

# NICHTFINANZIELLER KONZERNBERICHT

## BRIEF DES VORSTANDSVORSITZENDEN

Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre, liebe Heroes,

Die Nachhaltigkeitsvision von Delivery Hero unterstützt weiterhin unser Ziel, ein außergewöhnliches Liefererlebnis zu bieten. Seit dem Beginn unserer Nachhaltigkeitsbemühungen im Jahr 2019 haben wir große Fortschritte bei der Einbettung einer nachhaltigeren Perspektive in die Ambitionen vieler unserer Teams und unsere interne Kultur gemacht. Wir leben weiterhin unseren Wert „We are heroes because we care“, und unsere Partnerschaft mit dem UN World Food Programme verkörpert diesen Ansatz, indem es Kund\*innen ermöglicht wird, Mahlzeiten für Menschen in Not zu spenden. Durch diese Partnerschaft und andere Spendenkampagnen unserer globalen Marken in diesem Bereich haben wir seit 2019 über sieben Millionen Mahlzeiten spenden können.

Im Jahr 2021 haben wir zum ersten Mal den CDP (früher bekannt als Carbon Disclosure Project) Climate Change Fragebogen beantwortet. Wir freuen uns, ein B-Rating erhalten zu haben, welches den globalen Durchschnitt der CDP-Teilnehmer\*innen und die Vergleichsgruppe unserer Aktivitäten übertrifft. In den kommenden Jahren wollen wir dieses Ergebnis weiter verbessern. Eine weitere Premiere im Jahr 2021 war die Ausweitung der Messung unseres

Treibhausgas-Fußabdrucks auf alle unsere globalen Märkte. Wir entwickeln nun Strategien zur Verringerung der Treibhausgasemissionen, die sich auf Klimawissenschaften stützen, und zwar für unser gesamtes Unternehmen.

Unsere Heroes sind entscheidend dafür, wer wir sind und was wir bei Delivery Hero erreichen können. Wir ziehen weiterhin talentierte Mitarbeiter\*innen aus der ganzen Welt an, die das Wachstum und die Innovation vorantreiben, die wir erreichen wollen. Wir möchten ihnen einen großartigen Arbeitsplatz bieten, an dem sie sich nicht nur als Teil unseres Unternehmens fühlen, sondern auch ihre eigene Entwicklung fördern können. Unser flexibler und agiler Arbeitsstil hat es unseren Mitarbeiter\*innen ermöglicht, sowohl bei der Arbeit als auch zu Hause Held\*innen zu sein, und ich bin sehr stolz darauf, dass mehrere unserer Niederlassungen weltweit die Zertifizierungen „Great Place to Work“ und „Best Places to Work“ erhalten haben. Ebenso wichtig ist für uns die Gemeinschaft der Fahrer\*innen, die ein wichtiger Teil unseres Ökosystems sind. Wir setzen uns für die Sicherheit unserer Fahrer\*innen auf der Straße ein und bemühen uns gleichzeitig, ihnen ein flexibles Arbeitsumfeld zu bieten.

Die folgenden Abschnitte fassen zusammen, was wir im Jahr 2021 erreicht haben und wohin wir uns in Zukunft entwickeln wollen. Ich bin dankbar für das Engagement und die harte Arbeit, die unsere Held\*innen geleistet haben, um diese Erfolge zu erzielen. Wir haben große Fortschritte bei unseren Nachhaltigkeitsprogrammen und -initiativen gemacht, und ich bin überzeugt, dass Delivery Hero dazu beitragen kann, eine nachhaltige und inklusive Zukunft für alle zu schaffen.

We are heroes because we care.

Ihr



Niklas Östberg

## NACHHALTIGKEITSANSATZ UND WESENTLICHE ASPEKTE

### Unsere Werte

Auf der Grundlage unserer Werte nachhaltig denken und handeln – dies sind die wesentlichen Grundlagen für den anhaltenden Erfolg von Delivery Hero.<sup>1</sup> Wir möchten unseren Beitrag leisten, um für die heutige, aber auch für zukünftige Generationen stabile wirtschaftliche, soziale und ökologische Verhältnisse zu schaffen. Deshalb zielt unser Nachhaltigkeitsansatz darauf ab, die nachteiligen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit zu verringern und zu ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Lösungen beizutragen, die mit unseren Werten im Einklang stehen.

### Unsere strategischen Prioritäten

Wir wollen verantwortungsbewusst mit unseren Mitarbeiter\*innen und unserer Umwelt umgehen und indem wir unser Geschäft auf vorausschauende und rücksichtsvolle Weise betreiben, tragen wir zu einer nachhaltigen Entwicklung bei. Letztlich möchten wir daran mitwirken, die Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen zu verwirklichen und diese in Zukunft noch stärker in unsere Nachhaltigkeitsstrategie und Unternehmenswerte integrieren. Unserer Überzeugung nach wird unser Unternehmen durch diese Ausrichtung noch erfolgreicher werden und das nicht nur heute, sondern auch für viele weitere Jahre.

Seit 2019 entwickeln wir unsere Nachhaltigkeitsstrategie, die die Teamstruktur, sowie Prozesse und Maßnahmen beinhaltet. Im Jahr 2021 haben wir unser Nachhaltigkeitsmanagement, unsere Unternehmensinitiativen und Berichtsstrukturen weltweit ausgeweitet. Eines unserer Hauptziele im Laufe des Jahres war der Aufbau regionaler Nachhaltigkeitsteams, die die Einführung von globalen Initiativen auf lokaler Ebene unterstützen und eine kontinuierliche strategische Ausrichtung ermöglichen.

Die Corporate Social Responsibility (CSR) & Sustainability-Abteilung besteht aus mehreren Teams, die für unterschiedliche Themen verantwortlich sind, und an den Senior Director of Sustainability, CSR & Safety berichten, der wiederum an den/die Leiter\*in für Personalangelegenheiten, den Chief People Officer (CPO), und letztlich an den CEO berichtet. Durch die Aufnahme von ESG-Zielen (Environmental, Social & Governance) in das variable Vergütungspaket der Vorstandsvergütung ab dem Geschäftsjahr 2022 zielt Delivery Hero darauf ab, die Verantwortung des Vorstands für ESG-Themen zu erhöhen (weitere Informationen zum ESG-Bonus sind im Vergütungsbericht auf **Seite 45** zu finden). Unser Hauptsitz in der Europäischen Union und unsere Börsennotierung in Deutschland bringen Transparenzpflichten mit sich, die uns antreiben, unsere Nachhaltigkeitsbemühungen weiter zu verbessern. In dem Bestreben, unser Engagement über die gesetzlichen Anforderungen hinaus zu gestalten, haben wir uns in 2021 auf die folgenden Meilensteine konzentriert:

- Globale Ausweitung der Erfassung unserer Treibhausgasemissionen
- Erstmalige Einreichung des CDP (ehemals Carbon Disclosure Project) Climate Change Fragebogen, der mit einem B-Score bewertet wurde
- Einführung unseres Programms für nachhaltige Verpackung (Sustainable Packaging Program) in acht Märkten
- Zertifizierungssystem für nachhaltige Restaurants pilotiert, um das Bewusstsein für Nachhaltigkeitsthemen bei unseren Partnerrestaurants zu stärken.

Auch wenn das Jahr 2021 erneut im Zeichen der COVID-19-Pandemie stand, blieb unser Geschäft eine relevante Dienstleistung, während einige Städte sich wieder im Lockdown befanden. Restaurants mussten in vielen Fällen schließen oder durften nur für Lieferdienste öffnen. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, die Übertragungsrate unter unseren Mitarbeiter\*innen, Fahrer\*innen, Partnerrestaurants und Kund\*innen so niedrig wie möglich zu halten. Dazu haben wir die im Vorjahr eingeführten Maßnahmen weiter verbessert, wie etwa kontaktlose Lieferungen, Kontaktverfolgungsprozesse, Social Distancing, oder, wo immer dies möglich war, das Arbeiten im Homeoffice gefördert.

<sup>1</sup> In diesem Nichtfinanziellen Bericht bezieht sich der Begriff „Delivery Hero“ auf die Delivery Hero SE und ihre konsolidierten Tochtergesellschaften, zusammen als Delivery-Hero-Gruppe (auch: DH, DH Gruppe oder Gruppe). Der Begriff „Delivery Hero SE“ (oder „DHSE“) bezieht sich nur auf die Holdinggesellschaft.

### Unsere wesentlichen Themen

2021 haben wir die Wesentlichkeitsanalyse des vorangegangenen Jahres überarbeitet, um externe Stakeholder in den Prozess der Evaluierung mit aufzunehmen. In einem ersten Schritt haben wir unsere Liste der Nachhaltigkeitsthemen aus dem Jahr 2020 anhand einer Peer-Bewertung und eines Medienscreenings geprüft. Diese Liste wurde dann in einer anonymen Online-Umfrage einem breiten Spektrum externer Stakeholder vorgelegt, die gebeten wurden, die Themen aus ihrer Sicht zu priorisieren. Wir erhielten wertvolles Feedback von 1.600 Stakeholdern wie Partnerrestaurants, Investor\*innen, Fahrer\*innen und Kund\*innen aus verschiedenen Regionen. Darüber hinaus haben wir interne Stakeholder aus verschiedenen Abteilungen mittels einer anonymen Online-Umfrage befragt, um die geschäftliche Relevanz der Themen für Delivery Hero zu bewerten. Mehr Details bezüglich der Stakeholder von Delivery Hero lassen sich der nachstehenden Grafik entnehmen.

Die Ergebnisse wurden anschließend in einem abteilungsübergreifenden Workshop zusammen mit einer Reevaluierung der Auswirkungsabschätzungen des Vorjahres vorgestellt und diskutiert. Alle Perspektiven wurden zusammengeführt und die Themen aus finanzieller Sicht abschließend bewertet. Zudem wurden Reportingschwellen für den Nichtfinanziellen Konzernbericht festgelegt (siehe „Wesentlichkeitsmatrix“). Zusätzlich zu den Global Reporting Initiative (GRI)-Standards (Option Core) richten wir den Nichtfinanziellen Konzernbericht 2021 in Orientierung an den Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) und dem Rahmenwerk des Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aus.

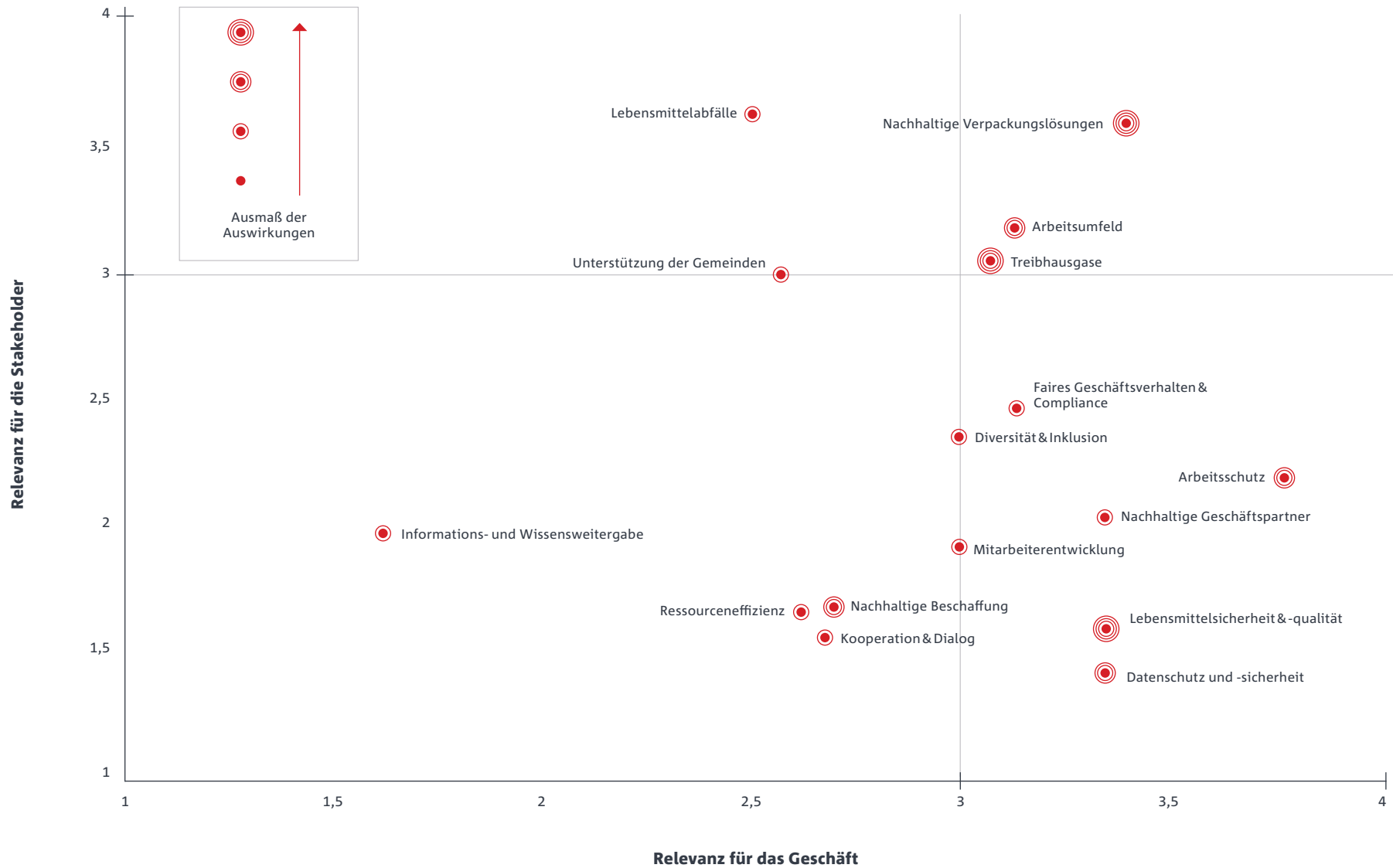
### DELIVERY HERO'S STAKEHOLDER



### ABLAUF DER WESENTLICHKEITSBEWERTUNG



**DIE WESENTLICHKEITSMATRIX VON DELIVERY HERO**



Die Einteilung der Themen in die vier Hauptsäulen bleibt gegenüber dem Vorjahresbericht unverändert, wovon insgesamt zehn Themen im Nichtfinanziellen Bericht behandelt werden.

**TABELLE – WESENTLICHKEITSTHEMEN**

|   | Thema                                  | Im Nichtfinanziellen Bericht enthalten (wesentliches Thema) | Im GRI Content Index berichtet | Im SASB Content Index berichtet |
|---|--|---|--------------------------------|---------------------------------|
| <b>Klima &amp; Umwelt</b>                                   | Treibhausgase                          | ✓   | ✓                              | ✓                               |
|   | Ressourceneffizienz                    | ✗   | ✓                              | ✗                               |
|   | Nachhaltige Verpackungslösungen        | ✓   | ✓                              | ✗                               |
|   | Nachhaltige Geschäftspartner           | ✓   | ✓                              | ✗                               |
|   | Lebensmittelabfälle                    | ✗   | ✓                              | ✗                               |
| <b>Belegschaft, Sicherheit &amp; Menschenrechte</b>         | Arbeitsumfeld                          | ✓   | ✓                              | ✓                               |
|   | Diversität & Inklusion                 | ✓   | ✓                              | ✓                               |
|   | Mitarbeiterentwicklung                 | ✓   | ✓                              | ✗                               |
|   | Arbeitsschutz                          | ✓   | ✓                              | ✗                               |
| <b>Verantwortungsvolle Unternehmensführung &amp; -ethik</b> | Datenschutz und -sicherheit            | ✓   | ✓                              | ✓                               |
|   | Faires Geschäftsverhalten & Compliance | ✓   | ✓                              | ✗                               |
|   | Nachhaltige Beschaffung                | ✗   | ✓                              | ✗                               |
|   | Lebensmittelsicherheit & -qualität     | ✓   | ✓                              | ✗                               |
| <b>Soziales Engagement &amp; Partnerschaften</b>            | Informations- und Wissensweitergabe    | ✗   | ✓                              | ✗                               |
|   | Unterstützung der Gemeinden            | ✗   | ✓                              | ✗                               |
|   | Kooperation & Dialog                   | ✗   | ✓                              | ✗                               |

**KLIMA UND UMWELT**

Delivery Hero ist bestrebt, sein Geschäft umweltfreundlicher zu betreiben und führt weltweite Projekte durch, um negative ökologische Auswirkungen zu reduzieren. Unsere Branche beeinflusst die natürliche Umwelt hauptsächlich durch die von uns und unseren Partner\*innen emittierten Treibhausgase, durch den Kunststoff in Lebensmittelverpackungen sowie durch Lebensmittelabfälle und den Ressourcenverbrauch in unseren Büros. Unser Umweltprogramm konzentrierte sich 2021 vor allem auf die Themen Treibhausgase und nachhaltige Verpackungen, da unser Geschäft in diesen Bereichen die größten Auswirkungen auf die Umwelt hat.

**Treibhausgasemissionen**

Die globale Erwärmung ist ein zentrales Thema, das weltweite Auswirkungen zeigt. Wir sehen uns daher in der Verantwortung, die Folgen der Treibhausgasemissionen, die durch unsere Geschäftstätigkeit entstehen, anzugehen.

Wir verfolgen bei diesem Sachverhalt einen zentralisierten Managementansatz, da die genaue Berechnung der Treibhausgasbilanz spezielles Fachwissen voraussetzt und wir sicherstellen möchten, dass eine einheitliche Methode angewendet wird. Im Jahr 2021 haben wir die Erfassung und Berichterstattung der CO<sub>2</sub>-Daten von unseren Standorten in Europa, Mittel- und Südamerika auf den gesamten Globus ausgeweitet, sodass sie jetzt auch Asien und den Nahen Osten und Nordafrika (MENA) umfasst. Wir führen interne Schulungen zur Datenerhebung von Treibhausgasemissionen durch, die auch regionale Besonderheiten in der Berechnung der Treibhausgasemissionen berücksichtigt. Dies gehört zu den Aufgaben unseres CSR & Sustainability-Teams, das von einem Umweltmanager geleitet wird, der von Umweltspezialist\*innen unterstützt wird und direkt an den Senior Director of Sustainability, CSR & Safety berichtet.

Treibhausgasemissionen entstehen bei Delivery Hero nicht nur bei unseren eigenen Geschäftsaktivitäten, sondern ebenso bei denen unserer Partner\*innen und innerhalb der Lieferkette. Unser CO<sub>2</sub>-Fußabdruck stammt aus zwei Bereichen: unseren Lieferungen und den betrieblichen Emissionen. Die Emissionen im Lieferbereich entstehen zum einen durch die Fahrzeuge, mit denen Lebensmittel ausgeliefert werden, und zum anderen durch die Verpackungen, welche die Partnerrestaurants und unsere eigenen Dmarts (lokale Lager für ultraschnelle Lieferungen) dafür verwenden. Betriebliche Emissionen betreffen unsere internen Geschäftsabläufe, unsere Dmart-Zentren (Einzelhandel) und den Küchenbetrieb sowie die Lebensmittelverpackungen. Gemäß den Bestimmungen des GHG-Protokolls berücksichtigen wir Emissionen in verschiedenen Bereichen: Scope 1 (direkte Emissionen aus Heizung, Klimaanlage und dem Fuhrpark unseres Unternehmens), Scope 2 (indirekte Emissionen aus der Erzeugung von Strom, Dampf, Wärme oder Kälte, eingekauft bei externen Energieversorgern)<sup>2</sup> und Scope 3 (restliche indirekte Emissionen, die nicht in Scope 2 enthalten sind, z.B. Teile der eingekauften Waren und Dienstleistungen, Betriebsabfälle, Geschäftsreisen, nachgelagerter Transport und Auslieferung). Sofern keine genauen Daten vorliegen, ziehen wir Schätzungen heran, die allgemein üblichen und anerkannten Methoden entsprechen.<sup>3</sup> Falls beispielsweise für die Berechnung der direkten Emissionen aus Firmenfahrzeugen (Scope 1) nur die Treibstoffkosten herangezogen werden können, ist es allgemein üblich, die Treibstoffmenge auf Basis der durchschnittlichen Kosten für einen Liter Treibstoff im jeweiligen Land zu schätzen.


Im Laufe des Jahres 2021 haben wir unsere Klimastrategie und -ziele überarbeitet. Der Klimaschutz zählt zu unseren Hauptanliegen, insbesondere die Verringerung unseres CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks. Sobald die Berechnung unseres globalen CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks im ersten Quartal 2022 fertiggestellt ist, wollen wir auf der Grundlage von klimawissenschaftlichen Daten Reduktionsziele für unseren CO<sub>2</sub>-Ausstoß finalisieren.

<sup>2</sup> In Übereinstimmung mit unserer 2020-THG-Methodik und unserer CDP-Antworten verwenden wir den marktbasierten Ansatz für Scope II-Daten.  
<sup>3</sup> Der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck wird in erster Linie anhand von Ist-Daten berechnet, die die Grundlage für Hochrechnungen mit Hilfe von regionalen Durchschnittswerten pro Kategorie bilden.

Im Jahr 2021 beliefen sich die CO<sub>2</sub>-Emissionen für unsere Geschäftstätigkeit auf 3.483.004 tCO<sub>2</sub>e.<sup>4</sup> Dieser Wert wird in Scope 1, 2 und 3 unterteilt, wie in der nachstehenden Tabelle dargestellt.<sup>5</sup>

### TREIBHAUSGASEMISSIONEN

|   | 2021                              |
|---|-----------------------------------|
| Scope 1 Emissionen                      | 3.717 tCO <sub>2</sub> e          |
| Scope 2 Emissionen                      | 45.659 tCO <sub>2</sub> e         |
| Scope 3 Emissionen                      | 3.433.629 tCO <sub>2</sub> e      |
| <b>CO<sub>2</sub>-Fußabdruck gesamt</b> | <b>3.483.004 tCO<sub>2</sub>e</b> |

Wir kompensieren unsere direkten Emissionen und einen Teil unserer indirekten Emissionen des Jahres 2021. Delivery Hero unterstützt mehrere international zertifizierte  **Klimaprojekte**. Die erzeugten Emissionen werden durch Projekte zur Erzeugung erneuerbarer Energie (z. B. Wind, Wasserkraft und Biogas) in Argentinien, China, Honduras, Indonesien und Thailand und zur Steigerung der Energieeffizienz (z. B. Energiegewinnung aus Abfall) in Südkorea kompensiert. Diese Projekte reduzieren nicht nur die Abhängigkeit von fossilen Energieträgern, sondern fördern gleichzeitig das ökologische und sozioökonomische Wohlergehen und die Energiesicherheit lokaler Gemeinden.

In diesem Jahr beantwortete Delivery Hero zum ersten Mal den Fragebogen zum Klimawandel des CDP, eines globalen Netzwerks zur Förderung der Transparenz im Klimamanagement. Wir haben ein B-Rating erhalten und liegen damit über dem weltweiten Durchschnitt sowie dem Durchschnitt unserer Branche.

Der Klimaschutz ist weiterhin eines unserer Hauptanliegen, insbesondere die Verringerung unseres CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks. Während wir bereits in den vergangenen Jahren Daten zu

<sup>4</sup> Die Daten für das Jahr 2021 umfassen die tatsächlichen Zahlen für Q1-Q3 und die geschätzten Zahlen für Q4 für unsere globalen Geschäftsaktivitäten.  
<sup>5</sup> Ein direkter Vergleich der CO<sub>2</sub>-Fußabdrücke der Jahre 2020 und 2021 wurde nicht vorgenommen, um falsche Schlussfolgerungen zu vermeiden. Der Umfang der Daten hat sich von zwei Regionen auf die vier Regionen, in denen wir weltweit tätig sind, ausgeweitet. Wir beabsichtigen, unseren Fußabdruck für das Jahr 2021 als Basis für die kommenden Jahre zu verwenden.

unseren globalen Emissionen gemessen und erhoben haben, noch bevor wir größere Initiativen zur Verringerung des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes definiert und umgesetzt haben, konnten wir bereits Anreize für kleinere Projekte schaffen. Zukünftig wollen wir auf der Grundlage von klimawissenschaftlichen Daten Reduktionsziele für unseren CO<sub>2</sub>-Ausstoß festlegen.

### Nachhaltige Verpackungslösungen

Kunststoff ist eines der größten Umweltprobleme der Welt und das Bewusstsein für diese Problematik nimmt überall auf der Erde zu. Delivery Hero ist sich der Auswirkungen von Kunststoff auf die Umwelt bewusst, sei es durch die Ressourcen, die für seine Produktion verwendet werden, oder durch den langfristigen Verbleib in der Umwelt nach Entsorgung der Verpackung. Wir möchten zu nachhaltigen Lösungen beitragen und bieten unseren Restaurants und Kund\*innen Alternativen zu herkömmlichen Verpackungen an.

Das über unsere Plattformen bestellte Essen wird von den jeweiligen Partnerrestaurants für die Auslieferung verpackt. Üblicherweise bestehen diese Verpackungen aus Kostengründen und wegen der größeren Verfügbarkeit aus Kunststoff. Die Entscheidung, welche Art von Verpackung verwendet wird, liegt ausschließlich bei unseren Partnerrestaurants. Verpackungen sind im Rahmen der Geschäftstätigkeit von Delivery Hero anfallende notwendige Nebenprodukte, wodurch unser Kerngeschäft Auswirkungen auf die Umwelt hat. Unserer wachsenden Zahl von Partnerrestaurants in aller Welt möchten wir den Zugang zu alternativen und nachhaltigen Verpackungsformen ermöglichen. Deshalb haben wir ein global skalierbares Programm für nachhaltige Verpackungen (Sustainable Packaging Program, SPP) auf den Weg gebracht, welches darauf abzielt, unseren Partnerrestaurants pflanzenbasierte Alternativen bereitzustellen, die perfluoroalkoxyalkanfrei (PFA) sind.

Das Sustainable Packaging Program ist ein funktionsübergreifendes Projekt, an dem Teams aus unserer Zentrale und den Pilotmärkten beteiligt sind. Die involvierten Abteilungen sind CSR & Sustainability, Procurement, Food Safety, Sales, Finance, Legal und Brand. Unsere externen Stakeholder in diesem Programm sind Verpackungsanbieter, Partnerrestaurants sowie unsere Endkund\*innen.

Nicht alle Länder, in denen wir aktiv sind, verfügen über robuste Systeme zum Recycling von Abfällen. Auch wenn Recycling betrieben wird, werden Verpackungen, die mit Lebensmitteln in Berührung gekommen sind, meistens im Restmüll entsorgt. Aus diesem Grund haben wir unseren Ansatz zu nachhaltigen Verpackungslösungen auf pflanzenbasierten Einweglösungen fokussiert und priorisieren kompostierbare und biologisch abbaubare Verpackungslösungen. Indem wir uns auf einen Ansatz konzentrieren, können wir eine höhere Größenordnung erreichen, die es uns ermöglicht, die Nachfrage auf den verschiedenen Märkten zu bündeln, um große Mengen zu nutzen und so den Preis für nachhaltige Verpackungen zu senken.

In diesem Zusammenhang haben wir einen Standard für nachhaltige Verpackungen (Sustainable Packaging Standard) entwickelt, der als interne Richtlinie dessen dient, was für Delivery Hero Best Practice in Bezug auf nachhaltige Verpackung darstellt. Wir haben den Standard und den Rollout-Plan seit 2019 entwickelt und nach einem Lieferanten gesucht und Praxistests durchgeführt. Seit August 2021 laufen Pilotprojekte in acht Märkten zur Einführung kompostierbarer Verpackungseinheiten, und zwar in Österreich, Deutschland, Ungarn, Katar, den Vereinigten Arabischen Emiraten, Hongkong, Singapur und Chile. In allen oben genannten Märkten wurden 2021 insgesamt 2,8 Millionen nachhaltige Verpackungseinheiten bereitgestellt. Die anhaltende COVID-19-Pandemie hat den Rollout der Pilotphase gebremst, da die globale Logistik und Distribution der Verpackungseinheiten durch steigende Kosten und erhebliche Lieferverzögerungen behindert wurden. Das Pilotprojekt wird aber dennoch wertvolle Informationen darüber liefern, wie wir unser Programm auf weitere Märkte ausdehnen und in zukünftigen Jahren die Menge an Kunststoff reduzieren können. Der Standard für nachhaltige Verpackungen wird diese Erkenntnisse berücksichtigen, um sich den lokalen Abläufen und logistischen Möglichkeiten anzupassen und eine skalierbare Umsetzung auf den Märkten zu ermöglichen. Wir sind bestrebt, 2022 weltweit mindestens 10 Millionen nachhaltige Verpackungseinheiten bereitzustellen. Diese Ambitionen sind auch als ESG-Ziel in der Vorstandsvergütung für 2022 festgeschrieben.

## Nachhaltige Geschäftspartner

Delivery Hero ist bestrebt, die Nachhaltigkeit seiner Geschäftspartner\*innen zu fördern, indem ihnen Anreize geboten und diese durch Umweltprogramme und -initiativen informiert und unterstützt werden. Im Rahmen dieser Programme werden verschiedene Themen aufgenommen, z. B. die Verfügbarkeit veganer oder vegetarischer Optionen, die Verwendung nachhaltiger Verpackungen, die Nutzung von Energie aus erneuerbaren Quellen, die Herkunft und die Umweltauswirkungen von Zutaten in Rezepten oder soziale Standards in den Restaurants.

Zur Unterstützung unserer Partnerrestaurants nachhaltiger zu operieren, haben wir das Sustainable Restaurant Certification-Program (SRC) entwickelt. Dieses wird aktuell vom Central CSR & Sustainability-Team geleitet und von den lokalen Einheiten umgesetzt. Das Programm legt verschiedene Kriterien fest, die eine Reihe von Themen abdecken wie die Beschaffung von Zutaten, nachhaltige Verpackungen und die Abschaffung von Einwegartikeln bei der Bewirtung im Restaurant. Basierend auf den Kriterien werden teilnehmende Restaurants geprüft und je nach der Bewertung des Audits werden die Partnerrestaurants in die Kategorien Bronze, Silber, Gold oder Platin eingestuft. Erfolgreiche Restaurants erhalten eine Nachhaltigkeitsplakette im Restaurantverzeichnis auf unserer Plattform. Das SRC-Programm wurde in 2020 und im Jahr 2021 durch unsere Marken Mjam in Österreich und foodpanda in Hongkong sowie mehrere interne und externe Stakeholder pilotiert.

Im Rahmen unserer Pilotprojekte in Hongkong und Österreich wurden insgesamt 66 Restaurants bewertet, von denen 44 mit Silber- bzw. Bronze-Abzeichen ausgezeichnet wurden, welche die betreffenden Restaurants nutzen können, um mit ihrer Leistung werben. Der Prozess hat Verbesserungspotenziale aufgezeigt und zugleich verdeutlicht, dass messbare positive Ergebnisse möglich sind, etwa in Form geringerer Abfallmengen, transparenterer Lieferketten und eines größeren Umweltbewusstseins. Alle Erkenntnisse dienen dazu, die SRC-Kriterien und ihre grundlegende Anwendung zu verbessern.

## BELEGSCHAFT, ARBEITSSCHUTZ UND MENSCHENRECHTE

Als eine der weltweit führenden lokalen Lieferplattformen wächst Delivery Hero weiterhin rasant in einem dynamischen globalen Marktumfeld. Wir schaffen und fördern Arbeitsplätze für viele Menschen – sowohl in unserer Zentrale und unseren Tochtergesellschaften als auch in unserem Netzwerk aus Partnerrestaurants und anderen Einzelhandelspartner\*innen sowie durch unsere Fahrerflotte. Wir stellen nicht nur qualifizierte Mitarbeiter\*innen ein, um unser Wachstum zu unterstützen, sondern sind auch bestrebt, unsere vorhandene Belegschaft weiterzuentwickeln und zu halten, damit diese ihr Potenzial voll entfalten kann. Wir wollen zudem ein Unternehmen aufbauen, das so vielfältig ist wie die Gesellschaften, in denen wir tätig sind, und wir wollen gleichzeitig eine Kultur schaffen, die inklusiv ist und Offenheit und Respekt fördert.

In Abhängigkeit von den lokalen Markterfordernissen und gesetzlichen Rahmenbedingungen verfolgt Delivery Hero verschiedene Beschäftigungsmodelle. Unsere Geschäftstätigkeit ist komplex und dezentral organisiert und wir bedienen viele verschiedene Märkte. Daher ist es schwierig, eine vollständige Übersicht über unsere Anstellungsmodelle zu geben. Die Mehrheit unserer Büro-Mitarbeiter\*innen ist fest angestellt, hinzu kommt eine kleine Anzahl von Auftragnehmer\*innen und Leiharbeitskräften. Im Bereich der Logistik greifen wir je nach Markt auf verschiedene Vertragsmodelle für die Fahrer\*innen zurück, wobei es drei vorrangige Beschäftigungsmodelle gibt: das direkte Arbeitsverhältnis (die Fahrer\*innen sind bei Delivery Hero angestellt), freiberufliche Mitarbeiter\*innen (die Fahrer\*innen sind selbstständige Unternehmer\*innen) und das Outsourcing der Tätigkeit an Drittunternehmen durch Logistikverträge für unseren Lieferservice. Die Mehrheit der Fahrer\*innen sind als Freiberufler oder über Drittanbieter tätig.

Das People-Operations-Team ist für die Personalbeschaffung und Weiterentwicklung der Büro-Mitarbeiter\*innen verantwortlich. Die Funktion People Operations (PO) wird sowohl zentral an unserem Hauptsitz in Berlin als auch dezentral in den lokalen Einheiten ausgeübt. Zusammen mit

unseren zentralen People-Operations-Teams bietet DHSE kompetente Unterstützung weltweit, während wir gleichzeitig regionale PO-Kompetenzen aufbauen, die mit den lokalen Marktanforderungen und rechtlichen Rahmenbedingungen vertraut sind.

In unserer Zentrale in Berlin unterteilt sich der Bereich People Operations in Talent Acquisition, People Systems and Analytics, People Experience, Total Rewards, Talent Development, Communications, D&I und CSR & Sustainability. Die Hauptverantwortung für das People-Operations-Team liegt beim Chief People Officer mit direkter Berichterstattung an den CEO. Die regionale und lokale Verantwortung obliegt den jeweiligen Führungskräften, welche an ihre entsprechenden lokalen CEOs und Geschäftsführer\*innen berichten.

### Arbeitsumfeld

Mit der weltweit rasanten Zunahme der Lieferdienste nimmt auch der Wettbewerb um Arbeitskräfte zu. Die Rekrutierung und Bindung engagierter Mitarbeiter\*innen ist daher von größter Wichtigkeit für uns, damit wir unsere Geschäftsziele erreichen können. Es ist unser Anliegen, im Hinblick auf das lokal geltende Arbeitsrecht und damit verbundene Themen, wie beispielsweise im Bereich der Vergütung, ein verantwortungsvoller Arbeitgeber zu sein. Delivery Hero implementiert in seinen globalen Einheiten weiterhin eine Personalverwaltungssoftware, um die Personalprozesse zu vereinheitlichen. Im Verlauf des Jahres 2021 setzten wir die internationale Einführung dieser Software fort und wir planen, weitere Länder in das System zu integrieren. Im Jahr 2021 beschäftigte Delivery Hero weltweit im Durchschnitt 45.445 Mitarbeiter\*innen, davon über 2.800 in unserer Berliner Zentrale. Die Anzahl von Neueinstellungen in Berlin betrug im Jahr 2021 mehr als 1.800.

Unsere Wachstumsstrategie ist zu einem großen Teil abhängig von der Anwerbung qualifizierter Mitarbeiter\*innen. Deshalb ist das Employer Branding ein wesentliches Element unserer Personalbeschaffungsstrategie. Zu diesem Zweck veranstalten wir verschiedene online und persönliche

Meet-ups, Konferenzen und Events. Auf diese Weise können wir unsere Aktivitäten vorstellen, unsere Bekanntheit als Arbeitgeber erhöhen und uns mit externen Zielgruppen und potenziellen Kandidat\*innen vernetzen. Im Jahr 2021 waren wir Gastgeber und/oder Teilnehmer bei 32 Veranstaltungen, von denen 27 online stattfanden.

Um unser Arbeitsumfeld attraktiv zu machen, bieten wir verschiedene Leistungspakete für unsere Belegschaft an. Für DHSE-Büromitarbeiter\*innen umfassen diese unter anderem individuelle Formen der betrieblichen Altersvorsorge sowie einen Aktienkaufplan für Mitarbeiter\*innen (Employee Share Purchase Plan, ESPP). Letzterer bietet Mitarbeiter\*innen in Deutschland und Österreich die Möglichkeit, einen Teil ihres Gehalts zum Marktpreis in Delivery-Hero-Aktien zu investieren.

Zudem erhalten unsere Mitarbeiter\*innen Angebote am Arbeitsplatz wie kostenlose Getränke, Snacks und einen Ruheraum. Um die Arbeit im Homeoffice aufgrund von COVID-19 zu ermöglichen, erhalten neue Mitarbeiter\*innen eine finanzielle Unterstützung, um ihren Arbeitsplatz zu Hause bestmöglich einzurichten. Zudem unterstützten wir unsere Mitarbeiter\*innen bei DHSE mit Angeboten für Eltern.

Delivery Hero wurde 2021 für seine Zentrale in Deutschland und für vier lokale Niederlassungen in Singapur, auf den Philippinen, in Katar und den Vereinigten Arabischen Emiraten als „Great Place to Work“ zertifiziert. Acht PedidosYa-Niederlassungen in Lateinamerika wurden 2021 ebenfalls gemeinsam als „Best Places to Work“ zertifiziert. Neben der Teilnahme an solchen externen Zertifizierungen möchten wir herausfinden, wie wir von unserer Belegschaft als Arbeitgeber wahrgenommen werden und wo es Verbesserungsbedarf gibt. Zur Bewertung unserer globalen Performance als Arbeitgeber unter unseren Büroangestellten setzen wir den „Employee Net Promoter Score“ (eNPS) ein, eine Kennzahl zur Messung der Motivation und der Zufriedenheit unserer Mitarbeiter\*innen. Die Kennzahl errechnet sich durch Subtraktion des Prozentsatzes der Kritiker (Detraktoren, Punktzahl 0–6) vom Prozentsatz der Befürworter



(Promotoren, Punktzahl 9–10). Daraus ergibt sich eine Bewertung von –100 bis 100. Wir nutzen die Ergebnisse zur Erstellung von Maßnahmenplänen, mit denen wir Verbesserungspotenziale realisieren. Unsere letzte globale Umfrage im Jahr 2021 hatte eine Teilnahmequote von 81 %; der resultierende globale eNPS lag bei 38 Punkten und damit acht über dem Benchmark des Technologiesektors.

Neben unseren Büroangestellten sind außerdem die Fahrer\*innen wichtig für unser Geschäft. Mit Ende des Jahres 2021 beschäftigte Delivery Hero weltweit über 1,4 Millionen aktive Fahrer\*innen. Mithilfe unseres Plattformmodells und von Produktinnovationen können wir unser Liefer-Ökosystem durch neue Jobs und mehr Flexibilität unterstützen. Wir arbeiten dezentral mit den Fahrer\*innen zusammen. Die lokalen Märkte sind verantwortlich für die Arbeitsbeziehungen und stimmen sich dabei mit unseren zentralen Teams ab.

Im Jahr 2019 haben wir das Global Rider Program (GRP) eingeführt, mit dem Ziel, das Wohlbefinden der Fahrer\*innen in unserem globalen Ökosystem kontinuierlich zu verbessern. Im Laufe des Jahres 2021 haben wir das GRP ausgeweitet, mit dem wir eine konstante Zusammenarbeit zwischen DHSE und unseren Niederlassungen sowie Fahrer\*innen fördern möchten. Zu den Themen, die seit Beginn des GRP-Programms in 2019 behandelt wurden, gehören das Arbeitsumfeld, die Sicherheit, die Beschäftigung und das technische Equipment der Fahrer\*innen. Dies spiegelt sich in acht Teilprojekten wider, darunter auch eine Initiative für angemessene Bezahlung (Fair Pay Initiative). Diese wurde Ende 2021 gestartet und soll unsere global verfügbaren Daten bewerten und analysieren, um eine gerechte Bezahlung unserer Fahrer\*innen weltweit sicherzustellen. Das GRP hat zudem während der COVID-19-Pandemie 2020 ein finanzielles Förderprogramm für Fahrer\*innen weltweit gestartet. Insgesamt beläuft sich die Fördersumme bei diesem Programm auf € 3 Mio., auf die von allen Delivery-Hero-Niederlassungen zugegriffen werden kann, denen kein eigenes Programm oder staatliche



Hilfsprogramme zur Verfügung stehen.<sup>6</sup> Es gewährt eine einmalige finanzielle Unterstützung äquivalent zu einem Verdienstaufschlag von maximal 15 Tagen aufgrund einer COVID-19-Infektion oder einer Quarantäne durch die örtlichen Behörden.

Diese drei vorrangigen Beschäftigungsmodelle für unsere Fahrer\*innen werden von uns fortwährend anhand der lokalen Marktbedingungen bewertet, damit wir die für das Ökosystem optimale Vorgehensweise finden. Wir sind bestrebt, alle lokalen Vorschriften einzuhalten und mit den Regulierungsbehörden bezüglich dieses Themas zusammenzuarbeiten. Das Modell der freiberuflichen Tätigkeit wird derzeit von Regulierungsbehörden und Gesetzgebern in einigen Märkten in Frage gestellt und wir setzen uns dafür ein, dass die Fahrer\*innen flexibel entscheiden können, wie sie mit uns zusammenarbeiten wollen. Indem wir sie stärken, unterstützen wir zugleich auch unsere Kund\*innen und Partner\*innen. Durch unseren  **Verhaltenskodex** und den  **Verhaltenskodex für Lieferanten** achten wir das Recht auf Tarifverträge und machen uns die Einhaltung regionaler Vorschriften zum Ziel. In der Rechtsabteilung gibt es spezielle Teams für jeweils Büroangestellte und den Logistikbereich. Wir werden uns mit diesen Themen auch weiterhin im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit kontinuierlich befassen.

Ein weiterer wichtiger Bestandteil unserer Wertschöpfungskette ist die Beschaffung von Waren und Dienstleistungen bei Zulieferern. Je nach Markt kann dies Implikationen für Menschenrechte haben, was die Vergütung und andere arbeits- oder umweltspezifische Faktoren angeht. Wir betonen daher, dass der Schutz der Menschenrechte entlang der gesamten Wertschöpfungskette für Delivery Hero ein besonderes Anliegen ist, da dies wesentliche Prinzipien berührt, die uns als Unternehmen leiten.

Wir orientieren uns beim Umgang mit diesem Thema an den Grundsätzen des United Nations Global Compact und den Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte der Vereinten Nationen sowie der Erklärung über grundlegende Rechte und Pflichten bei der Arbeit der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Die Führungsverantwortung liegt bei der Abteilung Central Procurement in Zusammenarbeit mit Central Governance, Risk and Compliance (GRC), CSR & Sustainability und Legal. Auf regionaler und lokaler Ebene liegt die Verantwortung bei den jeweiligen Einkaufs-, Rechts- und GRC-Abteilungen. Die übergeordnete Verantwortung trägt der Finanzvorstand (Chief Financial Officer, CFO) von Delivery Hero.

Im Jahr 2021 haben wir die globale Einführung unseres in 2020 veröffentlichten Verhaltenskodex für Lieferanten (Supplier Code of Conduct, SCoC) fortgeführt. Hiermit möchten wir verantwortungsvolle Geschäftspraktiken entlang der Wertschöpfungskette fördern und Finanz-, Image- und Lieferkettenrisiken minimieren, die sich aus möglichen Verstößen gegen die Menschenrechte in Bereichen ergeben, die nicht in unserer unmittelbaren Verantwortung als Unternehmen liegen. Der SCoC beinhaltet auch Themen wie Vergütung und Zwangs- oder Schwarzarbeit. Außerdem machen wir so deutlich, dass Delivery Hero im Rahmen seiner unternehmerischen Verantwortung Lieferanten nicht nur nach wirtschaftlichen Kriterien bewertet, sondern bei der Auswahl von Lieferanten und der Verlängerung von Verträgen auch den Umweltschutz, die Einhaltung von Menschenrechten, Arbeits- und Sozialstandards sowie die Korruptionsbekämpfung im Blick hat.

Auch wenn der SCoC eine globale Richtlinie ist, wird eine schrittweise Umsetzung in den Märkten benötigt, um den unterschiedlichen nationalen Gesetzen Rechnung zu tragen. Im Jahr 2021 führten wir eine überarbeitete Fassung unseres SCoC in 28 Ländern in Asien, Europa, Nord- und Lateinamerika ein. 2022 werden wir dieses weiter fortsetzen. Für 2021 war die erneute Qualifizierung der Hauptlieferanten mit bestehenden Verträgen geplant. Da wir jedoch ein Rahmenwerk für das Third Party Risk Management

(TPRM) nutzen werden und einen externen Dienstleister damit beauftragen werden, uns bei der Qualifizierung von Lieferanten zu unterstützen, haben wir die Requalifizierung auf das Jahr 2022 verschoben. Die neuen Strukturen werden uns helfen, den Prozess schneller voranzutreiben.

Alle Lieferanten sind verpflichtet, eine Selbstauskunft abzugeben und dem SCoC zuzustimmen oder ein vergleichbares eigenes Dokument vorzulegen. Lieferanten, die sich innerhalb einer bestimmten Frist nicht an die im SCoC festgelegten Vorgaben halten, können von zukünftigen Geschäftsbeziehungen mit unserem Unternehmen ausgeschlossen werden.

## Gesundheit und Arbeitsschutz

Sicherheit und Wohlbefinden unserer Büroangestellten und Fahrer\*innen sind Delivery Hero ein wichtiges Anliegen, ob auf der Straße, im Büro, auf Geschäftsreise oder im Homeoffice. Der Arbeitsschutz ist bei Delivery Hero dezentral organisiert, was bedeutet, dass die lokalen Standorte und Büros die Verfahren entsprechend den nationalen oder regionalen Rechtsvorschriften eigenverantwortlich festlegen. Somit kann die lokale Geschäftsführung auf die besonderen Gesundheits- und Sicherheitsrisiken, die in ihrer Region bestehen, gezielt reagieren. Das Sicherheitsteam wird vom Safety Principal bei DHSE geleitet und berichtet an den Senior Director of Sustainability, CSR & Safety.

Basierend auf den im Jahr 2020 eingeführten Projekten, wurde in 2021 unter der Leitung des Sicherheitsteams von DHSE ein koordinierter Sicherheitsansatz entwickelt. Dessen Hauptziele bestehen darin, das Bewusstsein für Gesundheit und Sicherheit zu schärfen, Sicherheitsrichtlinien bereitzustellen, den Fahrer\*innen einen besseren Zugang zu Versicherungen zu geben und ihre Ausrüstung zu optimieren. Wichtigstes Ziel dieses Ansatzes ist es, die Anzahl der Verletzungen und tödlichen Unfälle von Fahrer\*innen zu verringern und gleichzeitig Lösungen zu entwickeln, die die Sicherheit und das Wohlbefinden der Fahrer\*innen verbessern. Zusätzlich zu den Schulungen, die von unseren lokalen Einheiten durchgeführt werden, um auf lokale Risiken und Vorschriften zu reagieren, bieten wir den Fahrer\*innen weltweit Schulungen zur Sicherheit im Straßenverkehr und zur Verwendung von Sicherheitsausrüstung an.

<sup>6</sup> Der Unterstützungs-Fonds wurde als Vorsichtsmaßnahme für die weltweite Fahrer\*innen-Gemeinschaft während des Ausbruchs der COVID-Pandemie eingerichtet. Da die meisten unserer lokalen Märkte über staatlich geförderte oder eigene COVID-Unterstützungsprogramme verfügten, die die Hauptunterstützungsquellen für freiberufliche Fahrer\*innen darstellen, war der globale Anteil an in Anspruch genommener Unterstützung geringfügig.

2021 haben wir unser Sicherheitsprogramm für Fahrer\*innen weiter ausgebaut und unter anderem ein systematisches Meldeverfahren für Unfälle und Todesfälle etabliert. Zur Unterstützung dieses Verfahrens haben wir erfolgreich eine Initiative gestartet, bei der mithilfe eines neuen Tools Daten zur Fahrsicherheit erhoben werden. Im Rahmen dieser Initiative hat das Sicherheitsteam 45 lokale Märkte in die Arbeit mit diesem Tool und die Eingabe der Daten eingewiesen. Aufbauend auf diesen ersten Schritten wollen wir die Menge der erhobenen Daten in den nächsten Jahren erhöhen. Die Entwicklung einer einheitlichen Baseline für globale Unfall- und Verletzungsdaten der Fahrer\*innen wurde als ein ESG-Vergütungsziel 2022 für den Vorstand festgelegt.

Zum betrieblichen Gesundheits- und Sicherheitsmanagement gehören bei DHSE die ergonomische Bürogestaltung, Wohlfühlprogramme und gesundheitsfördernde Maßnahmen sowie ein Workplace Safety Committee, das aus internen und externen Stakeholdern besteht, darunter Vertreter\*innen des Workplace-Teams, des Safety-Teams, des Payroll-Teams, des Travel-Teams und des Benefits-Teams sowie unser Betriebsarzt und ein externer Sicherheitsberater. Der Ausschuss trifft sich vierteljährlich und stimmt sich über alle die Gesundheit und den Arbeitsschutz betreffenden Themen ab. Dazu zählen etwa die Sicherheit am Arbeitsplatz, COVID-19-Vorschriften, physische und psychische Gefährdungsbeurteilungen sowie die Sicherheit unserer Büroangestellten auf Geschäftsreisen.

Delivery Hero hat ein Mitarbeiterhilfsprogramm eingeführt, damit alle unsere Büroangestellten die benötigte Unterstützung erhalten, unabhängig davon, wo sie für uns arbeiten. Weiterhin absolvierten 68 unserer Mitarbeiter\*innen bei DHSE den international anerkannten, zweitägigen Erste-Hilfe-Kurs für psychische Gesundheit (Mental Health First Aid Training, MHFA), für den sie ein Zertifikat erhielten. Dieses Training war Anlass für die Gründung der Wellbeing Hero Community, in der sich Teilnehmer\*innen des MHFA-Trainings freiwillig bereit erklären können, sich einem oder einer anderen als Zuhörer\*in bereitzustellen. Zusätzlich zu

diesem Zertifikat wurde ein neues digitales Training entwickelt, das allen Führungskräften und Mitarbeiter\*innen bei Delivery Hero zur Verfügung steht und im Jahr 2021 von 64 Angestellten absolviert wurde. Die Schulung soll den Mitarbeiter\*innen die notwendigen Fähigkeiten und Kenntnisse vermitteln, sodass sie dem Unternehmen helfen können, eine Kultur des psychischen Wohlbefindens mit entsprechenden Prozessen und Ergebnissen zu schaffen. Unsere Mitarbeiter\*innen können zudem an Schulungen zur Aufrechterhaltung einer sicheren Arbeitsumgebung teilnehmen, darunter auch Erste-Hilfe-Kurse für bestimmte Büroangestellte bei DHSE.

Mit der Fortdauer der Pandemie im Jahr 2021 legten wir einen besonderen Schwerpunkt auf deren Eindämmung im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit. Unser Sicherheitsteam bei DHSE unterstützte Verfahren, die die Grundlage für Sicherheitsprotokolle unserer Büros und Betriebe weltweit bildeten. Unter anderem erstellten wir Richtlinien für den Umgang mit Situationen, in denen ein positiver Fall einer COVID-19-Infektion innerhalb von Büros oder im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit auftritt. Unsere Richtlinien stützen sich auf Informationen von Gesundheitsbehörden und wissenschaftlichen Quellen, insbesondere des Robert Koch-Instituts (RKI), des Centers for Disease Control and Prevention (CDC) in den USA und des Europäischen Zentrums für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (ECDC). Anhand der Vorgaben dieser Verfahren definierten die regionalen Standorte Anforderungen, die bestmöglich an die Vorschriften in ihren Ländern angepasst sind.

In unserer Zentrale in Berlin bestand unser Ziel darin, die COVID-19-Übertragung im Unternehmen zu minimieren, indem wir die Mitarbeiter\*innen über die Vermeidung von Infektionen, Social-Distancing-Maßnahmen, Hygienestandards und Kontaktverfolgung informierten. Basierend auf der detaillierten Kontaktverfolgung, die wir für jeden COVID-Fall unter unseren Mitarbeiter\*innen durchgeführt haben, und der Tatsache, dass keiner davon eindeutig mit der Übertragung innerhalb des Büros verbunden war, gehen wir davon aus, dass wir dieses Ziel auch in 2021

erreicht haben. Allen unseren Mitarbeiter\*innen in unserer Zentrale und von Delivery Hero Austria sowie ihren Familien und Freunden wurden von uns zudem Impfungen gegen Grippe und COVID-19 angeboten. Das Sicherheitsteam koordiniert diese Aktivitäten in enger Zusammenarbeit mit dem Workplace-Team und berichtet der Geschäftsführung regelmäßig den aktuellen Stand in Form von Präsentationen oder via E-Mail.

2021 wurden zwei globale Umfragen durchgeführt, um bewährte Praktiken und Verbesserungsmöglichkeiten zu evaluieren und unseren lokalen Einheiten die von ihnen benötigte Unterstützung durch das Sicherheitsteam zukommen zu lassen. In Ergänzung zu den verschärften Hygieneanforderungen für Restaurants und Fahrer\*innen und Desinfektionsmaßnahmen bei Bestellungen bemühten wir uns um eine größtmögliche Kontaktreduzierung. Wir führten die Einarbeitung neuer Mitarbeiter\*innen online durch und die Fahrer\*innen richteten kontaktlose Zustellungen mit Drop-off-Bereichen ein, in denen kein persönlicher Kontakt zwischen Kund\*innen und Fahrer\*innen erforderlich war. Ferner stellten wir den Fahrer\*innen Sicherheitsmaterial zur Verfügung und versuchten, sie so gut wie möglich über Best Practices und neue regionale Vorschriften zu informieren.

### **Diversität und Inklusion (D&I)**

Wir sind der Überzeugung, dass Diversität und eine breite Repräsentanz maßgeblich dazu beitragen, nicht nur ein spannendes Produkt, sondern auch eine gute Erfahrung für Kund\*innen und Mitarbeiter\*innen zu schaffen. Wir begrüßen und fördern Diversität in Bezug auf ethnische oder nationale Herkunft, Religion, Hautfarbe, Geschlecht, sexuelle Orientierung, Alter, Familienstand, Behinderungen oder jeden anderen Aspekt, der eine Person ausmacht. Wir sind der Überzeugung, dass ein breites Spektrum an persönlichen Hintergründen unterschiedliche Problemlösungsansätze mit sich bringt und uns einen Wettbewerbsvorteil bietet, da sie die Entwicklung unserer Produkte, Plattformen und Dienstleistungen begünstigen, von denen unsere breite Kundenbasis letztendlich profitiert. Zudem glauben wir, dass sie unsere Mitarbeiter\*innen motiviert und an das

Unternehmen bindet. Wir möchten ein Unternehmen sein, das Vielfältigkeit und Inklusion fördert und die Gemeinschaften, in denen wir tätig sind, widerspiegelt. Darüber hinaus sind wir der Überzeugung, dass sich die Stärkung von Vielfalt positiv auf die Nachhaltigkeit unseres Unternehmens auswirkt, da wir zu dem größeren gesellschaftlichen Ziel beitragen, mehr Fairness und Chancengleichheit zu schaffen.

Um unseren Ansatz für den Aufbau eines von Gleichberechtigung und Unvoreingenommenheit geprägten Arbeitsumfelds entsprechend zu definieren, setzt Delivery Hero eine D&I-Strategie sowie ein entsprechendes Programm um. Die Grundlagen für das D&I-Programm wurden 2019 geschaffen, 2020 weiter ausgearbeitet und 2021 mit der Einführung wichtiger strategischer Initiativen gefestigt. Im Mittelpunkt stehen dabei drei Aspekte: die Steigerung der Anzahl von Frauen in Führungspositionen, in technischen Bereichen und insgesamt bei Delivery Hero; die Verbesserung der Strukturen und Systeme im Hinblick auf Gleichberechtigung sowie die Förderung inklusiven Verhaltens.

Bei DHSE liegt die Führungsverantwortung für die D&I-Strategie in den Händen des D&I-Teams, das an den Chief People Officer berichtet, mit direkter Berichtslinie an den CEO. Das D&I-Team operiert primär im Bereich People Operations. Es arbeitet mit allen anderen PO-Teams zusammen, hat aber darüber hinaus auch Berührungspunkte mit allen anderen Bereichen, deren Führung es bezüglich D&I-Programmen und -Zielen berät. Die in diesem Abschnitt beschriebenen Initiativen betreffen vorrangig unsere Berliner Zentrale. Wir arbeiten seit 2021 enger mit unseren Niederlassungen zusammen und wollen unsere globalen Bemühungen in den nächsten Jahren weiter konsolidieren.

Zur Umsetzung der Strategie hat das Team die Ziele und wichtigsten Ergebnisse sowie unsere sogenannten D&I-Workstreams festgelegt, in denen Führungskräfte innerhalb der Personalabteilung wichtige Projekte zur Verbesserung der Diversität und Inklusion vorantreiben. Die Workstreams legen fest, welche Teams für bestimmte Ziele

verantwortlich sind (Talent Acquisition und People Experience sind z. B. für die Erhöhung des Frauenanteils verantwortlich, während das Workplace-Strategy-Team die Barrierefreiheit verantwortet). Alle Workstreams werden danach eingestuft, zu welcher der drei Hauptsäulen der D&I-Strategie sie beitragen. Alle endgültigen Entscheidungen im Zusammenhang mit D&I, für die zuvor der Senior Director of Corporate Communications and D&I verantwortlich war, wurden im November 2021 der neu geschaffenen Rolle des D&I Director übertragen.

Im Jahr 2021 entwickelten und gründeten wir unseren D&I Advisory Board (DAB), welches aus zwei externen Mitgliedern mit D&I-Kompetenz und vier internen Mitgliedern aus der Delivery-Hero-Gruppe besteht. Aufgabe des Gremiums ist es, regelmäßig beratend tätig zu sein und als Sprachrohr für das D&I-Programm zu fungieren, die globale Inklusionsarbeit innerhalb der Gruppe zu stärken, als Botschafter innerhalb und außerhalb der Organisation aufzutreten und sich innerhalb und außerhalb von Delivery Hero für Diversität und Inklusion einzusetzen. Zu den zusätzlichen Strukturen außerhalb der Workstreams gehören unsere sogenannten Employee Resource Groups und unsere Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten.

Delivery Hero ist bestrebt, alle Vorschriften und Bestimmungen einzuhalten, die auf globaler und lokaler Ebene in Bezug zu D&I gelten und stets im Sinne unserer Kernwerte People Leadership Principles für D&I zu handeln. Unsere Zentrale unterstützt zudem die UN Standards of Conduct for Business Tackling Discrimination against LGBTI (einschließlich des entsprechenden Audits) und hat mit der Aidshilfe e.V. eine Deklaration gegen die Diskriminierung am Arbeitsplatz von Menschen mit HIV unterzeichnet. Im Februar 2021 unterzeichnete Delivery Hero SE die Initiative #StayonBoard. Diese forderte eine Gesetzesänderung, die es Aufsichtsrats- und Vorstandsmitgliedern ermöglicht, ihr Mandat bei temporärer Abwesenheit (z. B. im Falle von Elternzeit) ruhen zu lassen. Das entsprechende Gesetz wurde im Juni 2021 beschlossen.

Unserer Überzeugung nach besteht ein essenzieller Ansatz zum Aufbau einer inklusiven Unternehmenskultur darin, den Mitarbeiter\*innen die Möglichkeit zu geben, selbst aktiv dazu beizutragen. Deshalb unterstützen wir Employee Resource Groups, die wir bei DHSE HeroCommunities nennen. Dazu gehören Proud Heroes, Female Heroes, Muslim Heroes und die InclusionChampions, die sich mit Begeisterung für D&I einsetzen. Ende 2021 wurden drei weitere Gruppen gegründet: die Parent Heroes, die HeroMum Community und die Wellbeing Heroes. Unsere HeroCommunities arbeiten an Initiativen, die unsere D&I-Bemühungen unterstützen. Die Female Heroes haben beispielsweise das unternehmensweite „Mentoring at Delivery Hero“-Programm ins Leben gerufen, während die Proud Heroes die „Gender Transition“-Richtlinien entwarfen. Letztere beschreiben, wie Mitarbeiter\*innen am besten geholfen werden kann, die sich einer Geschlechtsumwandlung unterziehen. Die Anzahl der Mitglieder in unseren HeroCommunities ist 2021 um 103 % gegenüber dem Vorjahr gestiegen.

Um eine inklusive Unternehmenskultur zu fördern, ist D&I Bestandteil unseres Talententwicklungsprogramms. Anhand entsprechender Schulungen soll gewährleistet werden, dass Mitarbeiter\*innen z. B. eine möglicherweise vorhandene unterbewusste Voreingenommenheit abbauen und sich zu inklusiv agierenden Führungskräften entwickeln. 2021 absolvierten bei DHSE und Delivery Hero Austria 52 % der Manager Trainings zum Thema unterbewusste Voreingenommenheit. Wegen der COVID-19-Pandemie wurden diese Trainings weiterhin online angeboten.

Eines unserer D&I-Ziele für die nähere Zukunft ist es, eine Führungsrolle mit Blick auf die Anzahl von Frauen in der Technologiebranche einzunehmen. Dazu wollen wir die Repräsentanz von Frauen weiterhin verbessern und eine zielgerichtete Nachfolgeplanung durchführen. Um die Diversität im Technologie-Sektor zu erhöhen, investieren wir in entsprechende Lösungen, insbesondere in die Delivery Hero Tech Academy, die 2021 gestartet ist. Mit der Delivery Hero Tech Academy verfolgen wir zwei Ziele: Zum einen wollen wir unseren externen Stakeholdern Technologietrainings

anbieten, zum anderen solchen externen Personen potenzielle Möglichkeiten für einen Einstieg bei Delivery Hero eröffnen, die klassischerweise erschwerte Chancen in der Technologiebranche haben. 2021 konnten wir mit der ersten Gruppe der Delivery Hero Tech Academy starten. In dieser waren zwölf Nationalitäten vertreten, 75 % der Teilnehmenden identifizierten sich als Frauen. Das Altersspektrum war mit 23 bis 41 Jahren sehr breit. Wir gehen davon aus, dass das Programm ausgeweitet und durch globale Kooperationen mit anderen Märkten, die auf dieses Projekt aufbauen, weiterentwickelt wird.

Um die Ergebnisse unserer D&I-Initiativen zu messen, definierte das Team Ziele und wichtige Ergebnisse (Objectives and Key Results, OKRs), die regelmäßig über das D&I Team Dashboard erhoben werden. Wichtige Leistungsindikatoren (Key Performance Indicators, KPIs) sind der Frauenanteil im gesamten Unternehmen und in Führungspositionen von DHSE sowie im Vergleich zur Technologiebranche. Zweimal im Jahr ermitteln wir zudem im Rahmen unserer Umfragen zum Mitarbeiterengagement den Diversity Score. Dieser gibt Auskunft darüber, wie zufrieden die Mitarbeiter\*innen mit unseren D&I-Maßnahmen sind. Wie auch bei jedem anderen Thema, kann unangemessenes Verhalten in Bezug auf D&I über unsere Whistleblower-Hotline gemeldet werden. Weitere Informationen zur Whistleblower-Hotline sind dem Abschnitt zum verantwortungsvollen Geschäftsverhalten und zu Compliance zu entnehmen.

Um den Wiederein- und Ausstieg für Eltern zu erleichtern, haben wir 2021 den Prozess optimiert, um eine reibungslose Rückkehr nach der Elternzeit zu ermöglichen. 2021 haben wir zudem die Barrierefreiheit erhöht und auf unserem neuen Campus in Berlin ein inklusives Arbeitsplatzdesign verfolgt.

2021 war Delivery Hero erstmals Gastgeber zweier D&I-Veranstaltungen. Anlässlich des Internationalen Frauentags organisierte Delivery Hero zum einen Womxn Connect, eine dreitägige Tagung mit Gesprächen, Workshops und

Podiumsdiskussionen über vielfältige Themen wie Mentoring, persönliche Erfahrungsberichte, Work-Life-Balance, berufliche Weiterentwicklung und Mitarbeiterführung. Zum anderen lud Delivery Hero anlässlich des Global Diversity Awareness Month zu einer einwöchigen Veranstaltungsreihe ein, die den Mitarbeiter\*innen neue Perspektiven eröffnen sollte, um ihre Empathie zu fördern. Gleichzeitig erfuhren sie mehr darüber, welche entsprechenden Maßnahmen Delivery Hero und seine globalen Partner\*innen im D&I-Bereich unternehmen. Angeboten wurden Gespräche, Podiumsdiskussionen und Trainings. Wegen der Pandemie fanden diese Events online statt.

Weitere Informationen zur Geschlechtervielfalt bei Delivery Hero sowie zu den Zielen des Unternehmens, was die Geschlechtervielfalt im Aufsichtsrat, Vorstand und in den beiden direkt darunter angesiedelten Führungsebenen angeht, entnehmen Sie bitte der Erklärung zur Unternehmensführung auf [Seite 22](#).

### Mitarbeiterentwicklung

Als einer der weltweit größten lokalen Lieferplattformen sucht Delivery Hero nach den besten Talenten und strebt zugleich danach, der vorhandenen Belegschaft Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten. Unser Ziel ist es, die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter\*innen langfristig zu sichern und allen im Unternehmen eine berufliche und persönliche Weiterentwicklung zu ermöglichen. Zu diesem Zweck betreiben wir aktives Talentmanagement, bieten Büroangestellten Fortbildungsmaßnahmen an und führen regelmäßige Mitarbeitergespräche durch.

Das Talent-Development-Team ist für die Mitarbeiterentwicklung und -schulung bei DHSE verantwortlich und dem Bereich People Operations zugeordnet. Neben den vom Team angebotenen internen Schulungen können auch externe Lern- und Entwicklungsangebote genutzt werden. Bei DHSE steht dazu ein jährliches Budget von € 1.000 pro Vollzeitäquivalent zur Verfügung.

Im Jahr 2021 haben wir unser Ziel erreicht, einen globalen One-Stop-Shop für alle Lernaktivitäten aufzubauen. Neben den verbindlich vorgeschriebenen Trainings führten wir an unserem Firmensitz 85 Schulungsveranstaltungen mit insgesamt 491 Teilnehmenden durch. Diese Schulungen wurden von unserer internen Trainer-Community durchgeführt. Dabei handelt es sich um eine Gruppe von Mitarbeiter\*innen, die im Auftrag des Talent-Development-Teams freiwillig Schulungen anbieten. Sie umfasst etwa 30 Personen aus verschiedenen Bereichen unseres Unternehmens. Trotz der COVID-19-Pandemie waren wir in der Lage, das gesamte Angebot aufrechtzuerhalten, indem wir sämtliche Schulungen und Fortbildungen weiterhin virtuell anboten.

Neben der Mitarbeiterschulung startete das Talent-Development-Team auch unser erstes Programm für weibliche Führungskräfte (Women in Leadership) mit zunächst 25 Teilnehmenden. Wir legten außerdem einen zusätzlichen Schwerpunkt auf das soziale Lernen und haben ein Mentorenprogramm und eine interne Coaching-Community ins Leben gerufen.


Der 2020 bei DHSE und Delivery Hero Austria eingeführte Performance-Management-Prozess wurde 2021 in weiteren 21 Ländern umgesetzt. Im Rahmen des zweimal jährlich durchgeführten Prozesses werden mit den Mitarbeitern\*innen die Entwicklungsaussichten und der zukünftige Schulungsbedarf besprochen sowie Themen wie Gehalt und Vergütung. Zusätzlich führen Führungskräfte regelmäßige Gespräche mit ihren Teammitgliedern. Allen DHSE-Mitarbeitern\*innen wird zudem die Möglichkeit gegeben, während des Jahres individuelle Entwicklungspläne zu erarbeiten.

Unsere lokalen Einheiten gestalten die Mitarbeiterentwicklung individuell und ohne detaillierte Vorgaben von DHSE. Um globale Themen abzustimmen, uns über erfolgreiche Projekte auszutauschen, die Mitarbeiterentwicklung zu koordinieren und uns gegenseitig zu inspirieren, führen wir monatliche globale Talententwicklungs-Gespräche durch.

## VERANTWORTUNGSVOLLE UNTERNEHMENSFÜHRUNG UND -ETHIK

Ein faires Geschäftsverhalten, der Schutz von Daten und die Lebensmittelsicherheit sind grundlegende Voraussetzungen für den langfristigen Erfolg und die Integrität von Delivery Hero als Lieferplattform. Gesetze und Vorschriften unterscheiden sich in den Märkten, in denen wir agieren. Wir sind bestrebt, die vor Ort geltenden Bestimmungen einzuhalten und zugleich ein einheitliches globales Rahmenwerk für die gesamte Delivery-Hero-Gruppe zu befolgen. Delivery Hero ist sich bewusst und vermittelt, dass Compliance immer im besten Interesse des Unternehmens und unserer Stakeholder liegt.

### Faires Geschäftsverhalten und Compliance

Delivery Hero ist bestrebt, sich mit einem Höchstmaß an Integrität an alle ethischen und rechtlichen Rahmenbedingungen in allen Ländern zu halten, in denen wir tätig sind. Unser Verständnis von ethischem Unternehmensverhalten spiegelt sich in unserem Bestreben zur Achtung der Menschenrechte, Chancengleichheit und der Förderung eines Arbeitsplatzes, der frei von Diskriminierung, Belästigung, Einschüchterung und Missbrauch ist. Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehungen tolerieren wir weder Betrug, Bestechung, Korruption oder Finanzkriminalität noch andere Formen von rechtswidrigem Verhalten durch unsere Mitarbeiter\*innen oder andere Stakeholder unter unserer Verantwortung. Wir erwarten, dass unsere Mitarbeiter\*innen sich an keinen Aktivitäten beteiligen oder Aufgaben wahrnehmen, die nicht im Einklang mit den Interessen von Delivery Hero stehen. Alle geschäftlichen Entscheidungen müssen ausschließlich im besten Interesse des Unternehmens getroffen werden und dürfen nicht dem persönlichen Vorteil dienen. Unser  **Verhaltenskodex**, der in der gesamten Organisation kommuniziert und je nach Bedarf aktualisiert wird, dokumentiert die entsprechenden Geschäftspraktiken. Die lokalen Einheiten sind dafür verantwortlich, den Verhaltenskodex innerhalb ihrer Organisation zu kommunizieren.

Das GRC-Team (Governance, Risk and Compliance) von Delivery Hero hat die Aufgabe, unsere ethischen Grundsätze und die Einhaltung der geltenden rechtlichen Vorschriften zu stärken und Unsicherheiten, mit denen sich das Unternehmen konfrontiert sieht und die es zum Erreichen seiner Geschäftsziele bewältigen muss, zu adressieren. Diese Funktion arbeitet unter der Leitung des General Counsel, der wiederum an den Finanzvorstand (CFO) berichtet. Vierteljährliche Sitzungen des Risk and Compliance Committee mit dem Vorstand sorgen dafür, dass Compliance-Themen regelmäßig auf Vorstandsebene diskutiert werden. Lokale Teams sind für die Umsetzung unserer Grundsätze auf Länderebene verantwortlich. Aufgrund der COVID-19-Pandemie war es 2021 nicht möglich, lokale Niederlassungen persönlich aufzusuchen. Die Einführung von Umsetzungsmaßnahmen wurde 2021 online mit den lokalen Teams koordiniert.

Regelmäßig findet eine Überprüfung der Mechanismen statt, mit denen Empfehlungen umgesetzt und ethische Problemfelder angegangen werden. Die GRC-Abteilung kümmert sich um die kontinuierliche Überwachung und Aktualisierung der maßgeblichen Richtlinien von Delivery Hero, indem sie für die Berücksichtigung relevanter Belange in zukünftigen Geschäftsentscheidungen sorgt. Dies kann entweder in Form von strukturierten Anhörungen interner Stakeholder geschehen oder auch gegebenenfalls den Rat externer Rechtsanwälte oder anderer Experten mit einbeziehen. Unsere Compliance-Fortschritte werden in jährlichen Group Maturity Assessments gemessen.

Die Zuständigkeit für kartell- und wettbewerbsrechtliche Belange wird an die Abteilung Legal Commercial Regulatory delegiert, die sich weiter in das „Antitrust, Disputes and Trade“-Team untergliedert. Die Teams beraten zu Merger & Acquisition-Projekten (M&A), kommerziellen Strukturen und Investitionen, damit diese in einer Weise umgesetzt werden, die mit den geltenden Wettbewerbsgesetzen im Einklang steht. Für alle M&A-Projekte werden

Due-Diligence-Prüfungen durchgeführt und, sofern erforderlich, werden die zuständigen Wettbewerbsbehörden unterrichtet. Das Team bietet darüber hinaus kartellrechtliche Schulungen für Mitarbeiter\*innen aus den unterschiedlichsten Bereichen an.

Jede\*r Mitarbeiter\*in von Delivery Hero ist dafür verantwortlich, mögliche Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften, unseren Verhaltenskodex oder andere interne Richtlinien zu melden. Neue Büromitarbeiter\*innen werden angewiesen, innerhalb der ersten zwei Monate bei Delivery Hero eine Schulung zum Verhaltenskodex durchzuführen. Im Falle eines Fehlverhaltens bietet Delivery Hero drei Kanäle an, um dieses zu melden: Bei den ersten beiden handelt es sich um interne lokale Ansprechpartner\*innen innerhalb jeder Einheit der Delivery-Hero-Gruppe, der dritte Kanal ist eine externe Online-Whistleblower-Plattform, über die schwere Compliance-Verstöße und illegale Geschäftspraktiken rund um die Uhr in mehreren Sprachen gemeldet werden können. Diese kann intern und extern genutzt werden. Unsere Whistleblower-Plattform erlaubt die anonyme Meldung durch die sogenannten Whistleblower und sorgt für ihren Schutz. Alle auf der Plattform gemeldeten Fälle werden sorgfältig vom zentralen Compliance-Team bei DHSE ausgewertet. Das Team kann sie unter Umständen an lokale Stellen zur weiteren Bearbeitung weiterleiten. Gegebenenfalls wird der Fall gemäß den Vorschriften und Verfahren zur Behandlung gemeldeter Compliance-Verstöße behandelt. Der Schutz aller an solchen Meldungen beteiligten Personen ist für Delivery Hero von größter Wichtigkeit. Alle Whistleblower sind durch die wichtigsten Grundsätze interner Untersuchungen geschützt, die sicherstellen, dass Informationen und Vorgänge über mögliche Verstöße im größtmöglichen Rahmen vertraulich behandelt werden, und die darauf abzielen, jegliche Form von Vergeltung zu verhindern und davor zu schützen. Von allen Fällen, die im Jahr 2021 berichtet wurden, führten zwei Fälle wesentlicher Compliance-Verstöße zu einer Überprüfung und erwiesen sich als

„begründet“. In diesen Fällen bestätigte sich der Anfangsverdacht, welcher von der Compliance-Funktion in der Delivery Hero SE oder den entsprechenden lokalen Teams adressiert wurde. Bei Fällen, die sich als „begründet“ erweisen, werden geeignete Maßnahmen im Einklang mit den Grundsätzen der Verhältnismäßigkeit und Fairness beschlossen.

Zusammenfassend wollen wir im Bereich Compliance bei Delivery Hero die Sensibilisierung für Themen im Zusammenhang mit Betrug, Korruption, Interessenkonflikten, Belästigung und Diskriminierung, Wettbewerbsverstößen und anderen Verstößen gegen den Verhaltenskodex fördern. Diese Bemühungen zielen darauf ab, den Mitarbeiter\*innen einen Leitfaden für den Umgang mit diesen Themen an die Hand zu geben und eine Kultur der Integrität innerhalb unserer Organisation zu fördern.

### Datenschutz und Vertraulichkeit

Für Delivery Hero ist der Schutz von Kunden- und Mitarbeiterdaten von höchster Bedeutung. Die Verbraucherdatenschutzrichtlinien der operativen Einheiten von Delivery Hero richten sich bestmöglich nach den Anforderungen der Artikel 13 und 14 der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Unsere Richtlinien sind auf den Internetseiten nahezu aller unserer Einheiten abrufbar.

Unser Ziel in Bezug auf den Schutz von Kundendaten und Datensicherheit ist es, Best-in-Class-Status in puncto Datensicherheit in unserer Branche zu erreichen. Dies bedeutet, dass ein Datenschutz-Framework implementiert wird, das den internationalen Standard-Datenschutz-Frameworks (AICPA, NIST, NYMITY, PH 9.860.1, SDM) entspricht und regelmäßig überprüft und aktualisiert wird.

Im Jahr 2021 haben wir eine „Global Privacy Management“-Strategie eingeführt, die verschiedene KPIs zur Bewertung und Messung der Ergebnisse unserer Initiativen umfasst. Darin enthalten sind unter anderem die Zahl der Verstöße je Geschäftsjahr, die Zahl der unterzeichneten

Datenschutzvereinbarungen, die Zahl der abgeschlossenen „Due-Diligence“-Prüfungen für neue Lieferanten, die Anzahl der geschulten und zertifizierten „Privacy Heroes“, die Anzahl der relevanten Schulungen, die Zahl der Anträge auf Datenzugang betroffener Personen etc.

Delivery Hero teilt die Verantwortung für den Schutz von Kundendaten und die Datensicherheit folgendermaßen auf: Das zentrale Team ist für eine globale Strategie, Instrumente, Leitfäden, Richtlinien und Schulungen verantwortlich, während die jeweiligen Datenschutzkoordinator\*innen der lokalen Einheiten für den Datenschutz auf lokaler bzw. regionaler Ebene implementieren. Zuständig für den Schutz von Kundendaten und die Datensicherheit ist der bzw. die Datenschutzbeauftragte. Der/die Datenschutzbeauftragte ist in seiner/ihrer Arbeit unabhängig und berichtet an den General Counsel und den Chief Financial Officer (CFO) in Übereinstimmung mit Artikel 38 (3) DSGVO. Der Vorstand wird in wichtige Datenschutzangelegenheiten wie z. B. Datenschutzverletzungen, Untersuchungen und Prüfungsergebnisse einbezogen. Der/die Datenschutzbeauftragte liefert auch Beiträge für Sitzungen des Prüfungsausschusses und des Aufsichtsrats und kommt regelmäßig mit verschiedenen Lenkungsausschüssen zusammen.

Delivery Hero betreibt ein Data Protection Management System (DPMS), das auf einem „Plan-Do-Check-Act“-Ansatz beruht. Die bestehenden Richtlinien, Maßnahmen und Kontrollen werden regelmäßig von uns überprüft. Darüber hinaus kontrolliert das interne Audit-Team die Roadmap und die Ergebnisse des Datenschutzteams. Sollten aufgrund dieser Audits Elemente des DPMS als potenzielles Risiko bewertet werden, werden sie einer Folgenabschätzung unterzogen und im Rahmen eines Überwachungsprozesses überprüft.

Kundendaten sind selbstverständlich vor jeglicher illegalen Verwendung zu schützen. Gleichzeitig müssen wir ein Mindestmaß an Daten erheben, um unser Geschäft reibungslos zu betreiben und die Erwartungen unserer Kunde\*innen in

Bezug auf einen funktionierenden und engagierten Service zu erfüllen. Basierend auf dem DSGVO-Standard und den lokalen Anforderungen informieren wir unsere Kund\*innen und andere Interessengruppen auf den meisten unserer Website über die gesammelten Daten und erläutern, wie diese Daten genutzt werden. Wir arbeiten kontinuierlich an der Aktualisierung unserer Datenschutzrichtlinien in allen Ländern. Unsere Kundenserviceteams wurden im Umgang mit Kundenanfragen zur Behandlung personenbezogener Daten geschult, und entsprechend notwendige Geschäftsprozesse wurden eingeführt.

Auf vielen Plattformen wurde eine Datenschutzfunktion in die Kundenkonten integriert, welche die Ausübung der Betroffenenrechte vereinfacht und gewährleistet. Über diese Funktion können Kund\*innen jederzeit die gespeicherten Daten einsehen, Widerspruch gegen Werbung einreichen oder ihr Konto löschen. Die Löschung der Daten erfolgt innerhalb von 48 Stunden durch mehrfaches Überschreiben der personenbezogenen Daten. 2021 haben wir uns zu einem zentral gesteuerten globalen Ansatz für den Datenschutz mit allen Funktionen verpflichtet und bedeutende Fortschritte erzielt. Wir waren in der Lage, neue Richtlinien, Grundsätze und Verfahren zu erstellen (einschließlich einer formalisierten Privacy Organization Policy und Global Retention Policy). Darüber hinaus haben wir eine Reihe automatisierter Tools für die Erstellung von Aufzeichnungen über Verarbeitungstätigkeiten, Vendor-Due-Diligence-Prüfungen und Datenschutzfolgenabschätzungen entwickelt.

Der Verhaltenskodex enthält auch Passagen zum Datenschutz und zur Informationssicherheit. Jede\*r Mitarbeiter\*in in der Europäischen Union muss zusätzlich einmal im Jahr eine verpflichtende Datenschutzbildung absolvieren und einen diesbezüglichen Online-Test bestehen. Zudem werden abteilungsspezifische Schulungen im Hinblick auf die Bearbeitung relevanter besonderer Anforderungen durchgeführt.

## Lebensmittelsicherheit und -qualität

Durch schnelle und kundenfreundliche Lieferungen streben wir eine führende Position auf dem Markt für On-Demand-Essenslieferungen an. Für Delivery Hero ist die Sicherheit und Qualität der Lebensmittel, die wir an unsere Kund\*innen liefern, eine wesentliche Grundvoraussetzung. Die Zubereitung sicherer Lebensmittel liegt in erster Linie in der Verantwortung unserer Verkaufspartner und Partnerrestaurants. In unseren neuen vertikalen Geschäftsmodellen agieren Unternehmen der Delivery-Hero-Gruppe wie Dmarts und Delivery Hero Kitchens auch als Lebensmittelunternehmer. Wir sind daher gemäß regionalen und lokalen Vorschriften sowie gesetzlichen Anforderungen dafür verantwortlich, dass bei der Annahme, Lagerung, Handhabung, Zubereitung, Verpackung, Transport und Lieferung zu keinerlei Beeinträchtigung der Sicherheit oder Qualität der Lebensmittel führen.

Wir sind bestrebt, unseren Kund\*innen stets die richtigen sowie sichere und saubere Lebensmittel zu liefern. Im Jahr 2021 führten wir unser globales Rahmenwerk für Lebensmittelsicherheit ein, das unter anderem unsere internen Richtlinien für Lebensmittelsicherheit umfasst. Unser Rahmenwerk für die Lebensmittelsicherheit und unsere entsprechenden Richtlinien basieren auf internationalen Standards für die Lebensmittelsicherheit (z. B. technische Anforderungen der GFSI, ISO 22000, Codex Alimentarius) und sind in drei Schlüsselemente gegliedert: Managementsysteme für die Lebensmittelsicherheit, gute Industriepraktiken und Risikomanagement für die Lebensmittelsicherheit. Die Richtlinien von Delivery Hero zur Lebensmittelsicherheit wurden im Februar 2021 genehmigt und veröffentlicht und sind auf dem Compliance-Portal von Delivery Hero abrufbar. Unser Ziel ist es, innerhalb der nächsten vier Jahre Maßnahmen zur Lebensmittelsicherheit in Übereinstimmung mit der GRC-Strategie und der GRC-Roadmap zu implementieren. Die GRC-Roadmap fungiert als zentrales Forum für die Einführung von Lebensmittelsicherheitsbewertungen und die Behandlung von Risikofragen im Bereich der Lebensmittelsicherheit mit lokalen und regionalen Teams sowie für die Umsetzung des vereinbarten Aktionsplans.

2021 wurden in zehn Einheiten in Zusammenarbeit mit den lokalen und regionalen Teams Lebensmittelsicherheitsbewertungen durchgeführt. Die entsprechenden Berichte mit wichtigen Ergebnissen und Maßnahmenplänen werden dem oberen Management der lokalen und regionalen Einheiten und dem Vorstand von Delivery Hero mitgeteilt. Im Laufe des Jahres 2021 haben wir ein globales Inspektionsprogramm für unsere Lebensmittelgeschäfte in der LATAM-Region in Zusammenarbeit mit ausgewählten externen Inspektionsstellen für Lebensmittelsicherheit eingeführt. Dieses wollen wir im Laufe des Jahres 2022 auf andere Einheiten ausweiten. Darüber hinaus haben wir im Jahr 2021 auf unseren europäischen Märkten in Zusammenarbeit mit externen Datenbank- und Serviceanbietern des Global Data Synchronization Network (GDSN) eine digitale Lösung für die Lebensmittelkennzeichnung eingeführt, die auf GS1-Standards basiert. Damit stellen wir sicher, dass unsere Kund\*innen online auf genaue Produktinformationen zugreifen können.

Die Verantwortung für die Sicherheit und Qualität von Lebensmitteln ist bei Delivery Hero auf mehrere Teams aufgeteilt. Eine zentrale Rolle kommt dabei der Abteilung Food Safety and Quality Management (FSQM) zu, die Mitte 2020 eingerichtet wurde und ein globales Rahmenwerk für Lebensmittelsicherheit, entsprechende Richtlinien, ein Bewertungsverfahren, Instrumente, Leitlinien und Schulungen bereithält. Die regionalen und lokalen Einheiten sind für die Lokalisierung und Umsetzung verantwortlich. Das zentrale FSQM wird vom Food Safety and Quality Director geleitet, der an den Head of Governance, Risk & Compliance (GRC) berichtet, der wiederum an den General Counsel (GC) berichtet und dieser letztendlich an den Finanzvorstand (CFO). Der FSQM Director informiert außerdem das Risk & Compliance Committee regelmäßig über Themen, die die Lebensmittelsicherheit betreffen. In mehreren regionalen und lokalen Einheiten wurde eine Funktion für Lebensmittelsicherheit und -qualität in die lokale oder regionale operative Struktur integriert, die die

Lokalisierung, die Umsetzung und Überwachung der Lebensmittelsicherheit und die Qualität auf lokaler und regionaler Ebene koordiniert.

Wir haben im Jahr 2020 unseren Verhaltenskodex für Lieferanten („Supplier Code of Conduct“) eingeführt. Dieses Rahmenwerk schreibt vor, dass Lebensmittel und Verpackungsmaterialien mit Lebensmittelkontakt von einem zertifizierten Lieferanten gemäß den von der Global Food Safety Initiative (GFSI) oder vergleichbaren festgelegten Standards hergestellt, bezogen, gelagert und vertrieben werden müssen. Zusätzlich müssen alle Geräte und Maschinen mit Lebensmittelkontakt die gesetzlichen Anforderungen an Hygiene und Sicherheit erfüllen und mit den entsprechenden Gütesiegeln versehen sein (z.B. die CE-Kennzeichnung in der EU). Die bestehenden Richtlinien, Bestimmungen aus dem Verhaltenskodex, Maßnahmen und Kontrollen werden regelmäßig überprüft.

## EU-TAXONOMIE ANGABEN

Delivery Hero ist verpflichtet, die Regelungen der EU-Taxonomie nach § 289 Abs. 1 HGB anzuwenden. Für das Berichtsjahr 2021 verlangt die EU-Taxonomie-Verordnung die Offenlegung der Anteile der taxonomiefähigen und nicht taxonomiefähigen Wirtschaftsaktivitäten an den Umsatzerlösen sowie den Investitions- und Betriebsausgaben für zwei von sechs Umweltzielen (Klimaschutz und Anpassung an den Klimawandel). Sofern die Geschäftstätigkeiten von Delivery Hero den Wirtschaftstätigkeiten des Anhangs I oder des Anhangs II der delegierten Rechtsakte zugeordnet werden können, gelten sie als taxonomiefähig.

Auf der Grundlage einer vollständigen Analyse der wirtschaftlichen Tätigkeiten von Anhang I und Anhang II wurden die potenziell taxonomiefähigen Umsätze/Investitionsausgaben (CapEx) / Betriebsausgaben (OpEx) bewertet. Die sich daraus ergebenden Beträge wurden dann mit den jeweiligen Gesamtbeträgen von Delivery Hero für das Geschäftsjahr 2021 in Relation gesetzt.

Gemäß § 315e Abs. 1 HGB wurde der Konzernabschluss von Delivery Hero zum 31. Dezember 2021 in Übereinstimmung mit den IFRS erstellt. Die für die Berechnung der Umsatz-, CapEx- und OpEx-Kennzahlen verwendeten Beträge basieren demnach auf den im Konzernabschluss ausgewiesenen Kennzahlen.

### Auslegung der FAQ

Im Rahmen der Anwendung der FAQ der Europäischen Kommission vom 02.02.2022 wurden die technischen Bewertungskriterien nicht berücksichtigt. Daher wurden keine freiwilligen Angaben zu möglichen „eligible to be enabling“ oder „eligible to be transitional“ Aktivitäten gemacht.

## Umsatz-KPI

Der Gesamtumsatz nach IAS 1, Paragraph 82(a) für das Geschäftsjahr 2021 bildet den Nenner der Umsatzkennzahl und kann der Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung auf **Seite 137** entnommen werden.

Die in der Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung ausgewiesenen Umsatzerlöse werden über alle Konzerngesellschaften hinweg daraufhin analysiert, ob sie aus taxonomiefähigen Wirtschaftsaktivitäten gemäß Anhang I oder II der Delegierten Verordnung (EU) 2020/852 stammen. Anhand einer detaillierten Analyse der in den Umsatzerlösen enthaltenen Posten erfolgt die Zuordnung des jeweiligen Umsatzes zu den taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten. Die Summe der Umsatzerlöse aus taxonomiefähigen Wirtschaftsaktivitäten für das Geschäftsjahr 2021 bildet den Zähler.

Als Ergebnis der Analyse wurden die Umsätze von Delivery Hero aus Lieferdiensten über die Wirtschaftsaktivitäten 6.4 „Betrieb von Vorrichtungen zur persönlichen Mobilität, Radverkehrslogistik (Anhang I)“ und 6.5 „Beförderung mit Motorrädern, Personenkraftwagen und leichten Nutzfahrzeugen“ (Anhang I) als taxonomiefähig eingestuft. Daraus ergibt sich ein taxonomiefähiger Anteil am Gesamtumsatz von 24% für Delivery Hero.

## CapEx KPI

Für Delivery Hero gibt die CapEx-Quote den Anteil der Investitionsausgaben an, der entweder mit einer taxonomiefähigen Wirtschaftsaktivität verbunden ist oder sich auf den Erwerb von Produkten und Dienstleistungen von einer taxonomiefähigen Wirtschaftsaktivität bezieht.

Der Nenner der CapEx-Kennzahl von Delivery Hero umfasst die Zugänge zu Sachanlagen, immateriellen Vermögenswerten und Nutzungsrechten aus Leasingverhältnissen im Geschäftsjahr 2021. Diese Zugänge werden vor Abschreibungen und Neubewertungen, einschließlich solcher, die sich aus Neubewertungen und Wertminderungen für das betreffende Geschäftsjahr und ohne Änderungen des beizulegenden Zeitwerts ergeben, berücksichtigt. Ebenfalls berücksichtigt werden Zugänge zu Sachanlagen und immateriellen Vermögenswerten, die sich aus Unternehmenszusammenschlüssen ergeben. Erworbene Firmenwerte werden dabei allerdings nicht mit einbezogen (siehe Anlagenspiegel, **Seite 143**).

Die Summe der wesentlichen Zugänge, die eine taxonomiefähige Investition darstellen, bildet den Zähler des CapEx KPIs.

Als Ergebnis der Analyse identifizierte Delivery Hero taxonomiefähige Zugänge zu seinem Fuhrpark durch die Wirtschaftsaktivitäten 6.4 „Betrieb von Vorrichtungen zur persönlichen Mobilität, Radverkehrslogistik (Anhang I)“ und 6.5 „Beförderung mit Motorrädern, Personenkraftwagen und leichten Nutzfahrzeugen“ (Anhang I). Außerhalb des Kerngeschäfts hat Delivery Hero zudem Sachinvestitionen in Gebäude über die Wirtschaftsaktivitäten 7.7 „Erwerb von und Eigentum an Gebäuden“ (Anhang I) und 7.2 „Renovierung bestehender Gebäude“ (Anhang I) als taxonomiefähig eingestuft. Daraus ergibt sich ein taxonomiefähiger Anteil an CapEx von 19% für Delivery Hero.



### OpEx KPI

Beim derzeitigen Stand der Gesetzgebung konnten für Delivery Hero keine wesentlichen taxonomiefähigen Betriebsausgaben (OpEx) für die oben genannten Umweltziele identifiziert werden.

Aufgrund des Zeitplans der aktualisierten FAQ, die im Jahr 2022 nach der erstmaligen Anwendung der EU-Taxonomieverordnung im Jahr 2021 veröffentlicht wurde, war es nicht immer möglich, die neuen Interpretationen der FAQ auf detaillierter Ebene für einige KPIs zu berücksichtigen. Delivery Hero strebt in den Folgejahren einen höheren Detaillierungsgrad an.

Dennoch sollte beachtet werden, dass die zukünftigen Quoten für die Taxonomiekonformität von den offengelegten Taxonomiefähigkeitsquoten für 2021 abweichen könnten, da detaillierte Daten möglicherweise weiterhin nicht zugänglich sind.

#### DELIVERY HERO'S EU TAXONOMIE KPIs

|                              | taxonomiefähiger Anteil | nicht taxonomiefähiger Anteil |
|------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Umsatz                       | 24%                     | 76%                           |
| Investitionsausgaben (CapEx) | 19%                     | 81%                           |
| Betriebsausgaben (OpEx)      | 0%                      | 100%                          |

### BERICHTSPROFIL

Dieser Bericht ist zugleich der für Delivery Hero SE und die Delivery-Hero-Gruppe zusammengefasste gesonderte Nichtfinanzielle Bericht für das Geschäftsjahr 2021 im Sinne der §§ 315b, 315c i. V. m. 289b bis 289e Handelsgesetzbuch (HGB). Der Bericht wurde von der KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information“ zum Zwecke der Erlangung einer begrenzten Prüfungssicherheit (Limited Assurance Engagement) bezüglich der gemäß §§ 315b, 315c i. V. m. 289b bis 289e HGB gesetzlich geforderten Angaben geprüft.

Delivery Hero bietet Online-Essensbestelldienste und andere Lieferdienste in ca. 50 Ländern in vier geografischen Regionen an, die Europa, den Nahen Osten und Nordafrika (MENA) sowie Asien und Mittel- und Südamerika umfassen. Weitere Informationen zum Geschäftsmodell von Delivery Hero finden sich im Konzernlagebericht 2021 auf **Seite 67**.

Dieser Nichtfinanzielle Bericht wurde in Anlehnung an SASB, TCFD und die von der Global Reporting Initiative herausgegebenen GRI Sustainability Reporting Standards, Option „Core“, erstellt. Dies gilt insbesondere für die Beschreibung unserer grundlegenden Managementansätze. Für die einzelnen Aspekte werden die ihnen zugrunde liegenden Konzepte und die Due-Diligence-Prozesse erörtert sowie vorhandene Ergebnisse berichtet. In Einklang mit § 315b (1) Satz 3 HGB wird auch auf nichtfinanzielle Informationen verwiesen, die zu einzelnen Aspekten im zusammengefassten Lagebericht enthalten sind.

In Einklang mit § 289c (3) Ziffern 3 und 4 HGB werden in dem Nichtfinanziellen Bericht zudem signifikante nichtfinanzielle Risiken referiert, wenn diese Informationen für das Verständnis des Geschäftsverlaufs, des Geschäftsergebnisses, der Lage der Kapitalgesellschaft sowie ihrer Auswirkungen auf nichtfinanzielle Aspekte erforderlich sind. Die Bewertung der nichtfinanziellen Risiken basiert auf dem „Enterprise Risk Management“-Rahmenwerk (ERM) von Delivery Hero und folgt den Anforderungen des Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) 2018. Weitere Informationen zum Risikomanagement und identifizierten nichtfinanziellen Risiken bei Delivery Hero finden sich im Risiko- und Chancenbericht 2021 auf **Seite 86**.