria met betrekking op mensenrechten en milieu. - 100% van de verbeterplannen na de eerste MRQ-sc audit wordt binnen de afgesproken tijd uitgevoerd. 	menselijk <p>HEMA-medewerkers bieden we een inclusieve, veilige en prettige werkplek. In de keten versterken we de positie van de werknemer.</p> <p>SDGs: 3, 5, 8 & 10</p>

onze strategie

Een beter alledaags leven in een mooiere wereld. Daaraan werken we elke dag bij HEMA. Daarop baseren we onze organisatie en werkwijze. We zijn op weg van een bedrijf dat duurzaam doet, naar een duurzaam bedrijf.

Om onszelf voortdurend bij de les te houden en om iedereen inzicht te geven in onze duurzame doelstellingen en prestaties, gebruikt HEMA de rapportagerichtlijn van de Europese Unie als leidraad. De CSRD-rapportage gebeurt volgens de 'European Sustainability Reporting Standards' (ESRS), die zijn gebaseerd op het idee van 'dubbele materialiteit'. Dit betekent dat we zowel de belangrijke (materiële) maatschappelijke onderwerpen bepalen waarop HEMA van invloed is, maar ook de maatschappelijke onderwerpen die invloed hebben op HEMA.

De voorbereiding op de rapportage volgens de CSRD heeft ervoor gezorgd dat we onze strategie verder hebben aangescherpt. In onze connectiviteitsmatrix hebben we dit inzichtelijk gemaakt. Ondanks de ontwikkelingen in 2025 die deze CSRD-richtlijn nog doen veranderen, gaat HEMA verder met het uitvoeren van onze duurzaamheidsstrategie. Met de dubbele materialiteitsanalyse hebben we namelijk

geïdentificeerd welke onderwerpen belangrijk zijn voor ons én voor onze waardeketen. En daarmee willen we aan de slag.

proces van onze dubbele materialiteitsanalyse

stap 1 inzicht in de waardeketen

Onze eerste stap is het volledig inzicht krijgen in onze waardeketen en stakeholderveld. Daarom analyseerden we de volledige levenscyclus van onze producten; van het ontwerpen van onze producten tot het inspireren van onze klanten om producten een tweede leven te geven.

Om goed beslagen ten ijs te komen, hebben we de interpretatie van impact en financiële materialiteit voor HEMA bepaald, inclusief de drempels waarboven onderwerpen als materieel worden beschouwd. Hiervoor pasten we de vereisten in ESRS 2 en de EFRAG Implementation Guidance voor materialiteitsbeoordeling toe. We zijn gestart met het bepalen van de interpretaties en definities. Vervolgens hebben we het volledige beeld hadden van onze waardeketen en ons stakeholderveld geschetst. Toen konden we een overzicht vaststellen van de potentieel materiële impacts, risico's en kansen binnen onze waardeketen.

stap 2 stakeholders betrekken

Om waardevolle input te krijgen op onze materiële onderwerpen, identificeerde HEMA de belangrijkste stakeholdergroepen die we willen betrekken bij de analyse. Belangrijk, want de uitkomsten zijn richtinggevend voor onze duurzaamheidsstrategie en rapportage.

We verzamelden input van ongeveer 130 mensen door middel van een onderzoek onder diverse in- en externe stakeholders. Zij beoordeelden alle onderwerpen uit de European Sustainability Reporting Standards (ESRS), en andere potentieel relevante onderwerpen, en gaven aan welk belang die onderwerpen volgens hen voor HEMA hebben.

stap 3 diepte-interviews en analyse

De volgende stap was het voeren van diepte-interviews en analyse van de informatie. Onze duurzaamheidsmanager hield vijftien gesprekken met een groep stakeholders. Daarin lag de nadruk op het toetsen waarom bepaalde onderwerpen hoog scoorden en andere onderwerpen laag. Zo kwamen we tot de kern: waarop heeft HEMA impact? Door analyse van de verstrekte informatie, waarbij stakeholders zich ook uitspraken over kansen en risico's,

hebben we de kansen en risico's voor HEMA in kaart gebracht.

Onderwerpen zijn voor ons dubbel materieel als deze een door HEMA veroorzaakte impact heeft op mens of milieu, en als dit onderwerp een significant risico en/of kans voor onze eigen bedrijfsvoering betekent.

stap 4

interne validatie

We identificeerden potentieel materiële impacts, risico's en kansen binnen onze waardeketen door contact op te nemen met relevante interne -afdelingen en medewerkers. In deze fase hebben we ook de drempels voor impact en financiële materialiteit gecheckt en gevalideerd, waarboven impacts, risico's en kansen als materieel worden beschouwd.

Over elke stap in het proces is gerapporteerd aan het managementteam, waarbij onze CEO en CFO zeer betrokken waren. Daarnaast zijn het proces en de inzichten voorgelegd aan, en goedgekeurd door, onze Audit Committee. Daarin zijn leden van de Raad van Commissarissen vertegenwoordigd.

stap 5

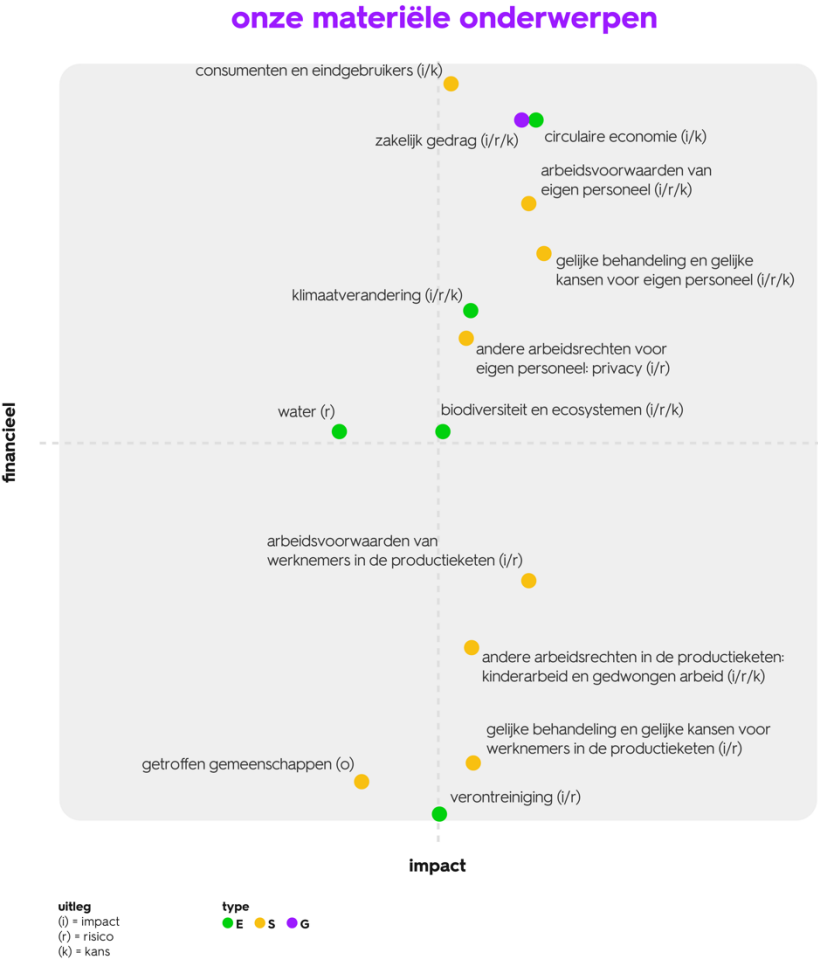
herijking dubbele materialiteitsanalyse 2024

Iedere drie jaar vragen we onze stakeholders welke thema's voor HEMA relevant zijn, waarna we deze uitgebreid analyseren. Tussentijds doen we elk jaar een evaluatie, om te controleren of er urgente thema's zijn die we moeten toevoegen. Deze tussentijdse evaluatie – en elke volledige dubbele materialiteitsanalyse die we elke drie jaar uitvoeren – helpt ons ook om te bepalen of er juist onderwerpen minder relevant zijn geworden voor HEMA.

In 2024 hebben we een herijking gedaan op onze dubbele materialiteitsanalyse van 2023. Daarbij is besloten dat biodiversiteit ook een materieel onderwerp voor HEMA is, vanwege onze impact op de natuur bij het inkopen van materialen en grondstoffen. Door beter inzicht in onze impact en in risico's op deze onderwerpen, hebben we deze afweging gemaakt. Hierover rapporteren we ook al in dit verslag. Voor dit complexe onderwerp biodiversiteit hebben we zeker nog een lange weg te gaan. Dit lichten we verder toe in het hoofdstuk milieu.

matrix met resultaten

In deze matrix zie je de resultaten van onze dubbele materialiteitsanalyse. Op de verticale as staat de financiële materialiteit, en op de horizontale as staat de impact materialiteit. De lijn geeft de drempelwaarde weer, wat betekent dat alle onderwerpen boven die drempelwaarde materieel zijn; impact, financieel of dubbel materieel.



onze materiële onderwerpen

ESRS	materieel onderwerp	sub-onderwerp	definities	locatie in de waardeketen	tijds-horizon	SDG's
E1	klimaat verandering	klimaatmitigatie (DM)	Klimaatverandering bestaat uit drie hoofdthema's. 1) Klimaatmitigatie: HEMA's proces om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen (zoals vastgelegd in het Klimaatakkoord van Parijs). 2) Klimaatadaptatie: HEMA's proces om zich aan te passen aan de werkelijke en verwachte gevolgen, risico's en kansen van klimaatverandering. 3) Energie: HEMA's uitstoot en energieverbruik in de eigen bedrijfsvoering en in de waardeketen.	upstream, eigen operaties, downstream	kort, middellang, lang	7, 12, 13
		klimaatadaptatie (DM)				
		energie (DM)				
E2	verontreiniging	luchtverontreiniging (IM)	De impact en risico's van HEMA op de vervuiling van lucht, water, bodem, schadelijke stoffen en activiteiten ter ondersteuning van preventie, beheersing en eliminatie van vervuiling door middel van haar bedrijfsactiviteiten.	upstream	kort, middellang	12
		watervontreiniging (IM)				
		bodemverontreiniging (IM)				
E3	water	wateronttrekking (FM)	De relatie van HEMA met water – in termen van afhankelijkheden, gevolgen, risico's en kansen – en hoe het deze kwesties effectief aanpakt. De producten van HEMA vereisen aanzienlijke hoeveelheden water, wat betekent dat het mogelijk bijdraagt aan de uitputting van watervoorraden, met name in gebieden waar water al schaars is.	upstream	middellang, lang	6
		watervbruik (FM)				
E4	biodiversiteit	directe drukfactoren biodiversiteitsverlies (IM)	HEMA's impact en risico's met betrekking tot de afname van biodiversiteit – de verscheidenheid aan al het leven op aarde – en hoe HEMA schade aan natuurlijke leefgebieden voorkomt, beheert en herstelt via haar bedrijfsactiviteiten.	upstream, eigen operaties,	kort, middellang	14, 15
		impact op omvang en toestand ecosystemen (IM)				
		impacts op en afhankelijkheden van ecosysteemdiensten (IM)				
E5	circulaire economie	materiaalinstromen, inclusief materiaalgebruik (DM)	HEMA's inspanningen om een herstellend systeem te stimuleren waarin afval en vervuiling worden geëlimineerd en het grondstoffengebruik wordt geminimaliseerd, door te ontwerpen voor langdurig gebruik, reparatie, hergebruik, herbestemming, demontage en herfabricage.	eigen operaties	kort, middellang	8, 12
		materiaaluitstromen met betrekking tot producten en diensten (DM)				
		afval (DM)				
S1	eigen personeel	arbeidsvoorwaarden (DM)	HEMA's impact en risico's met betrekking tot de arbeidsomstandigheden en gelijke behandeling en kansen voor onze eigen medewerkers (HEMA-medewerkers in winkels, distributiecentra en op kantoor)	eigen operaties	kort, middellang	3, 5, 8, 10
		gelijke behandeling en gelijke kansen voor iedereen (IM)				
		andere arbeidsrechten: privacy (DM)				

S2	werknemers in de productie keten	arbeidsvoorwaarden (IM)	HEMA's impact en risico's met betrekking tot de arbeidsomstandigheden en de gelijke behandeling en kansen van werknemers in onze waardeketen (binnen en buiten de EU, inclusief risicolanden volgens Amfori BSCI).	upstream	kort, middellang, lang	1, 8, 12, 17
		gelijke behandeling en gelijke kansen voor iedereen (IM) andere arbeidsrechten: kinderarbeid en gedwongen arbeid (IM)				
S4	consumenten en eindgebruikers	impact op informatie (DM)	HEMA's impact en risico's voor individuen die goederen en diensten voor persoonlijk gebruik aanschaffen, consumeren of gebruiken.	downstream	kort	3, 12
		persoonlijke veiligheid (DM) sociale inclusie (DM)				
G1	zakelijk gedrag	bedrijfscultuur (DM)	HEMA's zakelijke gedrag als een essentieel onderdeel om verantwoord ondernemen te integreren in zowel de eigen bedrijfsvoering als in de waardeketen.	upstream, eigen operaties	kort	8, 16, 17
		bescherming klokkenluiders (DM)				
		dierenwelzijn (DM)				
		verhouding met de politiek en lobbyactiviteiten (DM)				
		beheer relaties met leveranciers, incl. betalingspraktijken (DM)				
		corruptie en omkoping (DM)				

(IM = impact materieel, FM = financieel materieel,
DM = dubbel materieel)

betrokkenen en belanghebbenden

Samenwerken met onze betrokkenen en belanghebbenden (ook wel aangeduid als 'stakeholders') is essentieel om onze missie tot leven te brengen. Met leveranciers, partners en maatschappelijke organisaties maken we samen positieve impact op mens en milieu. Door open het gesprek aan te gaan, blijven we scherp op verbeteringen en kansen. Zo werken we aan producten die niet alleen slimmer en duurzamer zijn, maar die ook bereikbaar zijn voor iedereen. We zorgen ervoor dat verantwoord ondernemen niet iets extra's is, maar een vanzelfsprekend onderdeel van het duurzame bedrijf HEMA.

De dubbele materialiteitsanalyse is een manier om de belangrijkste onderwerpen voor HEMA te definiëren, zowel de impact van HEMA op de wereld om ons heen, als andersom. De dialoog met onze stakeholders geeft ons waardevolle inzichten in onze impacts, risico's en kansen in onze waardeketen.

we verdelen de interactie met betrokkenen en belanghebbenden in drie stromen:

1. strategie HEMA
2. thematisch partnerschap

3. stakeholdermanagement in dagelijkse bedrijfsactiviteiten

de vier uitgangspunten voor onze manier van omgang met alle betrokkenen en belanghebbenden zijn:

1. **Transparantie:** we zorgen voor een open en eerlijke communicatie met alle belanghebbenden.
2. **Gesprekspartner:** we luisteren actief naar de zorgen en suggesties van belanghebbenden en betrekken hen bij besluitvormingsprocessen.
3. **Verantwoordelijkheid en moreel leiderschap:** we houden rekening met de impact van onze beslissingen en activiteiten op de verschillende belanghebbenden.
4. **We maken waar wat we zeggen:** we praten niet alleen maar over producten en processen die goed zijn voor mens en milieu, we handelen er ook naar. Dat is waardevol, zowel voor HEMA als voor onze betrokkenen en belanghebbenden.



bekijk hier ons overzicht betrokkenen en belanghebbenden

stakeholdergroep	doel	communicatie	interactie	plek in de waardeketen
klanten	overleggen, strategie en producten toelichten, en concepten testen	klanttevredenheidsonderzoeken, sociale media, klantenservice, klantenpanel, informatie op onze websites en in de winkels, advertenties, pers	strategie HEMA	winkel on- en offline tweede leven
werknemers	HEMA's strategie en voortgang bespreken en collega's feedback laten geven	teamvergaderingen, bedrijfsbijeenkomsten, updates via het intranet, strategiedagen	strategie HEMA	winkel on- en offline logistiek
leveranciers	informatie delen en continue verbetering stimuleren	contractvoorwaarden, evaluaties en feedbacksessies, samenwerkingsinitiatieven, strategiedagen, leveranciersnieuwsbrief	thematisch partnerschap	productie
vakbonden	overleggen over cao en feedback verzamelen	overleggen, ondernemersraad	strategie HEMA	winkel on- en offline logistiek
verhuurders	informatie delen en continue verbetering stimuleren	overleggen over de panden en winkels	stakeholdermanagement in dagelijkse bedrijfsactiviteiten	winkel on- en offline logistiek
ondernemers	HEMA's strategie en voortgang bespreken	contractvoorwaarden, ondernemersraad vergadering met directie, strategiedagen, updates via het intranet, nieuwsbrief	strategie HEMA	winkel on- en offline
aandeelhouders	informatie geven en strategie bepalen	jaarverslag en financiële updates, vergaderingen met de RvC	strategie HEMA	overkoepelend
kredietinstellingen	strategie en duurzaamheid toelichten en feedback verzamelen	jaarverslag en financiële updates, duurzaamheidsverslag	strategie HEMA	overkoepelend
overheden en regelgevers	strategie en duurzaamheid toelichten en feedback verzamelen	jaarlijks duurzaamheidsverslag, werkbezoeken vanuit ministeries of lokale overheden i.s.m. brancheverenigingen	stakeholdermanagement in dagelijkse bedrijfsactiviteiten	overkoepelend
lokale gemeenschappen, kwetsbare groepen en NGO's	strategie en duurzaamheid toelichten en feedback verzamelen	samenwerkingsinitiatieven, deelname/lidmaatschap aan allianties (zie samenwerkingen)	thematisch partnerschap	overkoepelend
kennisinstellingen	strategie en duurzaamheid toelichten en feedback verzamelen	samenwerkingsinitiatieven, deelname/lidmaatschap aan allianties (zie samenwerkingen)	thematisch partnerschap	overkoepelend
brancheorganisaties	strategie en duurzaamheid toelichten en feedback verzamelen	samenwerkingsinitiatieven, deelname/lidmaatschap aan allianties (zie samenwerkingen)	thematisch partnerschap	overkoepelend



samenwerkingen

werkgroepen, projecten en initiatieven

LIC on responsible purchasing practices, Project Amplify, Amfori (BSCI standard, BEPI platform, klachtenmechanisme Speak4Change), Science Based Targets initiative.

getekende akkoorden

International Accord, Bangladesh and Pakistan agreement, Transparency pledge, Charter van Diversiteit in Bedrijf, Verklaring Gelijke Kansen.

internationale conventies

ILO-conventies, OESO-richtlijnen, UN Guiding Principles on Business and Human Rights, de Universele verklaring van de Rechten van de mens, Conventie van de Rechten van het kind, Conventie van de Eliminatie van alle vormen van discriminatie tegen vrouwen.

goede doelen

Via het loyaliteitsprogramma van de HEMA-klantenpas doneerden onze klanten hun gespaarde punten aan goede doelen. In 2024 ontvingen via deze weg War Child en Pink Ribbon een financiële bijdrage. Stichting Armoedefonds ontving via de klantenpas 80.000 schoolschriften en 30.000 kaarsen, en Stichting Jarige Job ontving 13.000 vlaggen. Met een percentage van de verkoopprijs van de

speciaal ontwikkelde War Child pyjama's, ondersteunde HEMA War Child ook in 2024 met 494.327 euro. En het mooie is: dat is 7% meer dan vorig jaar!

milieu

Bij HEMA maken we mooie, praktische en betere producten voor iedereen. Daarvoor zijn we afhankelijk van een gezond milieu. Van katoen voor onze rompertjes tot hout voor onze keukenspullen en vruchtbare grond voor het verbouwen van onze koffie: veel van wat wij maken, begint in de natuur. Daarom nemen we onze verantwoordelijkheid en werken we stap voor stap aan een lagere impact op het milieu.



Het milieu is een groot en complex thema, maar we maken het graag concreet. We focussen op vijf onderwerpen die sterk met elkaar verbonden zijn: klimaatverandering, vervuiling, water, biodiversiteit en materiaalgebruik en circulaire economie. Voor elk thema brengen we de impact en risico's in kaart, stellen we doelen en meten we de voortgang. We kijken niet alleen naar afzonderlijke onderwerpen. We ontwikkelen strategieën en actieplannen voor ons assortiment die bijdragen aan impactreducties binnen zoveel mogelijk milieuthema's tegelijk. Denk aan circulair ontwerp, duurzame materialen, minder verpakkingen en efficiëntere productie. Zo zorgen we ervoor dat verantwoord ondernemen steeds meer de standaard wordt. Stap voor stap, product voor product, maken we HEMA én de wereld een stukje mooier.

klimaatverandering

Wereldwijde temperatuurstijging, grondstoffentekorten en extreem weer; we zien de impact van klimaatverandering overal om ons heen. Dit raakt ons als mensen, en ook als bedrijf. Wij zijn ons ervan bewust dat onze eigen activiteiten en die van bedrijven in onze waardeketens een impact op het milieu hebben. Daarom zetten we vol in op het verminderen

van onze klimaatvoetafdruk en bouwen we aan een duurzame HEMA.

We kijken kritisch naar onze eigen bedrijfsvoering en naar onze hele keten: van productie tot winkelvloer en zelfs daarna bij de klant thuis. We nemen onze verantwoordelijkheid en pakken het verminderen van de CO₂-uitstoot integraal aan. Of het nu gaat om duurzamere materialen, efficiëntere logistiek of energiezuinige winkels. Door slimme ontwerpen, herbruikbare materialen en verantwoorde productkeuzes, zorgen we ervoor dat klanten eenvoudig duurzamere keuzes kunnen maken, zonder dat het onbetaalbaar wordt. Zo maken we samen het verschil.

Maar hoe maak je producten die bijdragen aan een betere wereld? Simpel: onze producten beginnen met een goed idee. En de ontwerpers van HEMA, die zitten vol goede ideeën. Zij zorgen voor eigen, herkenbare producten, met een onverslaanbaar ontwerp dat praktischer, mooier en beter is. Zodat producten langer meegaan. In deze missie kiezen we nadrukkelijk voor kwaliteit en helpen we onze klanten bij een beter dagelijks leven.

Science Based Targets

We volgen de wetenschappelijke richtlijnen van het Science Based Targets initiatief (SBTi) en hebben wetenschappelijk gevalideerde doelen

voor 2030 en 2050. Deze doelen sluiten aan bij het Klimaatakkoord van Parijs en dragen bij aan het beperken van de opwarming tot maximaal 1,5°C, in lijn met wetenschappelijke scenario's die snelle actie vereisen vóór 2050.

onze doelen

in 2030:

75%

minder uitstoot in
onze eigen operaties
(scope 1 en 2)
vergeleken met 2019.

in 2030:

46,2%

minder uitstoot in onze
keten (scope 3)
vergeleken met 2019.

in 2050:

90%

minder uitstoot in
onze eigen operaties
(scope 1 en 2)
vergeleken met 2019.

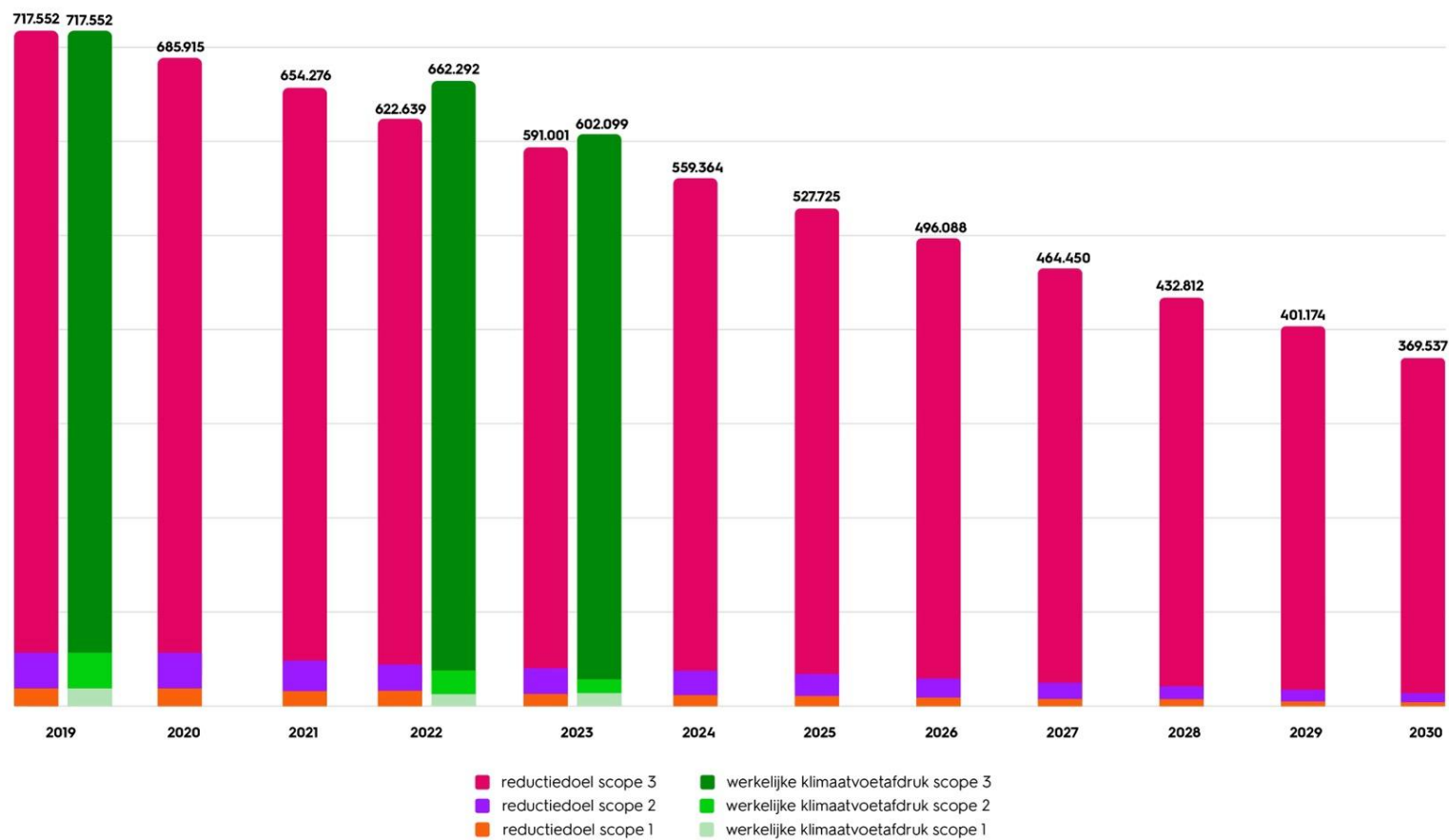
in 2050:

90%

minder uitstoot in onze
keten (scope 3)
vergeleken met 2019.

onze klimaatvoetafdruk in beeld

2019-2030

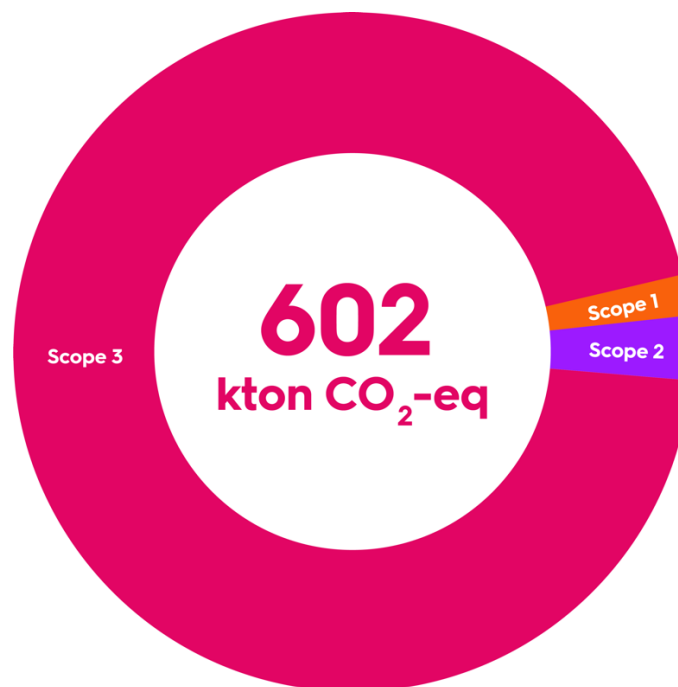


onze klimaatvoetafdruk van 2023*

In 2023 bedroeg de totale klimaatvoetafdruk van HEMA 602 kiloton CO₂-eq. Hierbinnen is onze eigen operatie (scope 1 en 2) samen verantwoordelijk voor 5% van de totale uitstoot. De rest van onze emissies, 95%, komt voort uit indirecte emissies in onze waardeketen (scope 3), hoofdzakelijk gedreven door onze ingekochte goederen die we verkopen aan onze klanten.

In vergelijking met 2019 is de totale klimaatvoetafdruk gedaald met 16% in de periode tot en met 2023, van 717 naar 602 kton CO₂-eq. Dit is een flinke daling ten opzichte van het jaar ervoor, die ervoor zorgt dat we weer meer op schema liggen ten opzichte van de doelstellingen en het vastgestelde jaarlijkse reductietempo.

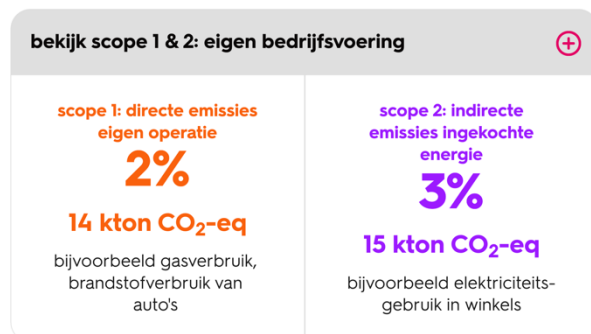
*Vanwege de tijd die vooralsnog nodig is voor het doorrekenen van een CO₂-meting, kijken we in dit verslag terug op 2023.



klimatevoetafdruk in 2023: details verdeling

categorie	2019	2022	2023	% verschil t.o.v. 2019
Scope 1	18.809	12.465	13.932	-26%
1.1 verbranding in eigen gebouwen	7.387	5.573	4.252	-42%
1.2 verbranding van brandstoffen in eigen vervoersmiddelen	4.900	3.384	3.042	-38%
1.4 overige directe emissies (bijv. koudemiddelen)	6.522	3.508	6.638	2%
Scope 2	38.564	25.362	15.242	-60%
2.1 ingekochte elektriciteit	38.174	24.465	14.786	-61%
2.3 inkoop van warmte	274	897	456	66%
2.4 inkoop van koeling	116			-100%
Scope 3	660.179	624.465	572.925	-13%
3.1 ingekochte goederen & diensten	482.323	485.846	430.497	-11%
3.3 brandstoffen of energie buiten scope 1 en 2	7.718	6.521	4.668	-40%
3.4 transport en distributie in de toeleveringsketen	15.092	17.663	15.981	6%
3.5 afvalverwerking	4.028	3.521	3.996	-1%
3.6 dienstreizen	465	188	258	-45%
3.7 woon-werk verkeer	12.250	12.415	5.187	-58%
3.11 gebruik van verkochte producten	75.263	39.326	49.961	-34%
3.12 verwerking verkochte producten bij einde levensduur	31.041	37.522	41.999	35%
3.14 franchises	31.999	21.463	20.378	-36%
Totaal	717.552	662.292	602.099	-16%

onze klimaatvoetafdruk van 2023



scope 1 & 2

eigen bedrijfsvoering

Onze eigen bedrijfsvoering kost energie. We verwarmen en verlichten onze winkels. We vervoeren onze goederen van het distributiecentrum naar de filialen. En we koelen onze producten in koelingen.

Onze scope 1-emissies zijn ten opzichte van 2019 met 26% gedaald tot 14 kton CO₂-eq. Dit zijn alle directe broeikasgasemissies die voortkomen uit de verbranding van gas of fossiele brandstoffen binnen de eigen operatie. Verreweg het grootste deel van de emissies wordt veroorzaakt door gasverbruik voor verwarming van onze winkels. Daarnaast zorgt ook het brandstofverbruik van onze vrachtwagens voor de nodige uitstoot van broeikasgassen.

De scope 2-emissies zijn ten opzichte van 2019 met 60% gedaald tot 15 kton CO₂-eq. Hieronder vallen alle emissies die voortkomen uit het verbruik van ingekochte energie, zoals elektriciteit en stadswarmte en koeling. Het elektriciteitsverbruik van de winkels is de grootste bron van de broeikasgasemissies.

In de afgelopen jaren is er veel gedaan en geïnvesteerd om de emissies van onze eigen bedrijfsvoering te verminderen, met name in onze winkels. Denk aan ledverlichting, automatische schuifdeuren en zuinigere koelingen. Ook gebruiken we steeds meer biodiesel in eigen transport.

In de komende jaren zal de nadruk liggen op het verminderen van energieverbruik, energie-efficiëntie en de overgang op hernieuwbare energie. De reductiestrategie zal op hoofdlijnen bestaan uit de volgende maatregelen:

verminderen en beter benutten van energie

- **optimalisatie van energiegebruik:** Implementatie van energie-efficiëntieprogramma's in onze winkels, distributiecentra en kantoren. Dit omvat onder andere het gebruik van zuinigere verlichting, isolatieverbeteringen, verwarming, ventilatie, formule

componenten en airconditioningsystemen (HVAC)

- **energiemonitoringsystemen:** Invoering van slimme meters om het energieverbruik beter te volgen en inefficiënties snel aan te pakken

overgang naar hernieuwbare energie

- **zonne-energie:** Installatie van zonnepanelen op daken van gebouwen waar dit mogelijk en rendabel is. Dit vermindert de afhankelijkheid van het net en gebruikt duurzame energiebronnen
- **inkoop van hernieuwbare energie:** Overstappen naar gecertificeerde groene stroom voor alle faciliteiten

wagenpark

- **elektrificatie van het wagenpark:** Overschakelen naar elektrische voertuigen. 97,4%* van het wagenpark (personenwagens) in Nederland is volledig elektrisch aangedreven

* Data in 2024 is gepresenteerd op basis van de accounting policies en definities zoals hieronder beschreven, en is onderhevig aan een limited assurance opdracht op basis van NV COS 3000. We verwijzen naar pagina 80 voor het Limited Assurance rapport van de accountant.

methodologie en aannames

Op peildatum 02-02-2025 is een export gemaakt van alle rijdende personenauto's in het leasewagenpark van HEMA Nederland. Het totale leasewagenpark in Nederland op peildatum bestaat uit 78 auto's. Alleen volledig elektrisch aangedreven personenauto's zijn geclassificeerd als elektrisch.

biobrandstoffen en andere alternatieven

Voor de resterende voertuigen gaan we overschakelen naar het gebruik van biobrandstoffen of andere duurzame brandstoffen als tijdelijke oplossing tot volledige elektrificatie mogelijk is.

onze klimaatvoetafdruk van 2023



scope 3 waardeketen

Hieronder vallen alle indirecte CO₂-emissies die voortkomen uit activiteiten in onze waardeketen, zoals de winning van grondstoffen en materialen voor onze artikelen, de productie ervan en het transport naar de distributiecentra. Ook het gebruik van vliegtuigen voor dienstreizen, afvalverwerking, en het elektriciteitsverbruik van klanten, bijvoorbeeld om water te koken met onze waterkoker ketelbinkie, vallen hieronder.

In de periode van 2019 tot en met 2023 zijn de totale CO₂-emissies van scope 3 gedaald met 13%, van 660 naar 572 kiloton CO₂-eq.

Binnen scope 3 is de categorie 3.1 ingekochte goederen en diensten, de grootste bijdrager

aan de totale voetafdruk. Door het brede, gevarieerde assortiment en het hoge volume van ingekochte artikelen, is het geen verrassing dat dit de grootste categorie is in HEMA's totale klimaatvoetafdruk. Deze categorie is in 2023 ten opzichte van 2019 met 11% gedaald, wat een sterk effect heeft op de totale uitstoot van scope 3 en dus van heel HEMA. De daling is voornamelijk toe te schrijven aan een combinatie van een volumedaling aan ingekochte goederen, betere, nauwkeurigere rekenmethodes en het gebruik van betere en duurzamere materialen.

De grootste CO₂-reductiekansen voor de komende jaren zijn voor ons het uitbreiden van het aandeel duurzame materialen en het toepassen van circulaire ontwerpprincipes. De reductiestrategie zal op hoofdlijnen bestaan uit de volgende maatregelen:

maatregelen in assortiment: innovatie van producten en materialen

- **ontwikkeling van goede ideeën:** Onze ontwerpers zorgen voor eigen, herkenbare producten – met een onverslaanbaar ontwerp dat praktischer, mooier en beter is. Zodat producten langer meegaan. In deze missie kiezen we nadrukkelijk voor

kwaliteit en helpen we onze klanten bij een beter dagelijks leven

- **ontwikkeling van duurzamere en/of circulaire producten:** Ontwikkeling van producten met een lagere ecologische voetafdruk door het gebruik van duurzamere materialen
- **duurzame verpakkingen:** Het gebruik van recyclebare of herbruikbare verpakkingsmaterialen. In 2025 willen we dat 100% van ons verpakkingsmateriaal recyclebaar of herbruikbaar is
- **verpakkingsreductie:** Vermindering van verpakkingsmateriaal door innovatief ontwerp en het gebruik van recyclebare of composteerbare materialen

verduurzaming van productieketens

- **duurzaam inkoopbeleid:** Beoordeling en selectie van leveranciers op basis van hun duurzaamheids- en milieuprestaties. Hierdoor vergroten we de samenwerking met leveranciers die zich inzetten voor het verminderen van hun eigen emissies
- **betrokkenheid van productie locaties:** Om beter zicht te krijgen op de klimaatimpacts en reductiekansen binnen onze productieketen, zijn we in 2024 gestart met het verzamelen van

milieu-prestatie data van onze tier 1-productielocaties. Deze locaties vormen de eerste schakel in onze productieketen en zijn daarmee belangrijk voor het inzichtelijk maken en reduceren van onze totale CO₂-uitstoot. Onder milieu-prestatie data verstaan we de energieverbruik en -bron, waterverbruik en -bron, afvalstromen en recycling. We streven ernaar dat leveranciers jaarlijks hun milieu-prestatie data aanleveren via het platform amfori BEPI. Op dit moment heeft ongeveer 50% van onze tier 1-leveranciers hun data over het voorgaande kalenderjaar gerapporteerd. Dit is een belangrijke eerste stap in het opbouwen van een betrouwbare dataset. De verzamelde informatie zullen we gebruiken om een impactanalyse uit te voeren: we brengen in kaart waar de meeste uitstoot plaatsvindt, en waar we samen met onze leveranciers de grootste duurzaamheidswinst kunnen behalen. Door structureel te meten en rapporteren, kunnen we onze voortgang beter volgen én gericht

werken aan het verminderen van onze klimaatvoetafdruk.

- **leverancierscode:** We zullen een leverancierscode ontwikkelen die verplicht stelt dat leveranciers transparant rapporteren over hun emissies en actief werken aan emissiereducties

Maatregelen in overige scope 3 categorieën (kapitaalgoederen, upstream transport, dienstreizen, woon-werkverkeer, afval, franchisewinkels):

De reductiestrategie bestaat op hoofdlijnen uit de volgende maatregelen:

- **aanhuren/-kopen panden met duurzaam energielabel.**
- **verduurzaming transport:** Optimalisatie van transport- en logistieke processen om brandstofverbruik en emissies te verminderen. Dit omvat het gebruik van schonere brandstoffen, efficiënte routeplanning en het verhogen van de beladingsgraad
- **verduurzaming woon-werkverkeer:** Verminderen van woon-werkverkeer door online vergaderingen en flexibiliteit met betrekking tot

thuiswerken. Het gebruik maken van duurzaam transport stimuleren, zoals de fiets in plaats van de auto, waar mogelijk

- **vermindering afval:** Focus op het ontwerpen van producten die langer meegaan en het beperken van wegwerpproducten. Verhogen van recyclebaarheid door het kiezen van recycleerbare materialen en recycling-verstorende onderdelen te beperken. Derving in winkels willen we voorkomen door goede (voorraad-)planning
- **verduurzaming zakelijk vervoer:** Verminderen van zakelijke kilometers door online vergaderingen. Het gebruik maken van duurzaam transport stimuleren, zoals het nemen van de trein in plaats van het vliegtuig, waar mogelijk.

ons voedselaanbod

Om onze CO₂-doelstelling (46,2% reductie in 2030 ten opzichte van de uitstoot in 2019) te behalen, gaan we aan de slag met het aanpakken van de grootste veroorzakers van deze emissies. Daarvoor is inzicht nodig. Een analyse van HEMA's CO₂-uitstoot laat zien dat dierlijke eiwitten verantwoordelijk zijn voor ongeveer 80% van de totale uitstoot van de voedingsmiddelen die we verkopen. In 2024 hebben we een aantal nieuwe vegan producten uitgebracht in de restaurants en in de winkels.

We lichten graag een aantal mijlpalen uit waar we trots op zijn:

nieuw assortiment wraps

Drie heerlijke smaken wraps, met twee plantaardige opties: hummus-groenten en flatbread met Karma Kebab.

uitbreiding havermelk

In de restaurants voor de liefhebbers van een cappuccino met havermelk.



nieuwe vegan chocotablets en chocoladeletters

Een klassieke reep, karamel-zeezout en hazelnoot.



biologisch gecertificeerde en vegan wijn

De kurk bestaat volledig uit suikerriet en er zit geen plastic capsule aan de bovenkant van de fles.



vegetarische hotdog: notdog

In de restaurants. De notdog is 20 cent goedkoper dan de hotdog.



natuur

Natuur vormt de basis van ons bestaan. Bossen, oceanen en biodiversiteit zijn essentieel voor een gezonde planeet. Helaas staat de natuur wereldwijd onder druk. Biodiversiteitsverlies is, naast klimaatverandering, een van de grootste mondiale uitdagingen van deze tijd. Het World Economic Forum noemt het zelfs het op twee na grootste risico wereldwijd. De gevolgen zijn verstrekend: minder bestuivers, afnemende voedselproductie, verminderde waterkwaliteit en een verstoorde klimaatregulatie.

Binnen de voedingsmiddelenindustrie is de impact direct zichtbaar. Maar liefst 75% van de voedselgewassen, waaronder fruit, groenten, koffie en cacao, is afhankelijk van bestuiving. Het behoud van biodiversiteit is daarom geen optie, maar een noodzaak. Om ecosystemen te herstellen en verdere schade te voorkomen, is directe actie vereist.

onze impact op natuur

Bij HEMA spelen vervuiling, water en biodiversiteit een cruciale rol in de waardeketens. We zijn sterk afhankelijk van vruchtbare bodems, robuuste bossen, florerende ecosystemen en water. Daarnaast ook van gezonde bestuivers die ons helpen met het produceren van natuurlijke grondstoffen

voor onze producten. De toenemende waterschaarste en het verlies aan biodiversiteit wereldwijd vormen dan ook significante risico's voor onze activiteiten. Daarnaast erkennen we dat onze productieketens een aanzienlijke impact hebben op watervoorraden en ecosystemen. We zetten ons daarom in voor verantwoord waterbeheer en het behoud van biodiversiteit binnen onze waardeketens. Dit uitgangspunt vormt de basis voor onze inzet om bij te dragen aan het behoud van vitale natuurlijke hulpbronnen en ecosystemen. Deze bijdrage is niet alleen nodig voor het verbeteren van de natuur, maar ook voor de duurzaamheid van onze eigen activiteiten op de lange termijn.

inzicht van onze natuurimpact

In 2024 hebben we een herijking gedaan op onze dubbele materialiteitsanalyse van 2023. We hebben daarin besloten dat biodiversiteit ook een materieel onderwerp voor HEMA is, vanwege onze impact op de natuur bij het inkopen van materialen en grondstoffen.

In 2024 hebben we dan ook voor het eerst onze natuurimpact op water en biodiversiteit door het volledige assortiment gekwantificeerd, in samenwerking met Link: een platform voor het analyseren van natuur- en biodiversiteitsimpact van Metabolic Software.

Deze analyse heeft waardevolle inzichten opgeleverd, die we meenemen in ons beleid en onze toekomstige doelstellingen.

De grootste risico's en impact bevinden zich in de keten, met name binnen textiel/katoen en voedingsmiddelen, en niet binnen onze winkels of logistieke operaties. Ons beleid zal zich daar dus op richten. Dit vormt de basis voor onze inzet om bij te dragen aan het behoud van vitale natuurlijke hulpbronnen en ecosystemen in onze waardeketens.

De komende jaren gaan we deze thema's verder kwantificeren en gerichte doelstellingen formuleren. We verwachten deze doelen in de komende twee jaar vast te stellen. In de tussentijd richten we ons op het inkopen van grondstoffen, materialen en ingrediënten via keurmerken.

materialen en circulaire economie

HEMA gebruikt grondstoffen uit wereldwijde ketens. We zijn ons bewust van de risico's die hiermee gepaard gaan. Grondstoffen worden steeds schaarser en zijn niet onuitputtelijk. De lineaire economie, waarin materialen worden gewonnen, gebruikt en weggegooid, is niet oneindig houdbaar. Dit dwingt HEMA om kritisch te kijken naar de manier waarop we ons assortiment ontwerpen, produceren en laten gebruiken door de klant. Altijd met oog op kwaliteit. Door meer ruimte te bieden aan circulaire principes, streven we naar het verkleinen van onze impact op het milieu. Dit doen we door te kijken naar de gehele keten, met een focus op ons assortiment en de materialen die we daarvoor gebruiken.

We nemen concrete stappen om circulariteit te verankeren in onze strategie. De aankomende jaren bouwen we aan datagedreven inzicht in ons assortiment om transparant te rapporteren over circulair materiaalgebruik (instroom, uitstroom en afval), in lijn met de aankomende CSRD-wetgeving. Zo kunnen we beter sturen op verbetering in productontwikkeling en ketensamenwerking.

We richten ons op producten die langer meegaan, met een kleiner assortiment dat met aandacht voor mens en milieu is gemaakt, en een betere kwaliteit heeft. Onze circulaire aanpak is afgestemd op de definitie van een circulaire economie van de Ellen MacArthur Foundation (EMF), die zich richt op drie kernprincipes:

- Het elimineren van afval en vervuiling.
- Het hergebruiken van producten en materialen op een manier die hun waarde maximaal behoudt.
- Het herstellen en vernieuwen van de natuur.

sector samenwerking

stichting UPV textiel

We werken nauw samen met Stichting Uitgebreide Producentenverantwoordelijkheid (UPV) Textiel om een circulaire textielketen te realiseren. Op deze manier zetten we ons in voor een efficiënte verduurzaming van de sector en streven we naar een gelijk speelveld.

Wolkat

In onze winkels leveren klanten gebruikt textiel in, in ruil voor 10% korting op een nieuw item dat langer meegaat. In samenwerking met de circulaire textielverwerker Wolkat zorgen we ervoor dat niet-buikbare kleding wordt

omgezet in gerecyclede producten, en dat bruikbare artikelen een tweede leven krijgen.

gaat langer mee

We ontwerpen **slimmer** zodat producten veel gebruikt kunnen worden. Onder slim ontwerpen verstaan we óók het zorgvuldig kiezen van onze materialen. We geven de voorkeur aan hernieuwbare materialen en we hebben minimumeisen in de vorm van keurmerken voor verschillende materialen die we gebruiken voor textiel én hardwaren.

We ontwerpen producten die **langer** doen waarvoor ze gemaakt zijn. Hierom testen we onze producten in ons eigen in-house laboratorium op kwaliteit. Producten krijgen een tweede leven doordat een klant een product kan hergebruiken, doorgeven, of repareren. Ook inspireren we klanten op onze [goed idee pagina](#) om producten goed te onderhouden, zodat ze langer meegaan.

Materialen gebruiken we graag **vaker**. We gebruiken steeds meer gerecycled materiaal en onderzoeken wat recycling in de weg kan zitten. Zo bewegen we naar beter recyclebare producten.

Slimmer

Refuse

R0

producten en materialen overbodig maken:

- Minder fossiele grondstoffen
- Producten met meerdere functies



Rethink

R1

intensiever gebruiken:

- Meegroei
- Multi-use
- Essentials
- Reversible



Reduce

R2

Slim omgaan met grondstof en verbruik:

- Energiezuinige apparaten

Langer

Re-use

R3

Doorgeven:

- Oplaadbaar
- Navulbaar



Repair

R4

Repareren:

- Demonteer
- Standardiseren
- Reserve onderdelen
- Instructies



Vaker

Recycle

R5

Grondstoffen hergebruiken:

- Gerecycled materiaal
- Recyclebare producten



keurmerken

Keurmerken helpen ons om duidelijke afspraken te maken over milieu-impact en dierenwelzijn. Denk aan keurmerken als RSPO voor palmolie, Beter Leven voor vlees of FSC voor hout en papier. Zo kunnen we op een betrouwbare en meetbare manier onze impact verbeteren. We blijven stap voor stap werken aan betere keuzes in onze ketens – voor mens, dier en milieu. We laten zien waar we stappen vooruit hebben gezet en waar we onderweg zijn.

een aantal voorbeelden

vlees (Beter Leven Keurmerk)

We hebben in de eerste helft van 2024 een belangrijke stap gezet: onze rookworst is nu overgegaan op 1 ster Beter Leven Keurmerk. Aangezien dit product in 2023 verantwoordelijk was voor bijna 90% van het totale ingekochte gewicht aan vlees, verwachten we dat onze impact in 2025 zichtbaar zal stijgen.

Let op: door een gewijzigde rekenmethode (van aantal artikelen met keurmerk naar het gewicht van ingekocht vlees met keurmerk) is de vooruitgang in 2024 nog niet volledig zichtbaar in de cijfers, maar de werkelijke impact is aanzienlijk.

hout en papier

Het merendeel van het hout- en papierassortiment is FSC-gecertificeerd. Ongeveer 12% van het totale ingekochte gewicht valt onder het EU Ecolabel, wat vooral het kopieerpapier betreft, dat door zijn volume een groot aandeel heeft.

katoen

In 2024 is al onze babykleding overgestapt op biologisch katoen. Daarnaast onderzoeken we de inzet van innovatieve materialen zoals Lyocell – een stof vergelijkbaar met viscose, maar met betere materiaaleigenschappen en een milieuvriendelijker productieproces.

food

keurmerken	2021	2022	2023	2024
cacao Fairtrade of Rainforest Alliance	100%	100%	100%	99,3%
thee Fairtrade	88%	100%	100%	100%
koffie Fairtrade of Rainforest Alliance	100%	100%	100%	100%
palmolie RSPO	100%	100%	100%	99,8%
vlees minimaal 1* Beter Leven	60%	66%	62%	63%
verse zuivelproducten biologisch of Weidegang	77%	81%	64%	96%
vis MSC of ASC	88%	86%	86%	93%

In 2024 beschikt **100%*** van koffie en thee van HEMA eigen merkproducten (geleverd in boekjaar 2024) over een Rainforest Alliance, Fairtrade of Biologisch keurmerk (exclusief restaurant/takeaway en gebak).

In 2024 beschikt **99,3%*** van de cacao van HEMA eigen merkproducten (geleverd in boekjaar 2024) over een Rainforest Alliance, Fairtrade of Biologisch keurmerk. (exclusief restaurant/takeaway en gebak).

koffie en thee: Aandeel in gewicht geleverd product
cacao, palmolie, vlees, zuivel en vis: Aandeel in gewicht geleverd ingrediënt

De percentages zijn vanaf 2024 op een andere manier berekend, namelijk op basis van ingekocht volume. In voorgaande jaren werd daarentegen gekeken naar het aandeel van het assortiment met een keurmerk. Het ingekocht volume geeft een nauwkeuriger beeld van onze gerealiseerde impact. De cijfers van 2024 zijn dan ook niet vergelijkbaar met voorgaande jaren.

* Data in 2024 is gepresenteerd op basis van de accounting policies en definities hieronder beschreven en is onderhevig aan een limited assurance opdracht op basis van NV COS 3000. We verwijzen naar pagina 80 voor het Limited Assurance rapport van de accountant.

methodologie en aannames

De periode betreft aan HEMA geleverde producten in het financiële jaar 2024, dat liep van 29 januari 2024 tot en met 2 februari 2025. In de scope zijn alleen HEMA eigen merkproducten opgenomen. Daarnaast is er enkel gekeken naar de houdbare en verse producten die verkocht worden in de winkel, producten die in onze restaurants, takeaways en op onze gebaksafdeling worden verkocht zijn niet meegenomen. Voor koffie en thee zijn de warme dranken meegenomen, dus bijvoorbeeld niet de paaseitjes met koffie-extract. Aan de aantallen geleverde producten zijn de totaalgewichten per product uit het voedselspecificatiesysteem gekoppeld om tot een totaalgewicht te komen van de geleverde producten.

Voor cacao zijn alle producten die cacao als ingrediënt bevatten meegenomen. Hierbij is gekeken naar het gewicht van de cacao ingrediënten in deze producten.

Rainforest Alliance, Fairtrade en biologisch zijn keurmerken die door een onafhankelijke partij zijn gecertificeerd. Dit zijn de enige keurmerken die HEMA accepteert voor koffie, thee en cacao.



non-food

keumerken	2021	2022	2023	2024
katoen biologisch of Better Cotton	100%	100%	100%	96,4%
dons RDS	100%	100%	100%	100%
hout & papier FSC	94,6%	95,34%	88%	96%
palmolie (cosmetica) RSPO	91,4%	94,9%	97,5%	99%

katoen, dons, hout & papier: Aandeel in gewicht ingekocht
materiaal
palmolie (cosmetica): Aandeel in aantallen ingekochte
producten

De percentages zijn vanaf 2024 op een andere manier
berekend, namelijk op basis van ingekocht volume. In
voorgaande jaren werd daarentegen gekeken naar het aandeel
van het assortiment met een keurmerk. Het ingekocht volume
geeft een nauwkeuriger beeld van onze gerealiseerde impact.
De cijfers van 2024 zijn dan ook niet vergelijkbaar met
voorgaande jaren.

verpakkingen

HEMA gebruikt verschillende soorten verpakkingen: consumentenverpakkingen, die met de klant meegaan naar huis, en omverpakkingen, die meerdere producten bijeenhouden en beschermen tijdens transport naar het distributiecentrum en de winkels. We zetten ons al jaren in om de milieu-impact van verpakkingen te verkleinen, en zoeken continu naar betere alternatieven.

Onze specialisten hebben zich in 2024 gericht op de volgende acties en bijbehorende doelen:

- Het verminderen van verpakkingsmateriaal.
- Het gebruik van gerecyclede of hernieuwbare materialen.
- Het bevorderen van de recyclebaarheid en herbruikbaarheid van verpakkingen.

verminderen van verpakkingsmateriaal

We registreren per artikel zorgvuldig de gebruikte verpakking en de materialen waarvan deze is gemaakt, en we berekenen de hoeveelheid verpakkingsmateriaal per artikel. Door dit te vergelijken met het gewicht in het referentiejaar 2019, kunnen we goed monitoren of we vooruitgang boeken.

In 2024 gebruikten we maar liefst **36%** minder plastic dan in 2019. We hebben de doelstelling van 25% reductie in 2023 al behaald en in 2024 verder doorgezet. In alle productgroepen hebben we het plasticgebruik verminderd. Dit bereikten we onder andere door heren-T-shirts niet langer in plastic te verpakken, maar op een kartonnen verpakking te presenteren. Dit deden we ook bij kinderpyjama's, zodat er geen plastic hangers meer nodig waren.

Een andere oplossing om minder verpakkingsmateriaal te gebruiken, is door producten zelf aan te passen. Zoals onze verzorgingsblokken: in plaats van vloeibare zeep of shampoo in plastic flessen, verpakken we blokken in kartonnen doosjes. Dit bespaart niet alleen verpakkingsmateriaal, maar ook transport omdat we geen water meer vervoeren.

Het totale verpakkingsgewicht per artikel hebben we afgelopen jaar met **8%** kunnen reduceren. We verwachten niet dat we de doelstelling van 25% totale reductie in 2025 volledig gaan halen. We blijven ons richten op het verminderen van plastic verpakkingen en het verbeteren van de recyclebaarheid. In veel gevallen is papier en karton de beste oplossing, ook al leidt dat tot een zwaardere verpakking.

Ook omdat papier en karton eenvoudiger te recycleren is dan plastic uit hernieuwbare bronnen. Ons streven blijft om niet méér verpakkingsmateriaal te gebruiken dan in 2019.

gerecyclede en hernieuwbare materialen

We streven ernaar om hernieuwbare en gerecyclede materialen te gebruiken in onze verpakkingen. Bij papier en karton geven we de voorkeur aan FSC-gecertificeerd of gerecycled papier en karton. Voor plastic verpakkingen willen we 20% gerecycled of biobased gebruiken in 2025.

Voor onze consumentenverpakkingen blijft dit een uitdaging. Gerecycled plastic is kostbaar, niet voor alle toepassingen geschikt en beperkt beschikbaar. Denk bijvoorbeeld aan cosmetica- en voedselverpakkingen, waar strenge eisen gelden voor het gebruik van gerecycled plastic. Hierdoor blijft deze doelstelling steken: In 2024 komt **10%** van het plastic van gerecyclede bronnen. We prioriteren daarom het reduceren van plastic als verpakkingsmateriaal en het recyclebaar maken van onze verpakkingen.

recyclebaarheid

Wanneer onze klanten verpakkingen na gebruik weggooien, doen wij ons best ervoor te zorgen dat deze gerecycled kunnen worden. Daarom letten we bij de ontwikkeling van verpakkingen

op de gebruikte materialen en de samenstelling. Verpakkingen van één soort materiaal (mono-materiaal) zijn bijvoorbeeld beter recyclebaar dan combinaties van materialen, zoals plastic en karton. Zo proberen we zoveel mogelijk blisterverpakkingen (verpakkingen van plastic gelijmd op karton) te vervangen door goed recyclebare oplossingen van bijvoorbeeld alleen karton. Zo hebben we bijna alle plastic haakjes vervangen door kartonnen haakjes.

Ook zetten we steeds meer in op herbruikbare verpakkingen. Zo zijn er in 2024 verschillende producten geïntroduceerd die de klant thuis opnieuw kan vullen. Zoals de navulverpakking voor douchegel, shampoo, conditioner en handzeep. Hiermee besparen we bijna 75% plastic per keer dat de fles wordt nagevuld. Een ander voorbeeld zijn onze dag- en nachtcrèmes; dankzij het handige navulsysteem plaats je een nieuwe cup in het herbruikbare glazen crèmepotje.

Ons doel is om in 2025 alle verpakkingen recyclebaar of herbruikbaar te maken. Voor omverpakkingen hebben we dit al een aantal jaar bereikt, met een recyclebaarheid van 100%. Bij consumentenverpakkingen ligt het percentage momenteel op **78%** wat iets minder is dan een jaar eerder (-1% t.o.v. 2023). De grootste uitdaging ligt bij voedingsmiddelen- en

beautyverpakkingen. Cosmetica-verpakkingen, zoals lippenstift en mascara, zijn vaak te klein om gerecycled te worden, terwijl voedselverpakkingen vaak uit meerdere materialen bestaan om de houdbaarheid te verlengen. Daardoor zijn deze lastig te recyclen.

Vooruitkijkend naar 2025 verwachten we dat de doelstelling van volledig recyclebare verpakkingen niet haalbaar zal zijn. We streven naar een recyclebaarheid van 80% voor onze consumentenverpakkingen in 2025 en blijven ook na 2025 verder werken aan volledig recyclebare verpakkingen. Onze huidige doelstellingen lopen in 2025 af, daarom zullen we onze doelstellingen komend jaar vernieuwen met het oog op 2030.

We maken gebruik van kennis en hulpmiddelen van verschillende betrokkenen en belanghebbenden, zoals recyclechecks van het 'Kennisinstituut Duurzame Verpakkingen' (KIDV), om te bepalen welke oplossingen het best recyclebaar zijn.

onze behaalde resultaten

minder consumentenverpakkingen

2022	2023	2024	2025 (doel)
0%	4%	8%	25%

Dit is op basis van het gewicht per ingekocht artikel.

We rapporteren op alle artikelen met HEMA-logo die we in dit boekjaar hebben ingekocht. We vergelijken de hoeveelheid verpakkings-materiaal per artikel met ons vergelijkingsjaar 2019.

minder plastic in consumentenverpakkingen

2022	2023	2024	2025 (doel)
23%	29%	36%	25%

We rapporteren op alle artikelen met HEMA-logo die we in dit boekjaar hebben ingekocht. We vergelijken de hoeveelheid verpakkingsmateriaal per artikel met ons vergelijkingsjaar 2019.

gerecycled of biobased plastic in consumentenverpakkingen

2022	2023	2024	2025 (doel)
13%	12%	10%	20%

Gemiddelde reductie in kilogramplastic consumentenverpakkingen

% gerecycled plastic in kg in consumentenverpakkingen
We rapporteren op alle artikelen met HEMA-logo die we dit boekjaar hebben ingekocht. We berekenen hoeveel procent van het plasticgewicht van gerecyclede of biobased bronnen afkomstig is ten op zichte van het totaalgewicht plastic consumentenverpakkingen.

recyclebare verpakkingen

2022	2023	2024	2025 (doel)
64%	79%	78%	100%

Recyclebare consumentenverpakkingen

We rapporteren op alle artikelen met HEMA-logo die we dit boekjaar hebben ingekocht. We berekenen het percentage verpakkingsgewicht dat recyclebaar is ten opzichte van het totaalgewicht volgens de recyclechecks van het KIDV.

mens

Bij HEMA zijn we er voor iedereen. Ons uitgangspunt is dat iedereen gelijk is, hoe verschillend ook. Dit bewijzen we elke dag door onze verschillen te vieren en aandacht te besteden aan elkaar. We zorgen dat iedereen zich welkom voelt. Want samen creëren we een beter alledaags leven in een mooiere wereld.



spelen om te winnen

We bouwen koersvast door op het fundament dat we hebben neergezet. Dus nog meer verbouwde, moderne winkels en een productaanbod dat we verbeteren door het praktischer, mooier, beter en daarmee duurzamer te maken. Zodat echt iedereen vaak en graag bij HEMA koopt.

Maar deze groei komt niet vanzelf. De wereld om ons heen verandert snel en om écht verschil te blijven maken, moeten we fundamenteel anders werken. HEMA heeft veel potentieel dat we nu nog niet volledig benutten. Dit vraagt om een nieuwe mentaliteit, een winnaarsmentaliteit: we gaan 'spelen om te winnen'.

Dit betekent scherp te zijn in alles wat we doen. Op de inhoud van ons werk en ook naar elkaar. Elkaar uitdagen om verantwoordelijkheid te nemen, kansen te pakken en aanspreken om het beste uit onszelf en uit elkaar te halen. Tegelijkertijd blijven we écht HEMA: een veilige werkomgeving waar we met plezier werken.

Voor ons allemaal betekent dat:

- **Ben jezelf:** je openstellen. Kwetsbaar en eerlijk naar jezelf en naar elkaar zijn. Luisteren en eerlijke feedback geven en hulp vragen als het nodig is.
- **Durf te doen:** verantwoordelijkheid en risico's nemen, grenzen verleggen en kansen pakken.
- **Houd het simpel:** groots denken en klein beginnen. Experimenteren en leren van fouten. Altijd denken hoe het gemakkelijker kan.
- **Groei met ons mee:** Elkaar aanspreken en openstaan voor feedback. Onze talenten benutten.

ben jezelf

Bij HEMA is iedereen welkom, dat is altijd al zo geweest. Iedereen is anders en juist die diversiteit maakt het werk leuker en de band met onze klanten sterker. Door de optelsom van perspectieven, eigenaardigheden, talenten en ideeën onder één dak, kijken we samen vooruit. Zo komen we tot de creatieve en verrassende oplossingen waar HEMA bekend om staat.

organisatiemeting

Diversiteit binnen HEMA koesteren we, dus vragen we meerdere keren per jaar aan de medewerkers in Nederland of ze zich gewaardeerd, gehoord en betrokken voelen. En of ze kunnen zijn wie ze willen zijn. Dit doen we via een digitale vragenlijst. In november 2023 beoordeelden medewerkers dit gemiddeld met een 8,2. In mei 2024 gemiddeld een 8,1. In november 2024, de laatste meting van het boekjaar, gaven medewerkers gemiddeld het cijfer 8,2.*

* Data in 2024 is gepresenteerd op basis van de accounting policies en definities hieronder beschreven en is onderhevig aan een limited assurance opdracht op basis van NV COS 3000. We verwijzen naar pagina 80 voor het Limited Assurance rapport van de accountant.

methodologie en aannames

Binnen de scope van de organisatiemeting vallen medewerkers van alle bedrijfsonderdelen van HEMA in Nederland, die minimaal 6 maanden in dienst zijn. Een uitzondering geldt voor de mensen die langdurig met verlof zijn (langdurig ziek of met zwangerschapsverlof), stagiaires en interim-collega's. De vragenlijst bestaat uit 8 vragen op het gebied van strategie, werkbeleving en cultuur. Medewerkers geven hierbij een cijfermatige beoordeling tussen 0 en 10.

diversiteit in de organisatie

In de organisatie borgen we diversiteit onder meer via de werkgroep HEMA pride en het netwerk Young HEMA.

HEMA pride wil het begrip voor de LHBTI+-gemeenschap vergroten. Ook zet de werkgroep zich in om verbinding en een veilige (werk)omgeving te realiseren, en het beleid scherp te houden. In 2024 had HEMA pride voor het eerst een eigen budget en plan van aanpak, en groeide het bestuur. Het zijn belangrijke stappen in de professionalisering.

Young HEMA is een netwerk voor en door jonge HEMA-collega's tot en met 35 jaar oud. Collega's in het winkelmanagement, op het kantoor of in het distributiecentrum, zijn van harte welkom om mee te doen met allerlei

activiteiten. Netwerkborrels, informatieve lunchupdates, workshops en trainingen, vrijwilligersactiviteiten, sportevenementen en ook een retailtrip zetten we in. Zo zorgen we ervoor dat jonge mensen binnen HEMA met elkaar kennis maken en kennis delen.

Naast de organisatiemetingen biedt de Workplace Pride Benchmark – waaraan HEMA in 2024 voor het eerst deelnam – waardevolle inzichten over het beleid en de processen rondom LHBTI+-inclusie. HEMA pride intensiveerde in 2024 de samenwerking met Workplace Pride en het COC. Dit leverde een breed scala aan activiteiten op, zoals het Pride T-shirt – een icoon naast de Pride-tompouce – waarvan de opbrengst gedeeltelijk naar het COC ging.

Tijdens Pride Week (27 juli – 4 augustus 2024) organiseerde HEMA een tentoonstelling over de geschiedenis van Pride in Nederland en binnen HEMA zelf, en vond er een Pride-borrel plaats. In samenwerking met NS Station Amsterdam Centraal realiseerde HEMA die week het 'Change Station', een veilige plek om je om te kleden.

inclusief en veilig

Op het hoofdkantoor is een ruimte beschikbaar om je even terug te trekken. Bijvoorbeeld als je wilt kolven of bidden, of in een andere situatie waarvoor je heel even een moment voor jezelf nodig hebt. Hiervoor is sinds 2024 op het HEMA-hoofdkantoor een ruimte beschikbaar. Al deze initiatieven benadrukken de inzet van HEMA voor een inclusieve en veilige omgeving voor iedereen.

Medewerkers op het DC hebben meerdere workshops gevolgd over sociale veiligheid, als onderdeel van een interne campagne. Met diversity day aten medewerkers van verschillende culturen samen en werden gerechten uitgewisseld.

verbindend samenzijn

In mei vierden we zoals elk jaar diversity day. Deze dag staat in het teken van verbinding en waardering voor de unieke kwaliteiten die medewerkers meebrengen naar HEMA. We organiseerden diverse inspirerende activiteiten, waaronder een unieke VR-experience waarin je de wereld door andermans ogen ziet.

Een maand later kwamen alle Nederlandse en Belgische kantoorcollega's bij elkaar voor de zomerparade: een evenement gericht op inspiratie, innovatie, verbinding met collega's en persoonlijke ontwikkeling.

meest vriendelijke personeel

HEMA heeft volgens een onderzoek naar het imago van retailmerken door bureau Hendrik Beerda het meest vriendelijke personeel van Nederland.

Daarom gebruiken we ook met trots onze eigen medewerkers voor (marketing)communicatie-uitingen. Zowel binnen als buiten HEMA. Bijvoorbeeld in onze HEMA-magazines en permanente winkelsigning in de nieuwe en verbouwde HEMA-winkels. Voor marketingactiviteiten wisselen we dit af met professionele modellen. Ook zijn onze eigen medewerkers terug te vinden op arbeidsmarktcommunicatie en interne communicatie.

Great Place To Work

HEMA heeft in 2024 in België voor het tweede jaar het certificaat 'Great Place To Work' gehaald, en behoorde ook dit jaar tot

de top 10 bedrijven binnen onze categorie. Dit maakt HEMA in België een 'best workplace.' In 2024 nam meer dan 50% van onze medewerkers de tijd om de enquête in te vullen en gaven ons een algemene score van 74%.

Ook in Frankrijk ontving HEMA in 2024 de Great Place to Work-certificering. Bijna 70% van onze Franse medewerkers nam deel aan het onderzoek dat hun vertrouwen in het bedrijf meet. Deze certificering weerspiegelt hun betrokkenheid en bevestigt dat 7 op de 10 medewerkers HEMA met vertrouwen beschouwen als een uitstekende werkplek.

werkgroep Diversiteit & Inclusie

In 2024 heeft HEMA een werkgroep Diversiteit & Inclusie opgezet waarin verschillende disciplines vertegenwoordigd zijn. Binnen deze werkgroep werken we concreet aan een inclusieve werknemersreis en richten wij ons op drie pijlers: objectief selecteren, inclusief leiderschap en het open gesprek.

Verklaring Gelijke Kansen

Bij HEMA staan we voor gelijke kansen op een baan, op doorstroom in het werk en op

behoud van werk. Daarom bieden we gelijke kansen aan sollicitanten en eigen werknemers, door via diverse kanalen talent te werven en objectief te selecteren op basis van competenties. Met het ondertekenen van de Verklaring Gelijke Kansen op 27 mei 2024 benadrukken we onze inzet. Samen met andere werkgevers, werkgeversorganisaties, de overheid en andere partijen zetten wij ons in voor gelijke kansen op de arbeidsmarkt.

durf te doen

Bij HEMA zit durven doen in ons DNA. We spelen snel in op de veranderingen van morgen. Die ondernemende instelling bij onze medewerkers maakt HEMA écht HEMA. En dat merk je overal.

introductie OpenUp

Mentaal welzijn van onze medewerkers is heel belangrijk. Daarom werken we sinds 2024 samen met OpenUp, een platform voor mentaal welzijn en voor veerkrachtige en betrokken teams dat zich richt op preventie van stressklachten en duurzame (gedrags-)verandering. Via het digitale platform kunnen medewerkers kosteloos binnen 24 uur praten

met een professional over hun mentale en fysieke welzijn.

veerkrachtige teams

HEMA heeft de afgelopen drie jaar gewerkt aan het versterken van de organisatie met focus en teamwork. Teams zijn veerkrachtig als mensen zichzelf kunnen zijn in een veilige werkomgeving die durf en lef stimuleert. Daarom zijn leidinggevenden bij HEMA voortdurend in gesprek met hun teamleden. De gesprekken gaan over een van de drie thema's in het kader van de persoonlijke ontwikkeling op vakmanschap, gedrag of balans. Of een combinatie van de drie.

inspiratiebeurs voor ondernemers en filiaalmanagers

Twee keer per jaar organiseren we voor onze filiaalmanagers en franchisenemers een inspiratiebeurs. Ze krijgen exclusieve kijkjes in de aankomende collecties, worden bijgepraat over de nieuwste (winkel)technologieën en ontwikkelingen en geïnspireerd door interne experts. Dit helpt hen om in de winkel met lef en visie te ondernemen. Voor winkelmedewerkers maken we deze informatie en inspiratie digitaal beschikbaar.

houd het simpel

We houden het simpel, zonder poespas. We zoeken steeds naar eenvoudige of handige oplossingen en we ontvangen nieuwe ideeën en technologieën met open armen. Dat scheelt in de kosten, en het zorgt ervoor dat we tempo kunnen maken. Innovatie is prachtig, als dat ons werk versimpelt. Zo komt er tijd vrij voor nieuwe initiatieven.

wijzigingen op het HEMA-kantoor

Bij een focus op innovatie en eenvoud, hoort een goed en slim ingedeeld kantoor. In 2024 hebben we het hoofdkantoor verkleind, waarbij veel medewerkers een nieuwe werkplek hebben gekregen. Na deze interne verhuizing, hebben we de inrichting van het gehele kantoor verbeterd, rekening houdend met de specifieke wensen per afdeling.

Ook de organisatiestructuur hebben we in 2024 aangepast aan onze ambitie voor de komende drie jaar, om HEMA in 2028 een nog sterker merk te maken met groei in winkels én online. Een financieel gezond bedrijf met een flexibele en efficiënte keten en trotse, betrokken medewerkers. We houden de strategische koers op tempo en



stemmen ons productaanbod nog beter af op de wensen van onze klanten. In februari 2025 is Wilma Veldman, Chief Product Officer van HEMA, teruggetreden uit haar functie bij HEMA vanwege haar pre-pensioen. Haar verantwoordelijkheden zijn verdeeld over het huidige managementteam. Met deze aanpassing hebben we gekeken naar de beste structuur voor het managementteam van HEMA en de onderliggende organisatie, om zo de stabiele groei van HEMA in de komende jaren te waarborgen.

klachtenregeling

Niet alleen op het kantoor, maar overal binnen HEMA is een prettige en veilige werkomgeving waarin iedereen zich thuis voelt belangrijk. Zo kun medewerkers zichzelf zijn en kansen grijpen om HEMA de komende jaren nog relevanter te maken voor de klanten. Voor zo'n werkomgeving is het essentieel dat medewerkers op een laagdrempelige en betrouwbare manier melding kunnen maken van ongewenste situaties, misstanden of integriteitskwesaties. Ook dit houden we simpel, met één eenduidige en goed werkbaar regeling die zowel klachten over ongewenst gedrag als meldingen van misstanden adequaat

afhandelt. Deze nieuwe gecombineerde regeling sluit beter aan bij de behoeften van HEMA en haar medewerkers en voeren we in het voorjaar van 2025 in.

privacybeleid

Bij HEMA vinden we privacy en veilig omgaan met persoonsgegevens belangrijk. Het privacybeleid is geborgd in een beleidsstuk waarin we uitleggen hoe we bij HEMA zorgvuldig en veilig omgaan met de persoonlijke gegevens van onze medewerkers. De privacyverklaring voor medewerkers beschrijft welke persoonsgegevens HEMA van de medewerker verwerkt en hoe HEMA daarmee omgaat. Bijvoorbeeld in de salarisadministratie of voor personeelsbeheer. In de privacyverklaring staan ook de rechten als medewerker omschreven, zoals een recht op inzage.

[Bekijk de privacyverklaring hier](#)

groei mee

We blijven trouw aan onszelf en aan onze koers, die we zonder aarzelen aanpassen om mee te bewegen met de wereld. Altijd iets

nieuws, altijd flexibel. We willen onze medewerkers laten groeien, als persoon en in hun vak. De lat omhoog noemen we dat bij HEMA.

trainingen nieuwe formule

HEMA blijft altijd eigentijds en dat vertaalt zich in de winkels en in de producten en diensten die we onze klanten aanbieden. In 2024 zijn 125 winkels verbouwd of nieuw geopend in de nieuwste winkelformule. Voorafgaande aan zo'n (her)opening, trainen we alle medewerkers op klantbeleving (service aan de klant), logistieke processen en productkennis. De leidinggevendenden in de winkels krijgen een leiderschapstraining en de medewerkers van de restaurants en takeaways krijgen op het hoofdkantoor een foodtraining.

lunch & learn

Niet alleen in de winkels, ook op het kantoor houden we de kennis van onze medewerkers actueel. Het afgelopen jaar organiseerden we diverse 'lunch & learn' trainingssessies voor alle kantoormedewerkers, onder andere over kunstmatige Intelligentie (AI). Voor HEMA is digitalisering een kans. Aan iedereen is

gevraagd om na te denken hoe AI kan helpen bij het werk.

de ideale bijbaan

HEMA wordt in 2024 genoemd als 'opvallende stijger' als meest favoriete werkgever onder bijbaners. We stegen van plek 30 (in 2022) naar 12 op de ranglijst. Dit blijkt uit onderzoek onder 2090 studenten en scholieren in Nederland in 2023 en gerapporteerd in 2024 van onderzoeksbureau Intelligence Group. Scholieren en studenten zeggen niet alleen dat ze graag bij HEMA willen werken voor een bijbaan, ze handelen er ook naar. Dat blijkt uit het aantal sollicitanten. Zowel bij onze eigen filialen als in de winkels van de aangesloten bedrijven, hebben zich ruim 50% meer sollicitanten gemeld voor een bijbaan dan in 2022.

werken aan ons werkgeversmerk

Het zijn onze medewerkers die HEMA echt maken. Door wie ze zijn en wat ze doen. Dat moet ook, want de wereld om ons heen verandert en wij doen dat ook. Dat betekent meegroeien als persoon én in je vak, elke dag een beetje beter. In 2024 werkten we hard aan ons werkgeversmerk. We hebben de basis gelegd voor een onderscheidend

werkgeversverhaal, en zijn altijd en overal zichtbaar met échte verhalen van onze mensen. Daarom hebben we onze recruitment website in een nieuw jasje gestoken. Zo zorgen we ervoor dat iedereen bij HEMA wil werken, en dat is belangrijk want de arbeidsmarkt is onverminderd krap.

duurzame inzetbaarheid

Bij goed werkgeverschap hoort passend beleid op duurzame inzetbaarheid van medewerkers. In september 2024 vroeg HEMA met succes een MDIEU-subsidie aan. In het kader van MDIEU (Maatwerkregeling Duurzame Inzetbaarheid & Eerder Uittreden) ondernemen we activiteiten die de duurzame inzetbaarheid van werknemers bevorderen, zoals trainingen, workshops of coaching-sessies, en die de eigen regie van medewerkers versterken. Dankzij deze regeling kan HEMA meer investeren in het betrekken van leidinggevenden bij duurzame inzetbaarheid, mentale gezondheid, het bevorderen van een cultuur waar veilig gewerkt wordt en de mogelijkheid om medewerkers vervroegd een (deeltijd-)pensioen aan te bieden. Dit is bijvoorbeeld het geval als mensen door de zwaarte van het werk niet in staat zijn om de

werkzaamheden vol te houden tot de AOW-leeftijd en er geen alternatieve functies beschikbaar zijn.

onze eigen medewerkers in cijfers

Het totaal aantal medewerkers (gemiddeld in 2024) werkzaam bij HEMA is 10.000. De onderstaande informatie (aantal medewerkers naar gender, naar regio, naar leeftijd en training) is op basis van de gegevens op de peildatum laatste dag boekjaar (2 februari 2025). Dit verklaart waarom de getallen hier niet overeenkomen met de waarden in het hoofdstuk “echt HEMA”. We werken eraan dit in de toekomst wel helemaal accuraat weer te kunnen geven.

In 2024 viel 97% van de medewerkers bij HEMA onder een cao. In de landen Bangladesh, China, Hong Kong, Turkije en Duitsland is geen cao, maar krijgen medewerkers van HEMA wel gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden.





aantal medewerkers naar gender

In 2024 identificeert 53%* van het managementteam, en van de managers die rapporteren aan iemand uit het managementteam (in loondienst), zich als vrouw.

* Data in 2024 is gepresenteerd op basis van de accounting policies en definities hieronder beschreven en is onderhevig aan een limited assurance opdracht op basis van NV COS 3000. We verwijzen naar pagina 80 voor het Limited Assurance rapport van de accountant.

methodologie en aannames

De personen in het leiderschapsteam die zich identificeren als vrouw, op peildatum 31-01-2025. Het leiderschapsteam binnen HEMA is gedefinieerd als volgt; 'alle posities die in een managementteam van een directielid zitten'.

We kijken hier alleen naar medewerkers in loondienst bij HEMA, dus externen zijn geen onderdeel van de scope. Een aantal functies rapporteert op peildatum weliswaar aan een directielid, maar functies kwalificeren niet als leidinggevend.

Om de KPI te berekenen, is een lijst gemaakt van alle medewerkers en de manager. Op basis van manager, rekening houdend met bovengenoemde uitzonderingen, is de lijst van leiderschap samengesteld en vervolgens de genderverhouding berekend.

totaal	vrouwen	mannen	anders ingevuld
aantal medewerkers			
10.098	8.199	1.897	2
aantal vaste medewerkers			
5.497	4.312	1.185	0
aantal tijdelijke medewerkers			
4.601	3.887	712	2
aantal medewerkers met contracten zonder een gegarandeerd aantal uur			
0	0	0	0
aantal fulltime medewerkers			
1.473	872	601	0
aantal parttime medewerkers			
8.625	7.327	1.296	2

**aantal medewerkers naar regio**

Nederland	België	Luxemburg	Oostenrijk	Frankrijk	Duitsland	inkoopkantoren
aantal medewerkers						
8.030	891	37	70	785	220	65
aantal vaste medewerkers						
3.909	735	30	70	591	97	65
aantal tijdelijke medewerkers						
4.121	156	7	0	194	123	0
aantal medewerkers met contracten zonder een gegarandeerd aantal uur						
0	0	0	0	0	0	0
aantal fulltime medewerkers						
585	185	9	6	646	2	40
aantal parttime medewerkers						
7.445	706	28	64	139	218	25

aantal medewerkers naar leeftijd

totaal	% vrouwen	% mannen	% anders ingevuld	% niet bekend
<30 jaar				
50,4%	82,4%	17,5%	0%	0,1%
30-50 jaar				
25,6%	77,6%	22,4%	0%	0%
>50 jaar				
24%	82,4%	17,6%	0%	0%



training

de gegeven trainingen van medewerkers in de winkels in Nederland

	aantal filialen	hulp op maat	trainingsuren	aantal medewerkers
commercie	18	8	72	125
winkellogistiek	53	30	570	583
safety	65	16	148	189
security	22	10	109	127
food	192	55	612	1731
overige	4	0	12	136
klant	124	0	496	1222
totaal	478	119	2019	4113

training	aantal trainingsuren
Online	
Onlinetraining	3.500
Offline	
Offlinetraining kantoor: gemiddeld 15 uur per medewerker per jaar	10.500
Offlinetraining DC: 8 uur per medewerker per jaar	4.000
Offlinetraining winkels	2.019

werknemers in de productieketen

HEMA zet zich in voor een eerlijke en verantwoorde productieketen. samen met leveranciers werken we aan continue verbetering voor werknemers in de keten en het milieu.

Onze leveranciers zijn overal in de wereld gevestigd, en in sommige regio's is er een verhoogd risico op mensenrechtenschendingen. Daarom monitoren we arbeidsomstandigheden zorgvuldig en streven we naar verbeteringen van arbeidsomstandigheden en -voorwaarden binnen onze productieketen. Dit doen we door transparantie te verhogen in onze ketens, duidelijk beleid op te stellen, wederzijdse afspraken te maken en onze stappen te delen met stakeholders. Op basis van onze risicoanalyse stellen we prioriteiten op het gebied van mensenrechten en milieu-impact. Deze prioriteiten dienen ook als input voor onze dubbele materialiteitsanalyse; dit onderwerp hebben we als impact materieel bevonden voor HEMA. [Bekijk ons proces van onze dubbele materialiteitsanalyse hier.](#)

risicogestuurde aanpak

Deze risicogestuurde aanpak wordt 'human rights and environmental due diligence' genoemd. HEMA is toegewijd aan het beschermen van mensenrechten binnen onze bedrijfsvoering en waardeketen. We volgen de [OESO Human Rights and Environmental Due Diligence richtlijnen](#). Dit zijn richtlijnen voor bedrijven om binnen hun toeleveringsketen verantwoordelijkheid te nemen en eventuele negatieve impact te voorkomen, te stoppen, of te beperken.

Het duurzaamheidsteam is hiervoor verantwoordelijk en rapporteert aan de ESG-committee. De CEO en CPO spelen in dit proces een essentiële rol. Elke maand (en wanneer nodig) overlegt het ESG-committee over de voortgang op dit onderwerp. Daarnaast ondertekenen de CEO en CPO afspraken zoals het International Accord en het Pakistan Accord.

HEMA supplier
Code of Conduct

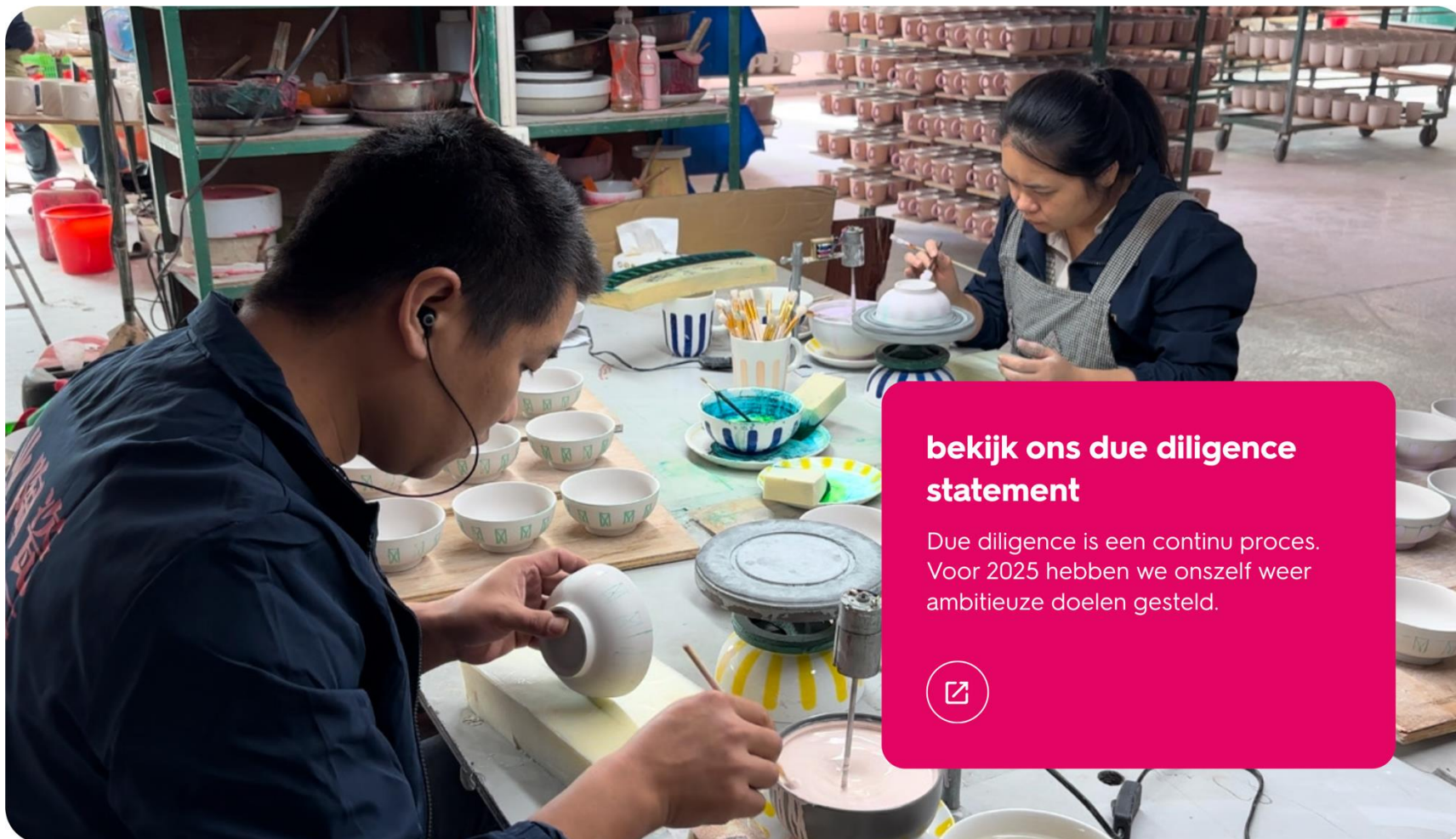
roadmap leefbaar
loon

milieu informatie
verzamelen via
Amfori BEPI

publicatie CO₂-
nulmeting

actieplannen voor
de geprioriteerde
risico's

verbetering van het
inkoopbeleid op het
gebied van vrijheid
van vereniging
(onderdeel van het
Amplify-project)



bekijk ons due diligence statement

Due diligence is een continu proces. Voor 2025 hebben we onszelf weer ambitieuze doelen gesteld.



uitgelichte onderdelen van ons due diligence beleid

verantwoorde inkoopstrategie

Onze verantwoorde inkoopstrategie lag in 2024 ten grondslag aan de HEMA supplier Code of Conduct, waarin afspraken staan voor zowel HEMA als de leveranciers. Het doel hiervan is om samenwerking te versterken op basis van gelijkwaardigheid en wederzijds respect, zodat we weten wat we van elkaar mogen verwachten. Om hier aandacht voor te vragen, hebben we trainingen gegeven aan verschillende afdelingen binnen HEMA over verantwoord inkopen.

[Lees hier meer](#)

78% van onze leveranciers leveren al meer dan 5 jaar aan HEMA

52% van onze leveranciers leveren al meer dan 10 jaar aan HEMA

kinderarbeid voorkomen

In onze HEMA Supplier Code of Conduct staan afspraken om kinderarbeid te voorkomen, evenals de verdragen die we ondersteunen. Fabrieken die voor HEMA produceren, worden gecontroleerd op de systemen en het beleid

die zij hanteren om kinderarbeid te voorkomen. Mocht er een vermoeden van kinderarbeid zijn, dan heeft HEMA aanvullend beleid opgesteld, dat online is gepubliceerd. In 2025 zijn we lid geworden van het [Centre for Child Rights and Business](#) om ons beleid en monitoring te versterken.

[Lees hier meer](#)

verantwoorde exit strategie

HEMA's verantwoorde exit strategie beschrijft hoe HEMA op een verantwoorde manier de samenwerking met een fabriek kan beëindigen indien nodig. Voornaamste aandachtspunt is de bescherming van de werknemers in de fabrieken, en de mogelijke impact die een vertrek van HEMA op hen heeft.

[Lees hier meer](#)

klachtenmechanismen

Effectieve klachtenmechanismen, binnen en buiten de fabrieken, is één van de speerpunten van het beleid van HEMA om de positie van werknemers te versterken. Sinds 2019 hebben we in verschillende projecten hieraan gewerkt.

Daarnaast is HEMA ondertekenaar van het International Accord (in Bangladesh en Pakistan). Als lid van Amfori hebben we ons in

2023 aangesloten bij het 'Speak for change'-programma. Dit programma is actief in onder andere Vietnam, India, Bangladesh, Turkije en Cambodja.

[Lees hier meer](#)

Een klachtenmechanisme is essentieel om risico's te identificeren bij productielocaties. In 2024 hebben we in totaal 34 klachten binnengekregen via verschillende kanalen. In de tabel beschrijven we de onderwerpen en hoe HEMA betrokken is geweest bij herstel.

Kanaal	Aantal klachten	Status	Onderwerp	betrokkenheid HEMA bij herstel
Direct	2	1 gesloten 1 open	Tijdig uitbetalen van fabriek aan werknemers	Directe communicatie met de leverancier/fabriek.
Amfori	0			
Int. Accord	32	20 gesloten 12 open	- Vakbondsvrijheid - Kennis van arbeidswetten. - Veiligheid en werkomstandigheden - Lonen.	- Volgen van protocollen van Accord - Directe communicatie met de betrokken leverancier en/of fabriek.
Totaal	34			

vakbondsvrijheid

Sinds 2022 is HEMA onderdeel van Amplify: een project waarbij vakbondsvrijheid bij productielocaties centraal staat. Samen met FNV en een lokale partner verzorgen we trainingen in fabrieken in Bangladesh. Het doel is:

- om de samenwerking tussen het fabrieksmanagement en de werknemers te verbeteren
- een onafhankelijk gekozen werknemersvertegenwoordiging op te zetten.
- management en werknemers te trainen om verbeteringen samen op te pakken.

In 2024 hebben we in twee fabrieken in Bangladesh deze trainingen gegeven. Zowel het management als de werknemerscomités gaven aan baat te hebben bij de trainingen. Werknemers gaven bijvoorbeeld aan dat zij in staat waren om arbeidsrechten en lonen beter toe te lichten aan andere werknemers.

In de afgelopen 2 jaar hebben we nu 6 fabrieken getraind op vakbondsvrijheid, in samenwerking met FNV en lokale partij Awai.



**In 2024 hebben we de ambitie
gesteld om in 2027 50% van onze
inkoopwaarde afkomstig te laten zijn
van productielocaties waar HEMA
bijdraagt aan een leefbaar loon.**



Om dit doel te bereiken, publiceerde HEMA in 2024 de 'Roadmap Leefbaar Loon', die we deelden met onze leveranciers en die via onze website toegankelijk is. In de roadmap beschrijven we onze activiteiten per jaar om dichterbij dat doel te komen. Zo selecteerden we in 2024 drie partners om actief te werken aan het verbeteren van lonen: Schijvens corporate fashion, Tony's Chocolonely en een productielocatie in Bangladesh.

In 2024 hebben we een pilot uitgevoerd met IDH en de Salary matrix tool. De pilot bestond uit twee onderdelen:

1. Training aan collega's en leveranciers over het concept leefbaar loon en het invullen van de salary matrix tool
2. Leveranciers hebben de salary matrix tool ingevuld en we hebben de uitkomsten samen besproken.

rapportage over leefbare lonen

In 2024 rapporteert HEMA voor het eerst over leefbare lonen. We streven naar transparantie en realiseren ons ook het volgende:

- We verzamelen loondata en berekenen loonkloven van 429 fabrieken in risicolanden. De lonen worden berekend en gecontroleerd op basis van de GLWC (Global Living Wage

Coalition), geleverd door de auditor of handmatig door de fabriek.

- We brengen lokale factoren in kaart. In China stijgen de lokale lonen geleidelijk doordat er vraag is naar geschoolde arbeidskrachten. In Bangladesh liggen de minimumlonen nog steeds ver onder het niveau van een leefbaar loon.
- Er zijn uitdagingen waarmee we rekening moeten houden. Het verhogen van lonen kan in sommige regio's lastig zijn en zelfs tot negatieve gevolgen leiden, zoals vijandigheid tussen fabrieken.

Om bewustwording onder leveranciers te vergroten hebben we een living wage brochure gedeeld. We hebben het meegestuurd in onze periodieke nieuwsbrief, en het is publiek beschikbaar op onze website.

uitkomsten IDH project

33,73%**gemiddeld**leefbaar loonverschil per
werknemer**70,80%****werknemers**

onder leefbaar loon

12**faciliteiten****54,3%****mannelijke
werknemers**

onder leefbaar loon

82,1%**vrouwelijke
werknemers**

onder leefbaar loon

8.833**werknemers**

excessieve werkuren

Uit onze risico-analyse blijkt dat een bekend risico in China excessieve werkuren is. Ook uit onze audits blijkt dat de werkuren in Chinese fabrieken die voor HEMA produceren erg hoog zijn. Een veelvoorkomend probleem, waar geen makkelijke oplossing voor bestaat. Ook in onze productieketen komen excessieve werkuren voor, zoals blijkt uit de BSCI-audits. Waar mogelijk pakken we dit risico aan. Om ons verder te verdiepen in het thema en mogelijk zelfs de werkuren verminderen, hebben we de volgende stappen gezet:

- Literatuuronderzoek naar excessief overwerk.
- Stakeholders geraadpleegd.
- Een vragenlijst verstuurd naar geselecteerde leveranciers over excessief overwerk en mogelijke oorzaken.
- Ter plaatse interviews met leveranciers gestart op basis van de vragenlijst.
- Eerste afspraken gemaakt om leveranciers zo mogelijk te ondersteunen met een verbeterplan.

In 2025 blijven we in communicatie met onze Chinese leveranciers over onze bezorgdheid over excessieve werkuren. We gaan door met het voeren van open gesprekken met leveranciers over verbeteringen, en over het

vaststellen van een concreet doel voor het verminderen van excessieve werkuren. Daarbij kijken we ook altijd naar onze rol als verantwoorde inkoper en onze wederzijdse afspraken in de HEMA Supplier Code of Conduct.



**alle beleidstukken zijn ook
voor iedereen te vinden op
onze corporate website**



audits op sociale impact

Alle fabrieken die HEMA-producten gaan produceren, worden vooraf op kwaliteit gecontroleerd door een externe partij. Deze bekijkt ook de productiecapaciteit en eventueel gebruik van onderaannemers. De controle op capaciteit is belangrijk om illegaal gebruik van onderaannemers te voorkomen. Ook worden fabrieken in risicolanden (volgens de Amfori-landenclassificatie) naast kwaliteit gecontroleerd op sociale impact. Ons audit-beleid is gericht op continue verbetering. Dit noemen we onze 'development approach'. De audits vormen een belangrijk onderdeel van het analyseren en monitoren van risico's in onze keten.



quote van één van de partners

"Werknemers maken graag overuren om extra te verdienen, en verhuizen naar gebieden waar fabrieken staan. Die trend is echter aan het verschuiven. Fabrieken worden steeds vaker gebouwd waar de werknemers wonen, waardoor de werknemers lokaal blijven wonen, en loyaler zijn aan hun werkgever. Dat maakt het werknemersbestand stabiel."

onze development approach

Alle productielocaties in risicolanden moeten voldoen aan onze development approach. Deze beoogt het versterken van de positie van werknemers in de keten en het waarborgen van goede arbeidsomstandigheden, en heeft continue verbetering als uitgangspunt.

Totaal productielocaties in risicolanden	592
Totaal productielocaties in risicolanden (<1jaar leveren)	99
Totaal productielocaties in risicolanden (>1jaar leveren)	493

Aantal actieve productielocaties in risicolanden in 2024.

HEMA's minimale vereisten

Het realiseren van de ambities van onze development approach heeft onze prioriteit. HEMA laat audits (Minimal Requirement audits) uitvoeren door een externe partij. Dit geldt voor alle fabrieken die aan HEMA leveren. Een laagdrempelige maar hele concrete audit, die we doen voordat een fabriek mag leveren aan HEMA. Voor fabrieken in risicolanden hebben we additioneel een HEMA MRQ social compliance audit.

# MRQ-sc audit	96*
# MRQ-sc initial OK	8
# MRQ-sc initial CAP (corrective action plan)	86
# MRQ-sc initial Not-OK + corrected	2
# MRQ-sc current OK	93
# MRQ-sc current CAP	3
# MRQ-sc current Not-OK	0
# gesloten CAPs	83

Resultaten MRQ-social compliance audits in 2024 (OK = compliant, NOK = not compliant).

Toelichting bij de tabel:

Een MRQ-sc audit is HEMA's MRQ social compliance audit. Een initial audit betekent de eerste audit uitgevoerd bij de nieuwe fabriek. Een current audit is de hernieuwde audit waarin verbeteringen zijn gevraagd en doorgevoerd op basis van de eerste audit. Het aantal gesloten CAPs (corrective action plans) geeft aan dat de fabriek voorafgaande aan levering verbeteringen heeft doorgevoerd op social compliance.

* 2 fabrieken hadden SA8000, dus geen audit nodig. 1 fabriek staat nog gepland.

100% van de verbeterplannen na de eerste MRQ-sc audit wordt binnen de afgesproken tijd uitgevoerd. Anders neemt HEMA geen producten af bij de fabrikant.

Amfori BSCI-criteria

Als lid van Amfori (de organisatie die de social compliance standaard BSCI beheert), vragen we productielocaties die langer dan een jaar aan HEMA leveren om een BSCI-audit in te

plannen. De productielocaties kunnen daarin een A t/m E scoren, waarbij A en B de beste scores zijn. De scores en inzichten monitoren we op het bijbehorende BSCI-platform. Afgelopen jaar vonden er 399 BSCI-audits plaats. In het geval van een D-score nemen we direct contact op met de leverancier om zo snel mogelijk verbeteringen door te voeren. Net als in 2023, waren er in 2024 geen E-scores.

Naast BSCI accepteren we ook standaarden die we kunnen verifiëren en die in onze visie gelijkwaardig zijn, zoals Sedex/SMETA. Een SA8000-certificaat zien wij als een goede beoordeling van arbeidsvoorwaarden en werkomstandigheden voor een fabriek. Met zo’n certificaat is een MRQ-social compliance audit voor deze fabriek niet nodig.

	2021	2022	2023	2024
MRQ-sc audit	167	124	96	96
BSCI-audit	322	488	467	399
International Accord	19	29	25	

Resultaten MRQ-social compliance audits door de jaren heen.

	2022	2023	2024
BSCI A-score	21	21	20
BSCI B-score	36	57	67
BSCI C-score	411	316	304
BSCI D-score	11	5	2
Leveranciers met andere geaccepteerde standaarden (zoals SEDEX)	30	32	17
Leveranciers met SA8000 certificaat	11	10	9
Nog geen audit, of verlopen audit.	10%	13%	12,5%

BSCI-audit scores door de jaren heen.

In 2024 hebben 87,06%* van fabrieken waar HEMA per 02-02-2025 langer dan 1 jaar produceert, gelegen in een van de door HEMA gedefinieerde hoog risicolanden, een door HEMA geaccepteerde geldige social compliance standaard (BSCI, SA8000, Sedex/Smeta).

* Data in 2024 is gepresenteerd op basis van de accounting policies en definities hieronder beschreven en is onderhevig aan een limited assurance opdracht op basis van NV COS 3000. We verwijzen naar pagina 80 voor het Limited Assurance rapport van de accountant.

Methodologie en aannames

Voor de kwalificatie van landen als hoog-risicoland hanteren we de Amfori risicoclassificatie. Alle high-risk en medium risk landen

volgens Amfori zien wij als hoog risicoland. Op peildatum 02-02-2025 is gekeken welke fabrieken die langer dan 1 jaar leveren aan HEMA en eindproducten van HEMA maken (Tier 1). Deze fabrieken moeten een door HEMA geaccepteerde geldige social compliance certificaat hebben. HEMA accepteert de volgende social compliance certificaten:

- BSCI score A, B, C
- SA-8000
- ICS
- Sedex

Een BSCI score D, BSCI score E, een verlopen audit of geen audit beoordelen wij als onvoldoende.

Tony's Open Chain

De cacao die nodig was voor het maken van de HEMA chocolade- en feestletters is dit jaar ingekocht via Tony's Open Chain. In 2023 maakten we bekend dat we ons aansluiten bij Tony's Open Chain. Zo steunen we de missie van 'ony Chocolonely om uitbuiting in de cacao-industrie te stoppen. Afgelopen jaar is de cacao voor de eerste HEMA-producten van Tony's Open Chain geoogst en geleverd.

HEMA focust op verder verduurzamen en het nemen van verantwoordelijkheid in de productieketen. Door onderdeel te worden van Tony's Open Chain, betaalt HEMA cacaoboeren van aangesloten cacaocoöperaties in Ghana en Ivoorkust de prijs voor een leefbaar inkomen voor hun traceerbare bonen. Met de samenwerking tussen deze twee grote Nederlandse merken, zetten we stappen om uitbuiting in de cacao-industrie te beëindigen.

In 2024 is 24,0%* van de cacao van HEMA eigen merkproducten (kg) (geleverd in boekjaar 2024) ingekocht via het Tony's Open Chain initiatief (exclusief restaurant/takeaway en gebak).

* Data in 2024 is gepresenteerd op basis van de accounting policies en definities hieronder beschreven en is onderhevig aan een limited assurance opdracht op basis van NV COS 3000. We

verwijzen naar pagina 80 voor het Limited Assurance rapport van de accountant.

methodologie en aannames

De periode betreft aan HEMA geleverde producten in het financiële jaar 2024, dat liep van 29 januari 2024 tot en met 2 februari 2025. In de scope zijn alleen HEMA eigen merkproducten opgenomen. Daarnaast is er enkel gekeken naar de houdbare en verse producten die verkocht worden in de winkel, producten die in onze restaurants, takeaways en op onze gebaksafdeling worden verkocht zijn niet meegenomen. Voor koffie en thee zijn de warme dranken meegenomen, dus bijvoorbeeld niet de paaseitjes met koffie-extract. Aan de aantallen geleverde producten zijn de totaalgewichten per product uit het voedselspecificatiesysteem gekoppeld om tot een totaalgewicht te komen van de geleverde producten.

Tony's open Chain is een initiatief dat streeft naar een transparante cacaoketen, waar boeren een eerlijke prijs ontvangen voor hun cacao.



Gemaakt van cacao uit de Tony's Chocolonely Open Chain. Zodat ze niet alleen lekker zijn, maar er met iedere hap wordt bijgedragen aan een beter leven voor cacaoboeren.



klanten

In de afgelopen bijna 100 jaar heeft HEMA een plek veroverd in de harten van onze klanten. Iedereen komt graag bij HEMA. En dat kán ook: we hebben toegankelijke en gezellige winkels waar onze klanten graag hun inkopen doen. De beste kwaliteit voor de laagste prijs. Dat is al sinds 1926 de kern van HEMA.

klantonderzoek

Om zo goed mogelijk aan te blijven sluiten bij de wensen en behoeftes van onze klanten, doen we veel klantonderzoek. Deze geven ons inzicht in de beoordeling van onze producten, hoe we aansluiten bij diverse doelgroepen, ontwikkelingen in de markt en het imago van HEMA. Dit is belangrijke informatie voor onder andere onze inkoopmedewerkers en een goed startpunt voor onze ontwerpers. Daarom communiceren we de belangrijkste resultaten en acties in onze interne nieuwsbrief. We hebben regelmatig gesprekken met ons eigen HEMA-klantenpanel. Zo hebben onze klanten directe invloed op de koers van HEMA.

In 2024 hebben we voor een nieuw bed-assortiment onderzoek uitgevoerd, waar we slaapkamers van mensen hebben bezocht en uiteindelijk een nieuw bed-assortiment hebben geïmplementeerd. Ditzelfde hebben we gedaan

met het nieuwe beauty-assortiment: we zijn langsgegaan bij badkamers om zo de klantbehoefte goed in kaart te brengen. Zo vertelden klanten bijvoorbeeld dat ze een houder nodig hebben voor het zeepblok dat we introduceren. Zo kunnen we gelijk een compleet pakket aanbieden en aansluiten bij de wensen!

klantenservice

In 2024 zijn via de HEMA-klantenservice ongeveer 1 miljoen klanten geholpen, uit alle landen waar HEMA aanwezig is. We hielpen bijvoorbeeld met vragen over bestellingen, ons loyaliteitsprogramma of HEMA-producten. De kanalen waarop onze klanten contact kunnen opnemen, zijn de telefoon, de website, chat op de website en in onze app, e-mail, Facebook, X en Instagram. Daarnaast heeft onze digitale assistent aan de telefoon en via chat veel van onze klanten zelfstandig kunnen helpen. Lekker snel en direct antwoord op je vraag, dat is wel zo makkelijk! De meeste vragen gaan over online bestellingen en de bezorging hiervan in onze winkels of bij je thuis. In 2024 zijn verschillende nieuwe technologieën toegepast binnen onze klantenservice (o.a. generatieve AI), zodat onze medewerkers efficiënter kunnen werken en meer tijd hebben voor het contact met onze klanten. We zien daardoor een nog hogere klant- en

medewerkerstevredenheid. En uiteraard helemaal veilig en in lijn met de Europese AI Act.

klanttevredenheid

De tevredenheid over de HEMA-klantenservice meten we via een enquête. Deze sturen we per e-mail naar elke klant nadat het contact is afgerond. In deze enquête vragen we of ze de HEMA-klantenservice aanbevelen aan vrienden of familie (NPS) en of de vraag naar tevredenheid is beantwoord. Daarnaast vragen wij al onze klanten hoe ze de vriendelijkheid en de kennis van onze klantenservicemedewerkers hebben ervaren (CSAT: Customer Satisfaction Score).

Over 2024 waren dit onze scores:

NPS: 52,4* (schaal van -100 tot +100)

In 2023 was de NPS 45, en in 2022 was de NPS 40.

NPS is de gemiddelde transactionele NPS in Nederland en België, van klanten met een HEMA-klantenkaart die onze winkel hebben bezocht en de vragenlijst hebben ingevuld.

CSAT: 8,1 (schaal van 1 tot 10)

In 2023 was de CSAT 8,5, en in 2022 was de CSAT 8.

Onze digitale assistent wordt door onze klanten beoordeeld met gemiddeld een 8 (CSAT). We zijn trots dat onze klanten onze klantenservice voor het 4e jaar op rij zo positief waarderen. Zo maken we het elke dag voor onze klanten weer een beetje beter.

* Data in 2024 is gepresenteerd op basis van de accounting policies en definities hieronder beschreven en is onderhevig aan een limited assurance opdracht op basis van NV COS 3000. We verwijzen naar pagina 80 voor het Limited Assurance rapport van de accountant.

methodologie en aannames

Klanten die in de gemeten periode (29 januari 2024 t/m 28 januari 2024) een HEMA pas hebben gebruikt bij een aankoop in een HEMA-winkel (Nederland en België) krijgen een uitnodiging om het aankoopproces te beoordelen. We passen enkele filters toe: fotoproduct aankopen zijn uitgezonderd, evenals retourzendingen en mensen die in de afgelopen 90 dagen al een e-mail hebben ontvangen.

De klant beoordeelt op een schaal van 0 tot 10 of zij HEMA aanbevelen. Dagelijks halen we de antwoorden op en verwerken deze in een dashboard. Om de NPS te berekenen verwerken we de score op de vraag of de klant HEMA zou aanbevelen als volgt:

- Score 0 t/m 6 = detractors
- Score 7 en 8 = passives
- Score 9 en 10 = promotors

$NPS = \% \text{ promotors} - \% \text{ detractors}$

klantenpas

- In 2024 waren er 5,5 miljoen klantenpashouders in Nederland en België. In 2023 waren dat er 4,9 miljoen.
- Klanten gaan het liefst voor korting of gratis producten. In 2024 kozen klanten het vaakst voor katoenen wattenschijven, schuursponsjes in tompouce-uitendlijk, of een broodje.
- Klanten ontvingen ook nog 722.000 losse kopjes koffie, 133.000 dubbele koffies en 246.000 verjaardagstompoucen. Dat zijn dus ruim een miljoen kopjes koffie of thee!

iedereen houdt van HEMA

Onze kerstcommercial hebben we in één dag getest onder verschillende lagen van de bevolking in een grote Nederlandse stad. De commercial kon met die inzichten geoptimaliseerd worden. Siepie en Takkie veroverden tijdens de feestdagen de harten van de televisiekijkers. De kerstcommercial van HEMA is dan ook als winnaar bekroond tijdens de uitreiking van de Ster Gouden Loeki 2024, voor het tweede jaar op rij!



5.500.000

klantenpashouders

in 2024

52,4

NPS*

klantwaardering

ongeveer

1.000.000

**geholpen
klanten**

via HEMA klantenservice

1.000.000

**gratis kopjes
koffie of thee**

voor onze klanten

8,1

CSAT*

schaal van 1 tot 10

**NPS: Net Promotor Score*

**CSAT: Customer Satisfaction Score*

helemaal nieuw: persoonlijke verzorging en gezichtsverzorging

In een nieuwe vierkante fles voor efficiënter transport, 100% vegan en microplasticvrij.

Volledig nieuw assortiment verzorgingsproducten met onder andere shampoo, conditioner, douchegel in navulverpakkingen.

Ook introduceerden we een volledig plasticrij assortiment voor persoonlijke verzorging voor elke dag, zoals zeepblokken met bijbehorende accessoires als een zeepbakje, een magnetische blokhouder en een opschuimzakje.

Eveneens onderdeel van deze nieuwe lijn is een range producten voor gezichtsverzorging om het gezicht te reinigen en de huid te voeden. Alles 100% vegan en plasticvrij voor een eenvoudige verzorgingsroutine die helemaal niet duur hoeft te zijn. Dit is een initiatief uit HEMA's Conceptlab: een interne manier van werken waar initiatief wordt uitgedaagd en interne samenwerkingen met afdelingen worden aangemoedigd. We zijn ontzettend trots op deze mooie nieuwe productlijn waar zoveel collega's van HEMA hard aan hebben gewerkt.



productveiligheid

We willen dat iedereen die een HEMA-product koopt, weet dat productveiligheid topprioriteit is voor onze ontwerpers. We versterken continu onze cultuur waarin productveiligheid geen sluitpost is, maar een fundamenteel uitgangspunt. Hierbij willen wij verder gaan dan alleen te voldoen aan de minimale wettelijke vereisten. Onze processen kennen extra controlemomenten om risico's te minimaliseren en eventuele problemen zo vroeg mogelijk te zien en op te lossen. Want een beter alledaags leven begint met producten die je met een gerust hart kunt gebruiken – vandaag, morgen en in de toekomst.

Onze afdeling productkwaliteit & veiligheid (PK&V) houdt zich onder andere bezig met:

- Productanalyses.
- Etikettering.
- Gebruiksaanwijzingen.
- Klachtenafhandeling.
- Nationale en internationale wetgeving.
- Communicatie met landelijke autoriteiten.
- Waarborgen kwaliteit- en veiligheidsgerelateerde processen.
- Productinspecties.

We zijn vastbesloten om geen enkel productrisico te missen. We sporen risico's onder meer op door gebruik te maken van moderne software voor productinspecties, het verder verfijnen van risicobeoordelingsformats voor al onze producten en het uitvoeren van periodieke audits. Daarnaast zorgen we er natuurlijk voor dat onze producten duidelijke gebruiksaanwijzingen en waarschuwingen bevatten, zodat consumenten deze veilig kunnen gebruiken.

Door regelmatige voortgangsrapportages, evaluaties en interne audits verbeteren we voortdurend onze veiligheidsmaatregelen en streven we naar continue verbetering en naleving van onze productveiligheidsdoelen.

We nemen alle noodzakelijke stappen om mogelijke risico's te identificeren, te beoordelen en te verminderen, zodat we consumenten een veilige en zorgeloze ervaring bieden bij het gebruik van HEMA-producten.

In 2025 starten we met de implementatie van software die ons extra ondersteunt bij het toezichthouden, rapporteren en beheren van zowel de wettelijke als de HEMA vereisten voor onze producten. In 2024 hebben we de keuze gemaakt voor passende software en hebben we de systemen hierop voorbereid.

textiel

Binnen Europa is er strikte wetgeving voor de veiligheid van textielproducten. Kleding kan verschillende chemicaliën bevatten. Deze stoffen kunnen schadelijk zijn voor zowel de gezondheid van de drager van het kledingstuk, als voor het milieu. Samen met brancheorganisatie Modint zorgen we dat onze Restricted Substances List (RSL) up to date is. De RSL is een totaalijst van alle huidige gelimiteerde stoffen. Deze lijst geeft ons de mogelijkheid gericht risico's te inventariseren op onze producten. Steekproeven worden twee keer per jaar uitgevoerd.

voedselveiligheid

Bij HEMA begint goed eten met voedselveiligheid. Daarom stellen we strenge eisen aan onze leveranciers en controleren we productie, verpakking en opslag zorgvuldig. In onze winkels zijn medewerkers verantwoordelijk voor naleving van de afspraken en procedures. Externe specialisten, maar ook HEMA store auditors, voeren controles uit, en we sturen bij waar nodig.

Onze werkwijze is gebaseerd op de Warenwet en de hygiënecode STOR. De NVWA is hierbij de toezichhoudende instantie. We streven naar een sterke voedselveiligheidscultuur waarin iedereen – van leverancier tot winkelmedewerker – bijdraagt aan het minimaliseren van risico's. Iedereen die bij HEMA met levensmiddelen werkt, volgt jaarlijks een online voedselveiligheidstraining.

Al onze voedingsmiddelen voldoen aan strenge voedselveiligheidsnormen en onze foodleveranciers handelen op basis van de criteria van het 'Global Food Safety Initiative' (GFSI).

informatiebeveiliging

Cybersecurity is de bescherming van digitale middelen en informatie van HEMA en haar klanten. Dit omvat alle maatregelen om programma's, computers en netwerken te beschermen tegen digitale criminaliteit. Het HEMA Security Office staat hiervoor aan het roer.

Nederland en ook HEMA digitaliseert. Daarom is het van belang dat HEMA een duidelijke aanpak voor cybersecurity heeft en deze implementeert. In 2024 lag de nadruk op monitoring en het verder optimaliseren en automatiseren van dataveiligheid. Op deze manier identificeren en verholpen wij kwetsbaarheden, voordat cybercriminelen deze misbruiken.

goed geoliede informatiebeveiliging

De komende jaren staan voor het HEMA Security Office in het teken van optimalisatie en automatiseren. Informatiebeveiliging is bij HEMA schaalbaar en flexibel, om zo de organisatie goed te kunnen ondersteunen. Zo integreren we beveiligingsmaatregelen steeds beter in onze dagelijkse werkzaamheden, en kunnen collega's zelfstandig goed geïnformeerde besluiten nemen ten aanzien van informatiebeveiligingsrisico's in hun dagelijkse

werkzaamheden. Hierbij is het HEMA Security Office het vertrouwde aanspreekpunt en adviseur voor medewerkers, management en partners. De strategie en het beleid voor informatiebeveiliging wordt maandelijks besproken in de commissie informatiebeveiliging en privacy, waarin collega's van de Security Office en het privacyteam aanwezig zijn.

bewustwording

Het HEMA Security Office voerde in 2024 een bewustwordingsprogramma uit, met banners, posters, gesimuleerde phishing mails en interactieve security escaperooms. Deze escaperooms dragen op een speelse en laagdrempelige manier bij aan de bewustwording rondom informatieveiligheid. Zo worden medewerkers steeds alerter op informatiebeveiliging en cyberdreigingen. Met deze initiatieven bouwen we stap voor stap aan een duurzame securitycultuur binnen HEMA, waarbij informatiebeveiliging een vanzelfsprekend onderdeel wordt van het dagelijks handelen.

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 leveranciers voldoen aan de beveiligingseisen en standaarden van HEMA. We streven ernaar dit proces continu te optimaliseren en waar mogelijk te automatiseren. Zo versterken we niet alleen onze eigen weerbaarheid, maar ook die van de gehele keten.

organisatie

Bij HEMA hechten we grote waarde aan integriteit, respect en vertrouwen: van hoe we samenwerken tot hoe we besluiten nemen. Met heldere bedrijfsvoering, openheid en ruimte voor initiatief, bouwen we aan een HEMA waar iedereen trots op is.



onze cultuur

Een goede organisatie is belangrijk om onze missie uit te voeren. Dat lichten we toe aan de hand van een aantal interne thema's die duidelijk maken hoe wij keuzes maken en wie verantwoordelijk is voor welk onderdeel.

gedragscode als basis

In onze samenwerking intern, en met onze klanten en leveranciers, houden we ons aan de beleidsprincipes zoals beschreven in onze gedragscode. Dat is de basis in onze samenwerkingen en in ons handelen.

HEMA hecht grote waarde aan integriteit, respect en vertrouwen. We vinden het belangrijk dat medewerkers misstanden die ze tijdens hun werk tegenkomen melden, en zich daarbij op geen enkele manier beperkt voelen. Iedereen die bij HEMA werkt, moet zich thuis voelen en een veilige werkomgeving hebben. Bij vragen hierover, of het melden van misstanden, kunnen medewerkers terecht bij hr, de compliance officer, leidinggevend en externe vertrouwenspersonen. De externe vertrouwenspersonen delen jaarlijks een geanonimiseerd rapport met HEMA, dat inzicht geeft in de hoeveelheid en de aard van de meldingen en hoe ermee om is gegaan. Met dit

rapport kan HEMA ook eventuele patronen herkennen en indien nodig actie ondernemen.

onze organisatiestructuur

Werken aan duurzaamheid, dat doen we bij HEMA met iedereen.

Ons duurzaamheidsteam is verantwoordelijk voor het uitwerken van de duurzaamheidsstrategie in het beleid, en ontwikkelt doelstellingen samen met verschillende afdelingen zoals juridische zaken, inkoop en kwaliteit. Zo borgen alle medewerkers de implementatie en uitvoering van het duurzaamheidsbeleid.

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 is onderdeel van het managementteam. CO₂-reductie op scope 1, 2 en 3 is één van de zeven indicatoren (KPI's) voor het bestuur.

ons bestuur

Het managementteam (MT) en de Raad van Commissarissen vormen HEMA's bestuur. Het management-team is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van HEMA.

bestuur

Het managementteam bestaat uit zeven personen: de Chief Executive Officer, de Chief Financial Officer, de Chief Customer Officer, de Chief Technology Officer, de Chief Product Officer, de Chief Operations Officer en de Chief People Officer.

In november 2024 hebben we onze ambities voor de komende drie jaar gedeeld. Om onze ambities waar te maken, moeten we ervoor zorgen dat de organisatiestructuur van HEMA hierbij past. Het moment om deze aanpassingen te doen, valt samen met het vertrek van Wilma Veldman (Chief Product Officer). De taken van Wilma zijn verdeeld over de MT-leden. Deze opstelling zorgt ervoor dat we met tempo de strategische koers blijven volgen. Met de verdeling van de taken, willen we ons aanbod van producten nog beter afstemmen op de wensen van onze klant. Ook geven we met deze indeling het leiderschapsteam de kans zich verder te ontwikkelen in onze organisatie. Dit is

vanaf het boekjaar van 2025 in werking getreden.

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 houdt toezicht op de werkwijze van het MT en adviseert het MT bij de vervulling van zijn bestuurstaken. De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf personen. Onderwerpen waarover de Commissarissen zich buigen, zijn onder meer de benoeming, het functioneren en de beloning van MT-leden, internationale expansie, marketing, e-commerce, franchise, supply chain, financiering en cashflow van HEMA. Vaste agendapunten zijn onder meer de financiële en operationele prestaties, de ontwikkeling van het marktaandeel en de algemene gang van zaken.

Twee leden van de Raad van Commissarissen zijn aangewezen als auditcommissie. Deze commissie houdt onder meer toezicht op financiële rapportages, risicomanagement, interne controles, naleving van wet- en regelgeving zoals CSRD, EU Taxonomie en CSDDD en adviseert de Raad van Commissarissen over de benoeming van de onafhankelijke externe accountant van HEMA.

beloning

Met het managementteam 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. 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. Bij onvoldoende presteren vervalt het recht op de variabele beloning. Voor alle medewerkers geldt het verplichte bedrijfstakpensioenfonds voor de detailhandel. Het managementteam sluit dus aan bij dezelfde pensioenregeling als alle overige medewerkers.

CO₂-reductie op scope 1, 2 en 3 is één van de zeven indicatoren (KPI's) voor het bestuur. Eerder was dit: 'Leidend in de duurzaamheidsbeweging', maar deze hebben we geconcretiseerd om aan te sluiten bij de ontwikkelingen in de wereld.

managementteam

(incl. Raad van Bestuur), 2 februari 2025



Saskia Egas Reparaz
CEO
startdatum: 1 juni, 2021
gender: Vrouw

Voorheen was Saskia CEO van drogisterijketen ETOS en lid van het Europese leiderschapsteam bij Ahold Delhaize.



Jurriaan Pouw
CFO
startdatum: 1 april, 2022
gender: Man

Voor HEMA bekleedde Jurriaan diverse managementfuncties in de retail als CFO bij C1000 en manager e-commerce bij Jumbo.



Bas Verheijen
CCO
startdatum: 1 juni, 2021
gender: Man

In zijn loopbaan heeft Bas gewerkt bij onder andere Albert Heijn, C1000, Blokker en Picnic.



Wilma Veldman*
CPO
startdatum: 1 juni, 2021
gender: Vrouw

Wilma heeft verschillende functies bekleed bij organisaties zoals De Bijenkorf, V&D en Zeeman. Ook heeft zij eerder diverse functies vervuld bij HEMA.
* uit dienst per 2 februari 2025.



Machiel Lagerweij
COO
startdatum: 1 augustus, 2021
gender: Man

Machiel heeft gewerkt bij bedrijven zoals De Bijenkorf en MS Mode. Voordat hij in 2021 bij HEMA kwam, had hij al meerdere langdurige dienstverbanden bij HEMA achter de rug.



Pieter Heij
CTO
startdatum: 1 juni, 2021
gender: Man

In zijn carrière heeft Pieter gewerkt bij onder andere De Bijenkorf en de Selfridges Group.



Filippien Wagenmakers
CPeO
startdatum: 1 oktober, 2022
gender: Vrouw

Filippien heeft verschillende functies bekleed in de retail bij Ahold Delhaize en Gall & Gall.

Raad van Commissarissen

2 februari 2025

Pieter Haas

Voorzitter benoemd conform het aanbevelingsrecht van de Ondernemingsraad HEMA
startdatum: 1 februari 2021
eind termijn: 31 januari 2025
ultimate: 2033
gender: Man

Bas Becks

Commissaris Parcom
startdatum: 1 februari 2021
eind termijn: 31 januari 2025
ultimate: 2033
gender: Man

Wilco Jiskoot

Onafhankelijke Commissaris
startdatum: 1 februari 2021
eind termijn: 31 januari 2025
ultimate: 2033
gender: Man

Ton van Veen

Commissaris Mississippi Ventures & lid van auditcommissie
startdatum: 1 februari 2021
eind termijn: 31 januari 2025
ultimate: 2033
gender: Man

Ronald van der Vis

Onafhankelijke Commissaris & lid van auditcommissie
startdatum: 1 februari 2021
eind termijn: 31 januari 2025
ultimate: 2033
gender: Man

duurzaamheidsteam



Eva Ronhaar
directeur duurzaamheid



Xander Kotvis
milieu-impact



Marieke Doolaard
due diligence,
productieketen



Milou America
duurzaamheid specialist



Fuusje Schlette
jr. duurzaamheid specialist

betrokken afdelingen

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

duurzaamheid

Het managementteam en de Raad van Bestuur van HEMA zijn verantwoordelijk voor de bedrijfsstrategie. Ons Risk & Internal Audit team bewaakt als onafhankelijke partij de risico's en compliance. Duurzaamheid is hierbij een belangrijk aandachtspunt. De afdeling duurzaamheid (bestaande uit vijf medewerkers) is verantwoordelijk voor de doorvertaling van de duurzaamheidsstrategie tot beleid. Ook stelt deze afdeling de duurzaamheidsdoelen vast, in overleg met diverse afdelingen, zoals juridische zaken, inkoop en kwaliteit. Zo dragen al onze medewerkers zorg voor de implementatie en monitoring van het duurzaamheidsbeleid. De CEO is (eind)verantwoordelijk voor het duurzaamheidsbeleid, de realisatie ervan en de naleving van de duurzaamheidswetgeving. De CFO is verantwoordelijk voor de financiële en niet-financiële rapportage.

De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor het toezicht op het managementteam en houdt toezicht op de algemene gang van zaken, de strategie, de operationele prestaties en de corporate governance. In hun rol adviseren zij tevens over de roadmap van HEMA voor ESG. Een onderdeel van de Raad van Commissarissen is

de Auditcommissie, die bijdraagt aan het uitoefenen van toezicht op onder andere risicomanagement en de naleving van (duurzaamheids-)regelgeving.

ESG-commissie

In januari 2024 is de duurzaamheidscommissie overgegaan naar de ESG-commissie. Ontwikkelingen en duurzaamheidsdoelstellingen worden gemonitord en besproken. Hierin zijn de CEO, CPO, CFO, CPeO en vertegenwoordigers van de afdelingen communicatie, juridische zaken, inkoop, Risk & Internal Audit en duurzaamheid aanwezig. De ESG-commissie vergadert maandelijks en staat onder voorzitterschap van de CEO. Deze commissie maakt strategische en beleidsmatige keuzes en de individuele commissieleden zorgen voor de operationele implementatie.

CSRD-projectgroep

In 2024 zijn we een CSRD-projectgroep gestart. Dit is een multidisciplinair team dat op projectbasis zorgt voor de tijdige en effectieve implementatie van de CSRD. De projectgroep bestaat uit de CFO, vertegenwoordigers van corporate finance, data & analytics, het duurzaamheidsteam en Risk & Internal Audit. De projectgroep is verantwoordelijk voor alle besluitvorming rondom HEMA's roadmap voor

CSRD-naleving, en staat onder voorzitterschap van de CFO. De groep komt maandelijks bijeen.

duurzaamheidsverslag

De voortgang op duurzaamheid deelt HEMA elk jaar in het publieke duurzaamheidsverslag. Het managementteam van HEMA is verantwoordelijk voor het overzien en goedkeuren van de duurzaamheidsinformatie. Het corporate communicatieteam coördineert de opzet en het proces. Teams binnen HEMA hebben de benodigde informatie aangeleverd. Het duurzaamheidsteam doet de toetsing van het verslag. Het managementteam van HEMA is verantwoordelijk voor het overzien en goedkeuren van de duurzaamheidsinformatie en geeft uiteindelijk akkoord voor publicatie van het duurzaamheidsverslag. De CEO en CFO accorderen zowel de jaarrekening als het duurzaamheidsverslag.

In dit verslag rapporteren we op onze materiële onderwerpen uit de dubbele materialiteitsanalyse 2024. 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 RvC) zijn betrokken en aanwezig bij overleggen met stakeholders. Het



MT is in zijn geheel aanwezig bij de strategiedagen (werknemers, leveranciers), bij stakeholderbijeenkomsten (collega's, NGO's, samenwerkingspartners) en andere contactmomenten met interne en externe stakeholders. De feedback vanuit deze overleggen wordt continu meegenomen in vormgeving van het duurzaamheidsbeleid.

over dit verslag

inhoud en dataverzameling duurzaamheidsverslag

Dit duurzaamheidsverslag heeft betrekking op de periode van 29 januari 2024 tot 2 februari 2025. De inhoud van het verslag is gebaseerd op onze materiële onderwerpen en de informatiebehoefte van stakeholders. We hebben vrijwillig de European Sustainability Reporting Standards (ESRS) gebruikt als rapportagestandaard voor dit verslag, ter voorbereiding op de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Er is geen Limited Assurance verstrekt op de CSRD, tenzij anders vermeld voor bepaalde KPI's. De Limited Assurance opdracht is gericht op specifieke KPI's op basis van NV COS 3000. We verwijzen naar pagina A-B voor het Limited Assurance rapport van de accountant.

Dit verslag is gepubliceerd op 27 mei 2025.

copyright

© 2025 HEMA BV Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, 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.

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.



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. Sinds februari 2021 zijn de Nederlandse investeringsmaatschappijen Mississippi Ventures en Parcom gezamenlijk eigenaar van HEMA.

De rapportageperiode in dit verslag loopt gelijk aan ons financiële boekjaar. Dit verslag heeft betrekking op dezelfde entiteiten als de entiteiten in ons financiële jaarverslag.

Dit zijn de dochterondernemingen van HEMA per 2 februari 2025. Dit zijn allemaal geconsolideerde dochterondernemingen in volle eigendom, volgens artikel 379 B2 BW:

Nederland

HEMA Duitsland B.V.*, Amsterdam
HEMA Financial Services B.V.*, Amsterdam
HEMA Financiering B.V.*, Amsterdam
HEMA Warenhuizen B.V., Amsterdam
HEMA België B.V., Amsterdam
HEMA Krimpen B.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 Austria GmbH, Wien, Austria
HEMA EMEA Mağazacılık Limited Şirketi,
Istanbul, Turkey
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 B.V. 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.

***) No activities in 2020-2024. Entities are in process of being dissolved and shall be liquidated after reporting date February 2, 2025.

ESRS-tabel

ESRS	onderdeel	sub-onderwerp	locatie in het verslag
<i>algemene toelichtingen</i>			
BP	Grondslag voor het opstellen van informatie	<ul style="list-style-type: none"> Algemene grondslag voor het opstellen van duurzaamheidsverklaringen Rapportage over specifieke omstandigheden 	Organisatie/over dit verslag
GOV	Governance	<ul style="list-style-type: none"> De rol van de bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen Informatie verschaft aan en omgang met duurzaamheidsthema's door bestuurs-leidinggevende en toezichthoudende organen van de onderneming Integratie van duurzaamheidsprestaties in beloningsregelingen Due-diligenceverklaring Risicobeheersing en interne controles voor duurzaamheidsrapportage 	Organisatie/onze organisatiestructuur, organisatie/ ons bestuur
SBM	Strategie	<ul style="list-style-type: none"> Strategie, businessmodel en waardeketen Belangen en opvattingen van stakeholders Materiële impacts, risico's en kansen en de wisselwerking daarvan met strategie en businessmodel 	Echt HEMA/onze duurzaamheidsstrategie
IRO	Impact-,risico- en kansenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> Beschrijving van de processen om materiële impacts, risico's en kansen in kaart te brengen en te analyseren 	Echt HEMA/onze dubbele materialiteitsanalyse

		<ul style="list-style-type: none"> Rapportage-eisen in ESRS opgenomen in de duurzaamheidsverklaring van de onderneming 	
MDR	Maatstaven en doelen	<ul style="list-style-type: none"> Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen 	Echt HEMA/Waardecreatiemodel
ESRS	onderwerp	sub-onderwerp	locatie in het verslag
<i>milieu</i>			
E1	Klimaatverandering	Klimaatadaptatie Klimaatmitigatie Energie	Milieu/klimaatverandering
E2	Verontreiniging	Luchtverontreiniging WATERverontreiniging Bodemverontreiniging	Milieu/natuur
E3	Water	Wateronttrekking Waterverbruik	Milieu/natuur
E4	Biodiversiteit	Directe drukfactoren biodiversiteitsverlies impact op omvang en toestand ecosystemen impacts op en afhankelijkheden van ecosysteemdiensten	Milieu/natuur
E5	Circulaire economie	Materiaalinstromen, incl. materiaalgebruik Materiaaluitstromen m.b.t. producten en diensten Afval	Milieu/materialen & circulaire economie
<i>mens</i>			

S1	Eigen werknemers	Arbeidsvoorwaarden Gelijke behandeling en gelijke kansen voor iedereen	Mens/onze medewerkers
S2	werknemers in de productieketen	Arbeidsvoorwaarden Gelijke behandeling en gelijke kansen voor iedereen Andere arbeidsrechten: kinderarbeid en gedwongen arbeid	Mens/werknemers in de productieketen
S4	Consumenten en eindgebruikers	Impact op informatie Persoonlijke veiligheid Sociale inclusie	Mens/klanten
<i>organisatie</i>			
G1	Zakelijk gedrag	Bedrijfscultuur Bescherming klokkenluiders Dierenwelzijn Verhouding met de politiek en lobbyactiviteiten Beheer relaties met leveranciers Corruptie en omkoping	Organisatie/onze cultuur

verklaring van de onafhankelijke accountant

LIMITED ASSURANCE REPORT OF THE INDEPENDENT AUDITOR ON SELECTED 2024 SUSTAINABILITY KPIs OF HEMA B.V.

To: The Executive Board of HEMA B.V.

Our conclusion

We have performed a limited assurance engagement on the sustainability information as stated in the "Duurzaamheidsverslag 2024" of HEMA B.V. ("the Company" or "HEMA"), Amsterdam.

Based on our procedures performed and the assurance information obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that the selected sustainability Key Performance Indicators ("KPIs") selected for our limited assurance engagement in the accompanying "Duurzaamheidsverslag 2024" does not present fairly, in all material respects:

- The policy with regard to sustainability matters; and
- The business operations, events and achievements in that area in 2024

in accordance with the reporting criteria as included in the 'Criteria' section of our report and as included in the sections "methodologie en aannames" in the "Duurzaamheidsverslag 2024".

The scope of our limited assurance engagement was to provide limited assurance on the following selected sustainability KPIs:

Key Performance Indicator (refer to *)	Location of Reporting	Value
In 2024 beschikt 100%* van koffie en thee van HEMA eigen merkproducten (geleverd in boekjaar 2024) over een Rainforest Alliance, Fairtrade of Biologisch keurmerk (exclusief restaurant/takeaway en gebak).	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section "milieu" <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section "milieu" – page 35	100%
In 2024 beschikt 99,3%* van de cacao van HEMA eigen merkproducten (geleverd in boekjaar 2024) over een Rainforest Alliance, Fairtrade of Biologisch keurmerk. (exclusief restaurant/takeaway en gebak).	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section "milieu" <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section "milieu" – page 35	99,3%
In 2024 is 24,0%* van de cacao van HEMA eigen merkproducten (kg) (geleverd in boekjaar 2024) ingekocht via het Tony's Open Chain initiatief (exclusief restaurant/takeaway en gebak).	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section "mens" <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section "mens" – page 61	24,0%

In 2024 identificeert 53%* van het managementteam, en van de managers die rapporteren aan iemand uit het managementteam (in loondienst), zich als vrouw.	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” - page 48	53%
Diversiteit binnen HEMA koesteren we, dus vragen we meerdere keren per jaar aan de medewerkers in Nederland of ze zich gewaardeerd, gehoord en betrokken voelen. En of ze kunnen zijn wie ze willen zijn. Dit doen we via een digitale vragenlijst. In november 2023 beoordeelden medewerkers dit gemiddeld met een 8,2. In mei 2024 gemiddeld een 8,1. In november 2024, de laatste meting van het boekjaar, gaven medewerkers gemiddeld het cijfer 8,2*.	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” - page 42	8,2
In 2024 hebben 87,06%* van fabrieken waar HEMA per 02-02-2025 langer dan 1 jaar produceert, gelegen in een van de door HEMA gedefinieerde hoog risicolanden, een door HEMA geaccepteerde geldige social compliance standaard (BSCI, SA8000, Sedex/Smeta).	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” - page 60	87,06%
De tevredenheid over de HEMA-klantenservice meten we via een enquête. Deze sturen we per e-mail naar elke klant nadat het contact is afgerond. In deze enquête vragen we of ze de HEMA-klantenservice aanbevelen aan vrienden of familie (NPS) en of de vraag naar tevredenheid is beantwoord. Daarnaast vragen wij al onze klanten hoe ze de vriendelijkheid en de kennis van onze klantenservicemedewerkers hebben ervaren (CSAT: Customer Satisfaction Score). Over 2024 was dit onze score: NPS: 52,4* (schaal van -100 tot +100)	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” <i>PDF:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” - page 62	52,4
97,4%* van het wagenpark (personenwagens) in Nederland is volledig elektrisch aangedreven	<i>Interactive version:</i> Duurzaamheidsverslag 2024 – section “milieu”	97,4%

	PDF: Duurzaamheidsverslag 2024 – section “mens” - page 27	
--	--	--

Basis for our conclusion

We have performed our limited assurance engagement on the sustainability data in accordance with Dutch law, including Dutch Standard 3000A 'Assurance-opdrachten anders dan opdrachten tot controle of beoordeling van historische financiële informatie' (Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information). This assurance engagement is aimed at obtaining limited assurance. Our responsibilities under this standard are further described in the 'Our responsibilities for the assurance engagement on the sustainability information' section of our report.

We are independent of the Company in accordance with the 'Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten' (ViO, Code of Ethics for Professional Accountants, a regulation with respect to independence). This includes that we do not perform any activities that could result in a conflict of interest with our independent assurance engagement. Furthermore, we have complied with the 'Verordening gedrags- en beroepsregels accountants' (VGBA, Dutch Code of Ethics).

We believe that the assurance evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our conclusion.

Criteria

The reporting criteria used for the preparation of the sustainability data are disclosed in the sections "methodologie en aannames" that are included in the "Duurzaamheidsverslag 2024" for all Sustainability KPIs in scope for this limited assurance engagement.

The sustainability data needs to be read and understood together with the reporting criteria. HEMA is solely responsible for selecting and applying these reporting criteria, taking into account applicable laws and regulations related to the reporting.

The comparability of sustainability information between entities and over time may be affected by the absence of a uniform practice on which to draw, to evaluate and measure this information. This allows for the application of different, but acceptable, measurement techniques.

Consequently, the sustainability information needs to be read and understood together with the criteria applied.

Limitations to the scope of our assurance engagement

The sustainability information includes prospective information such as ambitions, strategy, plans, expectations, estimates and risk assessments. Prospective information relates to events and actions that have not yet occurred and may never occur. We do not provide any assurance on the assumptions and achievability of this prospective information.

In the sustainability information, the calculations to determine and test the KPIs, are partly based on assumptions and sources from third parties. The assumptions and sources used are disclosed in the respective sections of the "Duurzaamheidsverslag 2024" of HEMA. We have reviewed that these assumptions and external sources are appropriate, but we have not performed procedures on the content of these assumptions and external sources.

The references to external sources or websites in the sustainability information are not part of the sustainability information as included in the scope of our assurance engagement. We therefore do not provide assurance on this information.

Our conclusion is not modified in respect to these matters.

Responsibilities of the Executive Board and the Supervisory Board for the sustainability information

The Executive Board is responsible for the preparation and fair presentation of the sustainability information in accordance with the criteria as included in the 'Criteria' section, including the identification of stakeholders and the definition of material matters. The Executive Board is also responsible for selecting and applying the criteria and for determining that these criteria are suitable for the legitimate information needs of stakeholders, considering applicable law and regulations related to reporting. The choices made by the Executive Board regarding the scope of the sustainability information and the reporting policy are summarized in the sections "onze keten", "waardecreatiemodel", "onze duurzaamheidsstrategie", and the sections "methodologie en aannames" in the respective chapters on "milieu", "mens" and "organisatie" in the "Duurzaamheidsverslag 2024".

Furthermore, the Executive Board is responsible for such internal control as it determines is necessary to enable the preparation of the sustainability information that is free from material misstatement, whether due to fraud or error.

The Supervisory Board is responsible for overseeing the sustainability reporting process of HEMA.

Our responsibilities for the review of the sustainability data

Our responsibility is to plan and perform the limited assurance assignment in a manner that allows us to obtain sufficient and appropriate evidence for our conclusion.

The procedures performed in this context differ in nature and timing and are less extensive as compared to reasonable assurance engagements. The level of assurance obtained in a limited assurance engagement is therefore substantially lower than the assurance that would have been obtained had a reasonable assurance engagement been performed.

We apply the 'Nadere voorschriften kwaliteitssystemen' (NVKS, Regulations for quality management systems) and accordingly maintain a comprehensive system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

We have exercised professional judgement and have maintained professional scepticism throughout the review, in accordance with the Dutch Standard 3000A, ethical requirements and independence requirements.

Our limited assurance engagement included among others:

- Identifying areas where a material misstatement of the subject matter information is likely to arise, designing and performing procedures to address the areas identified and to obtain limited assurance to support our conclusion.
- Obtaining through inquiries a general understanding of the internal control environment, the reporting processes, the information systems and the entity's risk assessment process relevant to the preparation of the sustainability information, without obtaining assurance information about the implementation or testing the operating effectiveness of controls.
- Performing an analysis of the external environment and obtaining an understanding of relevant sustainability themes and issues, and the characteristics of the company.
- Determining that the published reporting criteria are suitable.
- Evaluating the appropriateness of the criteria applied, their consistent application and related disclosures in the sustainability information.
- Inquiry of knowledgeable persons, within the entity or outside the entity regarding the Sustainability KPIs in scope.
- Reviewing the processes and systems for data gathering, including the aggregation of the data of Sustainability KPIs in scope.

- Considering the overall presentation and balanced content of the sustainability information.
- Performing analytical review procedures, including inspection, observation, confirmation, recalculation, of the Sustainability KPIs in scope 2024 and evaluation of the KPI information through analysis of plausibility relationships.
- Identifying areas of the sustainability information where misleading or unbalanced information or a material misstatement, whether due to fraud or error, is likely to arise. Designing and performing further assurance procedures aimed at determining the plausibility of the sustainability information responsive to this risk analysis. These procedures consisted among others of:
 - obtaining inquiries from management and relevant staff at corporate level responsible for the sustainability strategy, policy and results;
 - obtaining inquiries from relevant staff responsible for providing the information for, carrying out internal procedures on, and consolidating the data in the sustainability information;
 - determining the nature and extent of the procedures to be performed for the group components and locations.
 - obtaining assurance evidence that the sustainability information reconciles with underlying records of the company.

We communicate with the Supervisory Board regarding, among other matters, the planned scope and timing of the assurance engagement and significant findings that we identify during our assurance engagement.

Amsterdam, 26 May 2025

Deloitte Accountants B.V.

Signed on the original: M.M.T.H. de Brouwer