

BEWUSST HANDELN

NACHHALTIGKEITSBERICHT 2016/17

Wir bringen Gesundheit.

Tag für Tag. Europaweit.

PHOENIX group

- > **Die PHOENIX group** ist ein führender Pharmahändler in Europa und beliefert Menschen jeden Tag verlässlich mit Arzneimitteln und medizinischen Produkten. Ihren Ursprung hat die PHOENIX group im Zusammenschluss fünf regional tätiger pharmazeutischer Großhandlungen in Deutschland im Jahr 1994. Das Unternehmen bietet heute eine europaweit einzigartige Flächenabdeckung und leistet mit rund 34.000 Mitarbeitern einen wichtigen Beitrag für eine umfassende Gesundheitsversorgung. Die PHOENIX group hat die Vision, der beste integrierte Gesundheitsdienstleister zu sein – wo immer sie tätig ist. Das bedeutet, dass jeder Kundengruppe die für sie optimalen Dienstleistungen und Produkte entlang der gesamten pharmazeutischen Wertschöpfungskette angeboten werden.
- > **Im Pharmagroßhandel** ist die PHOENIX group mit 152 Distributionszentren in 26 europäischen Ländern aktiv und beliefert Apotheken und medizinische Einrichtungen mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten. Zahlreiche Angebote und Dienstleistungen für Apothekenkunden – von der Unterstützung der Patientenberatung, über moderne Warenwirtschaftssysteme bis hin zu Apotheken-Kooperationsprogrammen ergänzen das Leistungsspektrum. Die PHOENIX Pharmacy Partnership bildet mit ihren über 12.000 Mitgliedsapotheken dabei das Dach für unser europäisches Netzwerk aus zwölf Kooperations- und Partnerprogrammen in 15 Ländern.
- > **Im Apothekeneinzelhandel** betreibt die PHOENIX group über 2.000 eigene Apotheken in 13 Ländern – davon rund 1.200 unter der Unternehmensmarke BENU. Neben Norwegen, dem Vereinigten Königreich, den Niederlanden und der Schweiz ist das Unternehmen in den osteuropäischen und baltischen Märkten vertreten. Die mehr als 17.000 Apothekenmitarbeiter haben pro Jahr rund 136 Millionen Kundenkontakte. Sie geben über 300 Millionen Arzneimittelpackungen an Patienten ab und beraten sie bei Fragen zu Arzneimitteln und zur allgemeinen Gesundheit.
- > **Pharma Services** erbringt Dienstleistungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Das Konzept „All-in-One“ steht dabei für ein umfassendes Serviceangebot, von dem Arzneimittelhersteller, Apotheken und Patienten profitieren. Für die pharmazeutische Industrie übernimmt die PHOENIX group auf Wunsch die gesamte Distribution und stellt mit Business Intelligence-Lösungen erstklassige Entscheidungsgrundlagen zur Verfügung.

BEWUSST HANDELN

NACHHALTIGKEIT HAT VIELE FACETTEN.
WIR INTEGRIEREN SIE BEWUSST IN ALLE BEREICHE
DES UNTERNEHMENS UND SCHAFFEN SO
DIE BASIS FÜR LANGFRISTIGEN ERFOLG:
VON DER DURCHDACHTEN WERTSCHÖPFUNGS-
STRATEGIE ÜBER DEN ACHTSAMEN UMGANG MIT
MENSCH UND UMWELT BIS HIN ZUR
GESELLSCHAFTLICHEN VERANTWORTUNG.

INHALT

2	PHOENIX group in Zahlen	20	Unsere Verantwortungsbereiche	56	Zahlen und Fakten
3	Bindeglied zwischen Hersteller und Patient	20	Wertschöpfung	62	GRI G4 Content Index
4	Brief der Geschäftsführung	30	Umwelt	67	Glossar
6	Geschäftsführung der PHOENIX group	40	Mitarbeiter	70	Impressum
8	Über diesen Bericht	50	Gesellschaft		
9	PHOENIX group übernimmt Verantwortung				
19	Nachhaltigkeits-Highlights 2016/17				

PHOENIX GROUP IN ZAHLEN

Kennzahlen PHOENIX group		2012/13	2013/14 ⁵⁾	2014/15	2015/16 ⁶⁾	2016/17
Umsatzerlöse	in Tsd. Euro	21.218.687	21.791.268	22.567.998	23.247.428	24.436.695
Gesamtleistung ¹⁾	in Tsd. Euro	25.251.336	25.916.290	27.278.243	28.484.595	30.232.784
Gesamtertrag ²⁾	in Tsd. Euro	2.319.147	2.217.379	2.277.295	2.416.548	2.567.225
Ergebnis vor Steuern	in Tsd. Euro	230.723 ³⁾	143.092	361.278	318.985	242.514
Bereinigtes Ergebnis vor Steuern ⁴⁾	in Tsd. Euro	329.156	253.094	296.558	335.321	289.792
Eigenkapital	in Tsd. Euro	2.103.800	2.161.841	2.481.491	2.726.468	2.849.764
Eigenkapitalquote	in %	28,7	29,4	32,1	35,1	33,1
Nettoverschuldung	in Tsd. Euro	1.611.518	1.330.855	1.068.749	1.121.561	1.377.547
Unternehmensrating (Standard & Poor's)		BB	BB	BB	BB+	BB+
Mitarbeiter (Gesamtzahl)		28.698	28.555	28.922	29.745	34.145
Mitarbeiter (Vollzeit)		23.932	23.850	24.153	24.842	26.611

¹⁾ Gesamtleistung = Umsatzerlöse + Handled Volume (Warenumsatz gegen Dienstleistungsgebühr).

²⁾ Gesamtertrag = Rohertrag + sonstige betriebliche Erträge (Vorjahre 2010/11 bis 2012/13 aufgrund von Ausweisänderungen angepasst).

³⁾ Angepasst aufgrund der Anwendung von IAS 19R.

⁴⁾ Bereinigt um Wertminderungen der Geschäfts- oder Firmenwerte, Effekte aus der Veräußerung von Finanzanlagen, Einmaleffekte im Zusammenhang mit der Refinanzierung in 2012, Aufwendungen im Zusammenhang mit dem Optimierungsprogramm PHOENIX FORWARD, Veränderungen in den Pensionssystemen 2014/15 und 2015/16, Übernahmekosten MediQ und Steuerprüfungen für Vorjahre.

⁵⁾ Angepasst aufgrund der erstmaligen Anwendung von IFRS 11.

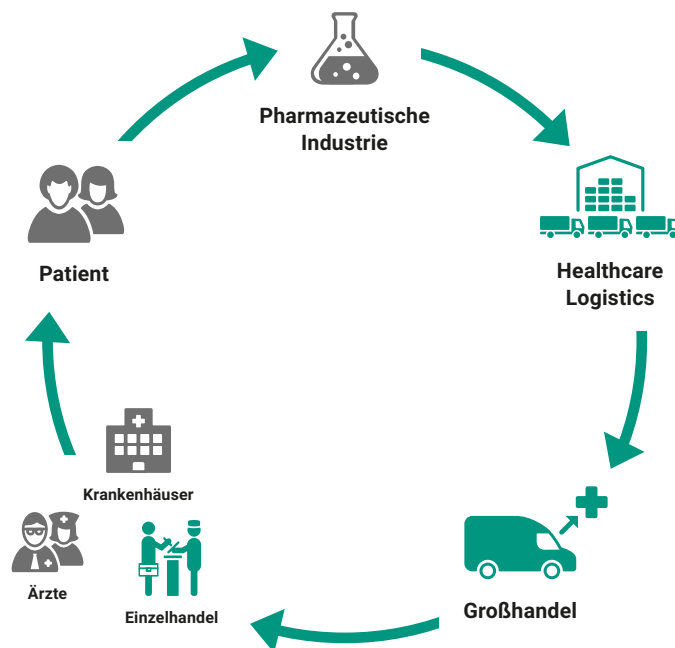
⁶⁾ Bereinigtes Ergebnis vor Steuern aus Vergleichbarkeitsgründen angepasst.

G4-EC1

Einbehaltener Geschäftswert aller Landesgesellschaften der PHOENIX group in Tsd. Euro	2014/15	2015/16	2016/17
Nettoumsatz	22.567.998	23.247.428	24.436.695
Gesellschaftliche Investitionen ¹⁾	2.031	1.729	913
Löhne, Gehälter und Sozialleistungen	1.034.353	1.158.714	1.289.161
Betriebskosten	21.119.765	21.725.836	22.844.496
Steuern und Gebühren	73.364	95.031	118.082
Dividenden und Zinsen an Kapitalgeber	99.225	78.025	67.760
Einbehaltener Geschäftswert	239.260	188.063	116.284

¹⁾ Angaben aufgrund einer anderen Buchungszuordnung in Deutschland angepasst.

BINDEGLIED ZWISCHEN HERSTELLER UND PATIENT



GROSSHANDEL



> Als Großhändler sorgt die PHOENIX group dafür, dass die von den pharmazeutischen Herstellern produzierten Arzneimittel und Gesundheitsprodukte schnell und zuverlässig in die Apotheken und medizinischen Einrichtungen gelangen. Zudem unterstützt die PHOENIX group die unabhängigen Apotheken in Europa durch vielfältige Services bei der Kundenbindung.

PHARMA SERVICES



> PHOENIX Pharma Services hat ein vielfältiges Dienstleistungsangebot entlang der gesamten pharmazeutischen Wertschöpfungskette. Unsere Business Intelligence-Produkte helfen Pharmaherstellern zudem, die richtigen Entscheidungen zu treffen und sich auf die Entwicklung und Produktion von erstklassigen Arzneimitteln zu konzentrieren. Alles andere übernimmt die PHOENIX group.

EINZELHANDEL



> Im Apothekeneinzelhandel verantwortet die PHOENIX group die direkte Versorgung der Bevölkerung mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten. Die umfassende und kompetente Beratung der Apothekenmitarbeiter erfolgt mit dem höchsten Qualitätsanspruch und der größtmöglichen Kundennähe.

BRIEF DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

»Bewusst handeln – dieses Prinzip leitet uns in allen Unternehmensbereichen, über Ländergrenzen hinweg und entlang unserer gesamten Wertschöpfungskette auf dem Weg zu nachhaltigem Wachstum.«

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

mit „Bewusst handeln“ haben wir unseren fünften Nachhaltigkeitsbericht überschrieben. Dieses Prinzip leitet uns in allen Unternehmensbereichen, über Ländergrenzen hinweg und entlang unserer gesamten Wertschöpfungskette auf dem Weg zu nachhaltigem Wachstum.

Fortschritte und Herausforderungen bei der Erreichung der CSR-Ziele

Im Geschäftsjahr 2016/17 haben wir konzernweit intensiv und mit Erfolg an der Realisierung unserer CSR-Ziele gearbeitet: Deutliche Fortschritte erzielten wir bei der Kostenreduktion für pharmazeutische Abfälle. Im Berichtszeitraum konnten wir diese um weitere 5 Prozent auf nun 8,2 Prozent im Vergleich zum Basisjahr 2014/15 senken. Damit schonen wir natürliche Ressourcen und reduzieren signifikant den finanziellen Aufwand für unser Unternehmen. Wir sind damit auf gutem Weg, unser unternehmensweit geltendes Ziel zu erlangen, die Kosten für pharmazeutischen Abfall bis 2018/19 um 10 Prozent zu reduzieren. Unser zweites, im Bereich Mitarbeiter verankertes Ziel ist die Senkung der Krankenquote um 1 Prozent. Hier haben wir dank unseres Gesundheitsmanagements einen Rückgang um 0,35 Prozentpunkte verzeichnet, bis zur Erreichung unseres Ziels sind jedoch noch umfangreiche Anstrengungen nötig.

Im Fokus der CSR-Maßnahmen standen im vergangenen Jahr zudem die Themen Datenschutz und Compliance. Im Bereich Datenschutz haben wir in Deutschland ein Online-Schulungstool eingeführt, mit dem unsere Mitarbeiter seit Beginn des Jahres 2017 sukzessive geschult werden. Um der europäischen Datenschutz-Grundverordnung gerecht zu werden, die im Mai 2018 wirksam wird, ist zudem eine entsprechende Online-Schulung gruppenweit für das Geschäftsjahr 2018/19 geplant. Bei der Schulung der Compliance-Richtlinien haben wir im Berichtsjahr 2016/17 das Ziel einer 100-prozentigen Schulungsquote innerhalb der Fokusgruppe erreicht.

Lieferantenkodex und Leitfaden für Spenden und Sponsoring eingeführt

Erstmals haben wir einen Lieferantenkodex für den Einkauf indirekter Güter und Handelswaren etabliert. Dieser ermöglicht es uns, verstärkt Nachhaltigkeitskriterien in unseren strategischen Beschaffungsprozessen zu integrieren. So übernehmen wir gemeinsam mit unseren Partnern kontinuierlich mehr Verantwortung entlang unserer Lieferkette. Der neue Spenden- und Sponsoring-Leitfaden unterstützt uns, als aktiver Teil der Gesellschaft noch stärker länderübergreifend verantwortungsbewusst zu handeln. Denn wir wollen mit unseren Fähigkeiten und Ressourcen über unser Kerngeschäft hinaus einen positiven Beitrag für das Gemeinwohl leisten.

»Die Unabhängigkeit als Familienunternehmen ermöglicht der PHOENIX group, langfristige Strategien zu verfolgen und profitabel zu wachsen.«

Integration von Nachhaltigkeit in alle Unternehmensprozesse

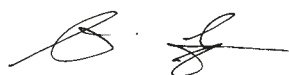
Als Familienunternehmen sind wir unabhängig in unseren Entscheidungen und verfolgen eine langfristige Strategie, um durch organische Umsatzsteigerungen und gezielte Akquisitionen profitabel zu wachsen. Wir achten darauf, unser Nachhaltigkeitsmanagement stets auf unsere Unternehmensakquisitionen zu übertragen. Jüngstes Beispiel dafür ist die Mediq Apotheken Nederland B.V. als einer der größten Zukäufe unserer Firmengeschichte. Die aktive Kommunikation unserer CSR-Aktivitäten ist uns dabei sehr wichtig. Im laufenden Jahr wollen wir unsere Mitarbeiter noch stärker für Nachhaltigkeitsthemen sensibilisieren und begeistern, denn nur so erreichen wir gemeinsam unsere CSR-Ziele und können als Unternehmen nachhaltig erfolgreich wachsen.



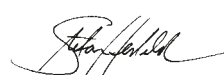
Oliver Windholz
Vorsitzender
der Geschäftsführung



Helmut Fischer



Frank Große-Natrop



Stefan Herfeld

GESCHÄFTSFÜHRUNG DER PHOENIX GROUP

»Es ist unser Ziel, nachhaltig zu wachsen – in allen Unternehmensbereichen, über Ländergrenzen hinweg und entlang unserer gesamten Wertschöpfungskette.«

Oliver Windholz

Vorsitzender der Geschäftsführung



»Nachhaltigkeit ist ein bedeutender Faktor für unsere täglichen Entscheidungen im Einzelhandel. Zum Beispiel stehen die Themen Abfallvermeidung in den Apotheken und Energieeffizienz im Ladenbau stark im Fokus.«

Stefan Herfeld

Einzelhandel





»Die Aufnahme von Datenschutzzielen in unser CSR-Zielprogramm untermauert die wichtige Bedeutung des Themas für die PHOENIX group.«

Helmut Fischer
Finanzen



»Unsere Warehouse Excellence Initiative verbindet Effizienzsteigerung mit Umwelteffekten. Eine Win-win-Situation.«

Frank Große-Natrop
Betrieb/Logistik

ÜBER DIESEN BERICHT

Der vorliegende Bericht informiert über die Nachhaltigkeitsaktivitäten der PHOENIX group und bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2016/17.

Das Unternehmen orientiert sich in der Berichterstattung an den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI G4) und der Option „Core“.

Grundlagen der Berichterstattung

G4-13, G4-17, G4-22,
G4-23, G4-28, G4-29,
G4-30, G4-32, G4-33

Die PHOENIX group veröffentlicht jährlich einen Nachhaltigkeitsbericht. Der vorliegende Bericht bezieht sich auf das Geschäftsjahr vom 1. Februar 2016 bis 31. Januar 2017 und knüpft damit an den Nachhaltigkeitsbericht 2015/16 an. Er beschreibt die Entwicklung sowie die Ergebnisse der CSR-Maßnahmen der PHOENIX group und beinhaltet bereits zum dritten Mal die wesentlichen Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators – KPIs) aus allen Landesgesellschaften und deren Tochtergesellschaften. Alle Kennzahlen können damit erstmals in einem Drei-Jahres-Vergleich gezeigt werden. Der Bericht enthält zudem unternehmensspezifische Indikatoren, die für den pharmazeutischen Vertrieb wesentlich sind. Er zeigt anhand von Beispielen auf, wie die PHOENIX group Fortschritte positiv mitgestaltet und negative Effekte vermieden bzw. reduziert hat.

G4-20, G4-21

Die Wesentlichkeitsanalyse der PHOENIX group diente zur Auswahl der wichtigsten Themen, die für die Stakeholder größte Relevanz haben. Diesen liegt die Analyse der ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Auswirkungen zugrunde, die sowohl innerhalb als auch außerhalb der PHOENIX group entstehen. Ausgenommen davon sind nur die in Scope 3 enthaltenen CO₂-Emissionen, die aufgrund des Transports durch Subunternehmen und damit durchgängig außerhalb der PHOENIX group entstehen.

Struktur des Berichts

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht gliedert sich in die vier wesentlichen Kapitel, die gleichzeitig die Verantwortungsbereiche der PHOENIX group darstellen:

- Wertschöpfung
- Umwelt
- Mitarbeiter
- Gesellschaft

Das Kapitel „PHOENIX group übernimmt Verantwortung“ erläutert, wie die Prozesse gesteuert sowie im Unternehmen integriert werden. Das Kapitel „Zahlen und Fakten“ stellt die konsolidierten Leistungsindikatoren im Vergleich zu den beiden Vorjahren dar und gibt Aufschluss über den Fortschritt im Unternehmen. Der GRI-Index am Ende des Berichts fasst die wesentlichen Aspekte und Indikatoren zusammen.

Wesentliche Definitionen

G4-22, G4-23

Der Name PHOENIX group bezieht sich auf die im Geschäftsbericht dargestellte PHOENIX group als Gesamtkonzern. Im Berichtszeitraum hat sich das Unternehmen durch die folgenden wesentlichen Akquisitionen verstärkt: die Mediq Apotheken Nederland B.V. in den Niederlanden, den Pharmagroßhändler Farmegra d.o.o. und die nationale Apothekenkette Apoteke Lijek PZU in Montenegro sowie die Novodata Zrt., einen Anbieter im Bereich Warenwirtschafts- und Kassensysteme, in Ungarn. Im Bereich Umwelt beinhalten die Kennzahlen keine Angaben zum Einzelhandel, eventuelle Abweichungen der Berichtsgrenzen bei anderen Kennzahlen sind über die entsprechenden Fußnoten gekennzeichnet und im GRI-Index dargestellt. Die Länder sind ihrer Regionszugehörigkeit entsprechend zugeordnet. Die Begriffe CSR (Corporate Social Responsibility) und Nachhaltigkeit verwenden wir im Bericht sowie intern synonym und beziehen sich auf das verantwortungsbewusste Management in den drei Dimensionen Ökonomie, Ökologie und Soziales. In den dargestellten Tabellen sind Rundungen vorgenommen worden. Die Summen addieren sich nicht immer exakt.

PHOENIX GROUP ÜBERNIMMT VERANTWORTUNG

NACHHALTIGE UNTERNEHMENSFÜHRUNG IN ALLEN GESCHÄFTSBEREICHEN

- Marktführer im europäischen Pharmagroßhandel
- Verantwortungsbewusstsein in der Lieferkette
- Wesentliche Nachhaltigkeitsthemen mit klaren Zielstellungen untermauert
- Leistungsfähiges CSR-Management international etabliert
- Führend im Apothekeneinzelhandel in Kontinentaleuropa

Die PHOENIX group im Profil

Die PHOENIX group mit Hauptsitz in Mannheim ist ein führendes Unternehmen im europäischen Pharmahandel und gehört sowohl in Deutschland als auch in Europa zu den größten Familienunternehmen. Ihr Kerngeschäft ist der Pharmagroßhandel und Apothekeneinzelhandel. Daneben sind Tochterunternehmen in angrenzenden Geschäftsfeldern tätig. Deren Aktivitäten ergänzen das Angebot um Dienstleistungen für die pharmazeutische Industrie, Apotheken-EDV-Systeme und Logistiklösungen. Mit mehr als 34.100 Mitarbeitern leistet das Unternehmen so einen wichtigen Beitrag für eine umfassende Gesundheitsversorgung.

Die PHOENIX group ist in 26 europäischen Ländern aktiv. Im Kerngeschäft betreibt die PHOENIX group zum Ende des Berichtsjahres 152 Distributionszentren sowie insgesamt 2.059 Apotheken unter den Marken BENU, Apotek 1 und Rowlands Pharmacy. Sie verfügt damit über ein breites Länderportfolio. Deutschland trägt als größter Markt etwa ein Drittel zum Konzernumsatz bei. Dieser belief sich im Geschäftsjahr 2016/17 auf etwa 24,4 Mrd. Euro.

Im Pharmagroßhandel ist die PHOENIX group in zwölf Ländern die Nummer 1 und Marktführer im Apothekeneinzelhandel in Kontinentaleuropa. Das Apothekeneinzelhandelsgeschäft betreibt sie im Wesentlichen im Vereinigten Königreich, in Norwegen, den Niederlanden, der Schweiz, in Ungarn, Tschechien, der Slowakei, Serbien, Montenegro und den baltischen Ländern. Zudem bietet sie Unternehmen der pharmazeutischen Industrie ihre Kompetenzen als logistischer Dienstleister unter der Servicemarke All-in-One an. Dabei kann sie auf ein starkes Markenportfolio bauen.

Unternehmensleitbild gibt Werte vor

Eine zentrale Rolle in unserem täglichen Handeln spielt das Unternehmensleitbild der PHOENIX group. Dieses macht die PHOENIX Unternehmensphilosophie sowie Vision, Mission, Strategie und Werte transparent. Als Familienunternehmen sind wir unabhängig in unseren Entscheidungen und verfolgen eine langfristige Strategie. Unsere Vision, der beste integrierte Gesundheitsdienstleister zu sein – wo immer wir sind, können wir nur mit motivierten und loyalen Mitarbeitern erfüllen. Sie tragen mit ihrem täglichen Handeln zum Gesamterfolg der PHOENIX group bei. So können wir unseren verantwortungsvollen Aufgaben heute und in Zukunft gerecht werden.

Nachhaltige Standards in Einkauf und Lieferkette

Die PHOENIX group bezieht die gesamte Lieferkette in ihr Konzept zur unternehmerischen Verantwortung ein. Der Fokus liegt dabei auf unserer Rolle als Bindeglied zwischen Hersteller und Patient, mit der eine verlässliche Lieferung von Arzneimitteln und medizinischen Produkten gesichert wird. Parallel nehmen wir aber auch das Verhältnis zu unseren direkten Zulieferern in den Blick, die wichtige Produkte und Dienstleistungen für unsere unternehmerischen Prozesse zur Verfügung stellen.

G4-3, G4-4, G4-5, G4-6,
G4-8, G4-9, G4-10, G4-17



Weitere Informationen finden Sie auf den Einstiegsseiten und im aktuellen Geschäftsbericht auf Seite 39 ff.

G4-56



Weitere Informationen finden Sie unter: www.phoenixgroup.eu/de/unternehmen/unternehmensleitbild/

G4-12, G4-14, G4-57

PHOENIX MIT PRÄSENZ IM GROSS- UND EINZELHANDEL

- Groß- und Einzelhandel (in 13 Ländern)
- Großhandel (in 26 Ländern)



Großhandel

Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Deutschland, Frankreich, Kosovo, Kroatien, Mazedonien, Norwegen, Österreich, Polen, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ungarn, Vereinigtes Königreich



Estland, Lettland, Litauen, Finnland, Schweden



Dänemark



Italien



Schweiz



Niederlande



Einzelhandel

Norwegen



Vereinigtes Königreich



Estland, Italien, Lettland, Litauen, Niederlande, Schweiz, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ungarn



APOTHEKEN-KOOPERATIONSPROGRAMME



Estland



Lettland



Vereinigtes Königreich



Deutschland



Tschechien



Slowakei



Österreich



Ungarn



Frankreich



Kroatien



Italien



Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Mazedonien, Serbien



Für die Beschaffung von Handelswaren ist in Deutschland die PHOENIX Pharma-Einkauf GmbH (PPE) verantwortlich. Zudem steuert sie im Bereich General Procurement den konzernweiten Einkauf von Nicht-Handelsware wie Investitionsgütern und Dienstleistungen für die PHOENIX group und deren Landesgesellschaften. Die höchsten Einkaufsmengen im indirekten Bereich stellen die Materialgruppen Transport, Instandhaltungs- und Gebäudedienstleistungen, Fördertechnik, IT-Infrastruktur, Energie sowie Fahrzeuge dar.

Siehe Glossar Seite 68.

Wir pflegen vertrauensvolle und partnerschaftliche Beziehungen zu unseren Lieferanten. Unsere Lieferverträge sichern die Einhaltung unserer anspruchsvollen Standards hinsichtlich Preis, Qualität und Verfügbarkeit. Wir verankern in den Verträgen zunehmend Business-Ethics-Klauseln, welche die Vorgaben des maßgeblichen Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) in einigen Punkten sogar übertreffen. Bei den Rahmenvertragspartnern unter unseren Lieferanten finden kontinuierlich Jahresgespräche statt, in deren Mittelpunkt die Qualitätssicherung, aber auch die Umsetzung von Innovationen steht. Falls erforderlich oder rechtlich vorgeschrieben führen wir zudem Audits bei Lieferanten durch.



Sie können den Supplier Code of Conduct unter folgendem Link einsehen: www.phoenixgroup.eu/de/verantwortung/strategie-management

2017 hat die PHOENIX group die Empfehlungen einer konzernweiten Arbeitsgruppe umgesetzt und eine Reihe von Nachhaltigkeitskriterien in ihre strategischen Beschaffungsprozesse aufgenommen. Dazu gehört die Verabschiedung eines eigenen „Supplier Code of Conduct“ im Rahmen der Beschaffung indirekter Güter und Handelswaren. Dessen Einhaltung wird zukünftig eine wichtige Entscheidungsgrundlage für die Auftragsvergabe an unsere Lieferanten und Dienstleister sein. Wir verlangen darin die Anerkennung der Allgemeinen Menschenrechtserklärung der Vereinten Nationen, die ein Verbot von Kinder- und Zwangsarbeit sowie jeglicher Diskriminierung einschließt ebenso wie das Recht auf Einhaltung geregelter Arbeitszeiten und auf Zusammenschluss in kollektiven Vereinigungen zur Wahrnehmung von Arbeitnehmerrechten. Unsere Geschäftspartner müssen sich zudem dazu verpflichten, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz für ihre Mitarbeiter zu gewährleisten, Korruption zu bekämpfen, ihre Umweltbilanz kontinuierlich zu verbessern, den Datenschutz sicherzustellen und die Einhaltung relevanter Sozial-, Ethik- und Umweltstandards auch bei ihren Lieferanten zu fördern. Die PHOENIX group behält sich das Recht vor, bei ihren Lieferanten die Einhaltung des „Supplier Code of Conduct“ zu überprüfen.

G4 -HR12

PHOENIX GROUP ACHTET DIE MENSCHENRECHTE

Die PHOENIX group sieht in der Einhaltung der Menschenrechte ein wichtiges Thema der Unternehmensverantwortung. Wir halten die Prinzipien der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen konsequent ein und fordern dies verpflichtend auch von unseren Partnern entlang der gesamten

Wertschöpfungskette. Mögliche Verletzungen der Menschenrechte können von interner wie externer Seite über das internationale Compliance-Hinweisgebersystem gemeldet werden. Sie werden von uns konsequent verfolgt. Im Berichtsjahr gab es keine Meldungen über Verstöße auf diesem Gebiet.

Nachhaltigkeit in alle Unternehmensebenen integriert

Unternehmerischer Erfolg und gesellschaftliche Verantwortung gehören für die PHOENIX group zusammen. Wir haben uns das Ziel gesetzt, nachhaltigkeitsorientierte Prinzipien in alle Prozesse des Qualitätsmanagements und der Zusammenarbeit mit Kunden, Geschäftspartnern sowie Mitarbeitern zu integrieren und schrittweise auf alle Landesgesellschaften unseres Unternehmens auszuweiten. Dies gilt auch für neu erworbene Unternehmen, die wir in alle sozialen und ökologischen Zielsetzungen der Nachhaltigkeit einbeziehen.

G4-16

Gerade die Internationalisierung unserer Märkte und unterschiedliche Rahmenbedingungen an den Länderstandorten sind dabei eine wichtige Herausforderung, der wir uns stellen: mit einer gruppenweit etablierten Managementstruktur, einem CSR-Programm und verbindlichen Zielen.

Aufgrund der zum Teil sehr unterschiedlichen Märkte, in denen wir uns bewegen, bearbeiten wir nach wie vor viele Themen zumeist auf dezentraler Ebene, entsprechend unserem Leitspruch „Think together global – act local“. Umso mehr kommt es uns darauf an, die Zusammenarbeit zwischen den Landesgesellschaften weiter zu intensivieren, uns über Best Practices auszutauschen und standortübergreifend voneinander zu lernen. Parallel dazu treiben wir gruppenweite Initiativen voran, die erfolgreiche Beispiele für eine zentrale Koordination von Nachhaltigkeitsthemen sind, etwa die Mitarbeiterbefragung, die PHOENIX Pharmacy Partnership oder das europaweite Talentmanagement.

Für unsere Weiterentwicklung auf dem Gebiet der Nachhaltigkeit nutzen wir auch externen Sachverstand in unserer Branche und engagieren uns in den entsprechenden Arbeitskreisen des europäischen Verbands GIRP und in nationalen Verbänden vor Ort.

Siehe Glossar Seite 67.

Vier Verantwortungsbereiche mit Managementansätzen verknüpft

Unser Unternehmensleitbild bildet die Basis unserer CSR-Strategie. Wir leisten unsere Arbeit in höchstmöglicher Qualität, die über die Erfüllung geltender Gesetze und Richtlinien hinausgeht und von hohem Kostenbewusstsein geleitet ist.

Wertschöpfung für Kunden und Unternehmen

Zu unseren etablierten Managementsystemen im Bereich Wertschöpfung zählt seit Langem ein umfassendes Qualitätsmanagement, das eine regelmäßige Messung der Kundenzufriedenheit, die Einhaltung der Leitlinien für eine gute Vertriebspraxis (GDP) sowie die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen im Umgang mit Medikamenten einschließt. Auf die künftig einzuhaltenden neuen Richtlinien im Bereich Arzneimittelsicherheit bereiten wir uns intensiv vor. Daneben stehen derzeit insbesondere die Einhaltung der Compliance-Richtlinien und die Sicherstellung des europaweiten Datenschutzes im Fokus. Mit der PHOENIX Pharmacy Partnership haben wir im vergangenen Jahr das europaweit größte Netzwerk für Apotheken-Kooperationen ins Leben gerufen, mit mehr als 9.000 Apotheken in 15 Ländern und 12 lokalen Marken.



Siehe Seite 20 ff.

Siehe Glossar Seite 68.



Siehe Seite 11.

Schutz der Umwelt

Wir führen erfolgreich unsere Maßnahmen zur Reduzierung pharmazeutischer Abfälle fort und kommen dem anvisierten Ziel Schritt für Schritt näher. Damit schonen wir nicht nur natürliche Ressourcen, sondern reduzieren signifikant Kosten für unser Unternehmen. In allen Prozessen achten wir auf eine hohe Energieeffizienz und stärken den Einsatz erneuerbarer Energien. Die Bilanz der von uns verursachten Treibhausgas-Emissionen zeigt uns, wo wir beim Klimaschutz stehen und wo Verbesserungsmöglichkeiten liegen. Hier achten wir besonders auf moderne und energieeffiziente Gebäudetechnik und eine zukunftsgerichtete Transportlogistik, die den Kraftstoffverbrauch und die damit verbundenen CO₂-Emissionen verringert.



Siehe Seite 30 ff.

Siehe Glossar Seite 67.



Siehe Seite 40 ff.

Förderung der Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiter sind die Basis unseres Erfolgs und unsere wichtigste Ressource. Es ist unser Ziel, für alle Beschäftigten der PHOENIX group ein attraktives und sicheres Arbeitsumfeld zu schaffen. Wir investieren in internationale Weiterbildungsprogramme, in die Talentförderung und in das betriebliche Gesundheitsmanagement, mit dem wir eine deutliche Senkung der Krankheitsrate erreichen wollen. Die Ergebnisse der ersten unternehmensweiten Mitarbeiterbefragung nutzen wir, um gemeinsam mit unseren Mitarbeitern Verbesserungsmaßnahmen umzusetzen, die zu einer Stärkung der Arbeitgebermarke beitragen. Mit vielfältigen Kommunikationsmaßnahmen fördern wir zudem die Integration der Mitarbeiter von Mediq in die PHOENIX group.



Siehe Seite 50 ff.

Engagement für die Gesellschaft

Hinsichtlich unserer gesellschaftlichen Verantwortung investieren wir langfristig in gemeinnützige Projekte auf der ganzen Welt und ergänzen dies durch lokale und regionale Fördermaßnahmen im Umfeld unserer Standorte. Der Schwerpunkt liegt dabei auf Maßnahmen rund um die Gesundheit von Kindern sowie der Förderung des wissenschaftlichen Fortschritts in der pharmazeutischen Forschung. Um diese Aktivitäten noch stärker länderübergreifend zu koordinieren und zu konsolidieren, haben wir im Berichtsjahr einen Spenden- und Sponsoring-Leitfaden eingeführt. Dieser bildet die Richtschnur für die künftigen Maßnahmen aller Gesellschaften der PHOENIX group.

Unternehmensweite CSR-Ziele

Für die Ableitung konkreter Maßnahmen innerhalb dieser Verantwortungsbereiche hat die PHOENIX group ihre Ziele in 2016/17 erweitert:

Zielbeschreibung	Frist	Status	Anmerkungen
Reduzierung der Kosten für pharmazeutischen Abfall um 10 Prozent im Vergleich zu 2014/15 ¹⁾	2018/19	■	Seite 31 ff.
Senkung der aktuellen Krankheitsrate von 4,47 Prozent um 1 Prozentpunkt im Vergleich zu 2014/15 ²⁾	2018/19	■	Seite 48 f.
Mitarbeiterbindung durch Einführung einer konzernweiten Mitarbeiterbefragung ²⁾	2015/16	■	Seite 47
Schulung der Mitarbeiter innerhalb der Fokusgruppe (ca. 10 Prozent der Beschäftigten) zu Compliance-Richtlinien	2016/17	■	Seite 18
Schulung der Mitarbeiter zur Datenschutzrichtlinie in Deutschland	2017/18	■	Seite 28 f.
Einführung einer konzernweiten Datenschutzrichtlinie	05/2018	■	Seite 28 f.
Gruppenweite Schulung der Mitarbeiter zum Datenschutz, insbesondere zur neuen Europäischen Datenschutz-Grundverordnung	2018/19	■	Seite 28 f.

¹⁾ Die Zieldefinition bezieht sich ausschließlich auf den Großhandel der PHOENIX group.

²⁾ Die mitarbeiterbezogenen Ziele beziehen sich auf die gesamte PHOENIX group.

■ Ziel eingeführt ■ Laufend ■ Ziel erreicht □ Ziel nicht erreicht

Innerhalb der vier Verantwortungsbereiche hat die PHOENIX group unternehmensweite Ziele festgelegt und durch konkrete Maßnahmen untermauert. Diese Ziele und deren aktueller Status werden in den jeweiligen Kapiteln des vorliegenden Berichts erläutert. Das gruppenweite CSR-System dokumentiert den Erfüllungsgrad dieser Ziele. Daneben wurden auch landesspezifische Ziele definiert, die für die Gesellschaften vor Ort verbindlich sind. Diese haben entsprechende Maßnahmen eingeleitet, um die Erreichung der Ziele voran zu treiben. Die Kontrolle der Zielerreichung findet ebenfalls auf Landesebene statt.

Wesentlichkeitsanalyse setzt Handlungsschwerpunkte

Corporate Social Responsibility (CSR) ist bereits seit 2012 in die unternehmerischen Prozesse der PHOENIX group integriert. Für die Auswahl der wichtigsten Nachhaltigkeitsthemen nutzen wir eine 2015 durchgeführte Wesentlichkeitsanalyse auf Basis des GRI G4-Standards. Einbezogen wurden dabei sowohl die Erwartungen der internen und externen Stakeholder als auch die Ansprüche, die die PHOENIX group an sich selbst stellt.

G4-18, G4-19

WESENTLICHKEITSMATRIX DER PHOENIX GROUP

G4-19



Die zehn in der Matrix dargestellten wesentlichen Handlungsfelder sind die Basis für die Weiterentwicklung von CSR-Themen der PHOENIX group. Diesen Handlungsfeldern sind die entsprechenden Aspekte des GRI-Standards zugewiesen, zu denen die PHOENIX group mindestens einen Leistungsindikator berichtet.

Siehe Glossar Seite 69.

Stakeholder bestimmen relevante CSR-Themen mit

G4-24, G4-25, G4-26

Zu den zentralen Informationsquellen für die Themendefinition gehören die Interessen und Erwartungen unserer Stakeholder, mit denen uns eine dialogorientierte und partnerschaftliche Zusammenarbeit verbindet. Wir beziehen uns bei der Identifikation wesentlicher Themen im Bereich CSR auf die 2015 durchgeführte europaweite Stakeholder-Befragung, an der mehr als 4.500 Personen aus den Bereichen Mitarbeiter, Lieferanten, Kunden, Subunternehmen sowie weitere Geschäftspartner teilgenommen haben. Sie konnten die verschiedenen Nachhaltigkeitsaspekte aus den vier Verantwortungsbereichen nach ihrer Relevanz bewerten. Basis für die Auswahl der Aspekte waren die GRI-Leitlinien, Vergleichsstudien mit anderen Unternehmen sowie eigene Analysen. Im Anschluss daran haben wir die Themen noch einmal gesondert mit den internen Führungskräften der PHOENIX group diskutiert und die Ergebnisse gemeinsam mit der Geschäftsführung gewichtet.

Klare Verantwortlichkeiten im CSR-Management

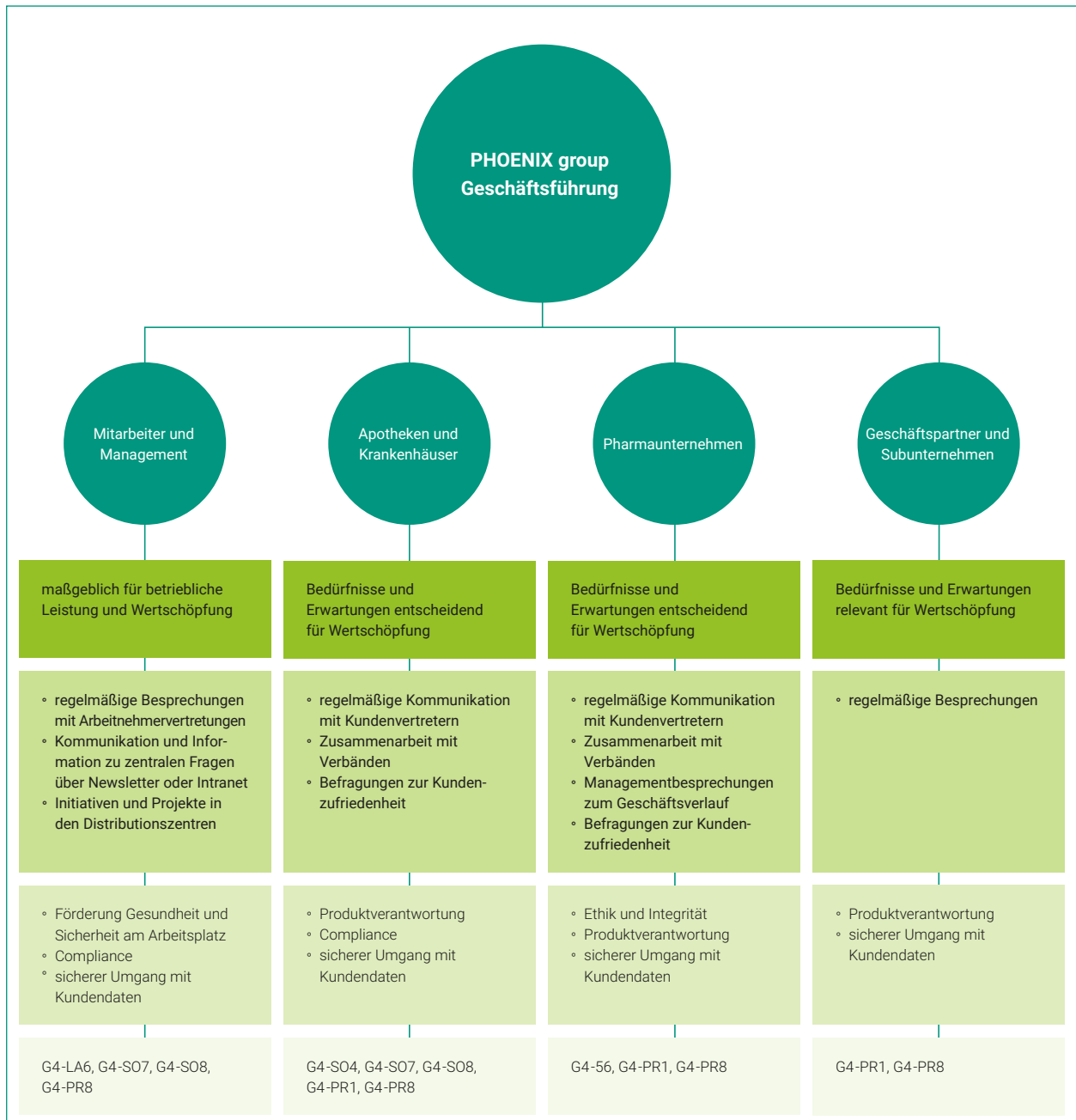
G4-31

Die Gesamtverantwortung für CSR trägt der Vorsitzende der Geschäftsführung der PHOENIX group. Seine Aufgabe ist es, CSR in der gesamten Gruppe zu implementieren und zu steuern. An ihn berichtet das Group CSR-Team, das im Bereich Unternehmenskommunikation angesiedelt ist. Das Group CSR-Team ist zentraler Ansprechpartner für alle Themen der Unternehmensverantwortung und dafür zuständig, sie in die operativen Prozesse der PHOENIX group zu integrieren.

Die CSR-relevanten Daten werden von lokalen CSR-Verantwortlichen in den Landesgesellschaften erfasst. Das CSR-Team der PHOENIX group prüft vor Veröffentlichung die Daten auf Vollständigkeit, Zuverlässigkeit, Genauigkeit und Klarheit. Die CSR-Verantwortlichen tauschen sich unter der Koordination des Group CSR-Teams regelmäßig zu wichtigen übergreifenden Themen aus und stärken so den unternehmensweiten Wissenstransfer. Die Schwerpunkte lagen bisher auf der Optimierung der Datenerhebung und der Standardisierung der Berichtsprozesse.

DAS STAKEHOLDER-MANAGEMENT DER PHOENIX GROUP

G4-27



- Grundlage für die Auswahl der Stakeholder
- Ansätze der PHOENIX group für die Einbindung der Stakeholder
- Wesentliche Themen der Stakeholder-Gruppen
- GRI-Indikatoren. Hierbei handelt es sich um relevante Indikatoren, die dieses Jahr bereits berichtet werden bzw. zukünftig berichtet werden sollen.

Bei Fragen wenden
Sie sich bitte an:
Stefanie Göndöcs,
Referentin CSR
s.goendoecs@phoenixgroup.eu
Tel.: +49 621 8505 8503

CSR-ORGANISATION INNERHALB DER PHOENIX GROUP



Compliance unterstützt regelkonforme Geschäftstätigkeit

G4-56, G4-57

Compliance ist ein wichtiger Bestandteil der Unternehmenskultur der PHOENIX group. Verantwortungsvolles und regelkonformes Verhalten sind für uns von großer Bedeutung – sowohl für unseren Unternehmenserfolg als auch für das Verhältnis zu unseren Kunden, Geschäftspartnern und weiteren Stakeholdern.



Weitere Informationen:
www.phoenixgroup.eu/de/unternehmen/compliance

Die Compliance der PHOENIX group baut auf drei Säulen auf: der Anti-Korruptionsrichtlinie, der Wettbewerbscompliance-Richtlinie und dem Verhaltenskodex. Dies wird durch das entsprechende Managementsystem mit seinen organisatorischen und prozessualen Elementen untermauert. Das Compliance-System der PHOENIX group wird gegenwärtig um eine weitere Säule, die Sanctions Compliance, ergänzt. Diese beinhaltet unter anderem ein entsprechendes automatisiertes Prüfsystem der PHOENIX Geschäftspartner anhand von Sanktionslisten.

G4-S04

Zur operativen Umsetzung hat die PHOENIX group eine konzernweite Compliance-Organisation einschließlich der dazugehörigen Prozesse etabliert und in allen Ländern lokale Compliance Manager benannt.

Compliance-Schulungen der Fokusgruppe durchgeführt

G4-58

Siehe Glossar Seite 67.

Eine transparente Kommunikation sowie regelmäßige Schulungen unserer Mitarbeiter tragen die Compliance-Richtlinien in die gesamte Organisation und in die Unternehmensprozesse. In E-Learning-Modulen und Präsenzs Schulungen lernen die betreffenden Mitarbeiter die Themenbereiche Anti-Korruption, Wettbewerbscompliance und Verhaltenskodex genau kennen.

Mitarbeiter mit Kunden- oder Lieferantenkontakt bzw. mit Geschäftsabschlussberechtigung sowie alle Führungskräfte erhalten darüber hinaus Compliance-Präsenzs Schulungen. Das Ziel einer 100-prozentigen Schulungsquote im Berichtsjahr 2016/17 haben wir erreicht. Ab Juni 2017 werden entsprechende Aufbauschulungen folgen, bereits ergänzt um die neue Säule Sanctions Compliance. Darüber hinaus verfügt die PHOENIX group über ein externes webbasiertes Hinweisgebersystem, das zur anonymen Meldung möglicher Risiken oder konkreter Regelverstöße dient und aktiv genutzt wird.

NACHHALTIGKEITS-HIGHLIGHTS 2016/17

9.000

Verbund Im vergangenen Jahr haben wir mit der PHOENIX Pharmacy Partnership das größte Netzwerk für Apotheken-Kooperationsprogramme in Europa geschaffen. Von dem Verbund profitieren bereits heute über 9.000 Apotheken und eine große Anzahl von pharmazeutischen Herstellern. Weitere Informationen finden Sie auf S. 25.

KODEX

Lieferkette Künftig verpflichten wir unsere Lieferanten und Dienstleister bei der Beschaffung indirekter Güter und Handelswaren auf die Einhaltung eines „Supplier Code of Conduct“. Der Kodex basiert auf international anerkannten Sozial-, Ethik- und Umweltstandards. Weitere Informationen unter: www.phoenixgroup.eu/de/verantwortung/strategie-management/

– 8%

Kostensenkung In den vergangenen zwei Jahren konnten wir die Kosten bei pharmazeutischem Abfall durch viele Schulungsmaßnahmen und Best-Practice-Austausch um über 8 Prozent reduzieren. Wir sind damit auf gutem Wege das unternehmensweite CSR-Ziel (minus 10 Prozent bis 2018/19) zu erreichen.

INTEGRIERT

Akquisitionsstrategie Mit dem Erwerb der Mediq sind wir zu einem der führenden Akteure auf dem niederländischen Gesundheitsmarkt geworden – und bilden damit die integrierte Wertschöpfungskette beispielhaft ab. Weitere Akquisitionen in Montenegro und Ungarn stärken unser Unternehmen zusätzlich.

Einbindung

Mitarbeiter Nach der ersten unternehmensweiten Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit haben wir mehr als 140 Folgeprojekte initiiert und zu einem Großteil bereits umgesetzt. Im Fokus standen die Themen Führung, Kommunikation, Change Management und Weiterbildung.

Forschung

PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis Bereits zum 20. Mal haben wir herausragende Arbeiten der pharmazeutischen Forschung mit insgesamt 40.000 Euro prämiert. Der Preis zählt zu den angesehensten Auszeichnungen für Pharmazieforscher im deutschsprachigen Raum. Weitere Informationen unter: www.phoenixgroup.eu/de/unternehmen/wissenschaftspreis/.

Qualität, Sicherheit, Verfügbarkeit, Service:
Die Schlüsselfaktoren unserer Branche kennen
wir ebenso genau wie die Märkte, in denen
wir uns bewegen. Dies hat uns zum führenden
Pharmahändler in Europa gemacht.





01

WERTSCHÖPFUNG

NACHHALTIGE WACHSTUMSSTRATEGIE AUF DEM WEG ZUM BESTEN INTEGRIERTEN GESUNDHEITSDIENSTLEISTER

- Hohe Kundenorientierung und Qualität bilden die Basis
- Mit PHOENIX Pharmacy Partnership größtes europäisches Netzwerk geschaffen
- Qualitätsmanagement hat hohe Arzneimittelsicherheit zum Ziel
- Zunehmender Fokus auf Datenschutz

Unsere Märkte sind einem permanenten Wandel unterworfen. Vor diesem Hintergrund ist es umso wichtiger, als Unternehmen eine hohe Stabilität, aber auch Flexibilität zu wahren. Die PHOENIX group stärkt ihre ökonomische Verantwortung, indem sie ihre Angebote kontinuierlich erweitert und die gruppenweite Zusammenarbeit forciert. Damit wirkt sie den aktuellen Treibern unseres Geschäfts entgegen: vermehrte Einsparungen aufgrund veränderter politischer Rahmenbedingungen vieler Gesundheitssysteme sowie der zunehmenden Margendruck im Groß- und Einzelhandel.

Für unsere Wertschöpfung sind vor allem die Einhaltung der Qualitätsstandards, die flächendeckende Verfügbarkeit von Arzneimitteln, der sichere Umgang mit Kundendaten und die Bekämpfung von Arzneimittelfälschungen wesentlich. Diesen Aspekten tragen wir in vielerlei Hinsicht Rechnung: Durch ein stringentes Qualitätsmanagement stellen wir das hohe Niveau von Qualität und Sicherheit bei Produkten und Dienstleistungen sicher. Wir halten die gesetzlichen Bestimmungen – insbesondere die Leitlinien für eine gute Vertriebspraxis (GDP, Good Distribution Practice) – ein, engagieren uns im Bereich Arzneimittelsicherheit und bauen den Bereich Datenschutz kontinuierlich aus.

G4-14

Siehe Glossar Seite 68.

Eine besondere Verantwortung trägt die PHOENIX group vor allem basierend auf ihrer Größe und wirtschaftlichen Stärke: Sie zählt heute zu den Top-30-Unternehmen in Deutschland und den Top 100 in Europa. In Baden-Württemberg, dem Standort unserer Konzernzentrale, belegt unser Unternehmen den 5. Platz in der Rangliste der 50 umsatzstärksten Unternehmen des Bundeslands für 2015. Im Oktober 2016 hat die Stiftung Familienunternehmen die PHOENIX group zudem als eines der zehn bedeutendsten Familienunternehmen in Deutschland ausgezeichnet. Gewichtet nach Umsatz liegen wir auf Rang drei in Baden-Württemberg und Platz sechs in Deutschland.

Strategie hat Wachstum und Kosteneffizienz im Blick

Kundenfokussierte Unternehmenskultur, konsequentes Kostenbewusstsein und ertragsorientiertes Wachstum – auf diesen Säulen baut die Wachstumsstrategie der PHOENIX group auf. Unser oberstes Ziel ist es, nachhaltig Werte für unser Unternehmen sowie für unsere Stakeholder zu schaffen. Marktführerschaft und Effizienz haben dabei höchste Priorität. Wir wollen sowohl durch organisches Wachstum als auch durch Akquisitionen wachsen und unsere Position in den Bereichen Apotheken, pharmazeutischer Großhandel und ergänzenden Dienstleistungsbereichen kontinuierlich ausbauen. Darüber hinaus investieren wir gezielt in Technik und Automation und erhöhen dadurch Effizienz und Produktivität.

Siehe Glossar Seite 67.

Dabei setzen wir in allen Bereichen auf eine fortlaufende, europaweite Implementierung von Best Practices. Neben gruppenweiten Initiativen profitieren wir vor allem von lokal erfolgreich durchgeführten Prozessoptimierungen, die als Ansatzpunkte für Verbesserungsmaßnahmen in anderen Ländern dienen. Durch die vorhandene lokale Expertise innerhalb der PHOENIX group können wir den nationalen und regionalen Unterschieden der europäischen Pharmamärkte noch besser Rechnung tragen.

Führende Position ausgebaut

Die PHOENIX group konnte im Geschäftsjahr 2016/17 ihre Marktposition als führender Pharmahändler in Europa weiter stärken und ihr Geschäft erfolgreich weiterentwickeln. Trotz weiterhin anspruchsvoller Rahmenbedingungen ist es uns gelungen, deutlich stärker als der Gesamtmarkt zu wachsen: Die Umsatzerlöse sind im Berichtsjahr um 5,1 Prozent auf 24,4 Mrd. Euro gestiegen, die für Pharmagroßhändler relevante Gesamtleistung hat sich um 6,1 Prozent auf 30,2 Mrd. Euro erhöht. Dazu hat vor allem der Erwerb der Mediq Apotheken Nederland B.V. beigetragen. Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) ist im vergangenen Jahr hingegen von 495,4 Mio. Euro auf 417,8 Mio. Euro zurückgegangen. Dies ist insbesondere auf den hohen Margendruck im Großhandel in Deutschland und dem Vereinigten Königreich sowie auf negative Wechselkurseffekte zurückzuführen.

Siehe Glossar Seite 69.

Positiv wirken hingegen die Initiativen Warehouse Excellence und indirekter Einkauf, die wir dauerhaft weiterverfolgen. Auf Basis des neu geschaffenen Group Sourcing erwarten wir jährliche Einspareffekte. Die Initiative Warehouse Excellence ist mittlerweile in allen Ländern etabliert und Teil unseres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Daneben arbeiten wir ständig daran, die Qualität und Effizienz unserer IT-Prozesse zu steigern sowie unsere Geschäftsprozesse zu optimieren.



Siehe Fokusthema Seite 25.

Ein Meilenstein war im vergangenen Jahr der Start des größten Netzwerks für Apotheken-Kooperationsprogramme in Europa – die PHOENIX Pharmacy Partnership. Damit bieten wir mehr als 9.000 Apotheken in 15 Ländern und pharmazeutischen Herstellern europaweit maßgeschneiderte Lösungen für ihre individuellen Bedürfnisse. Im Einzelhandel gehen wir mit der Entwicklung einer europäischen Eigenmarke zusätzlich neue Wege: Mit LIVSANE führen wir 2017 erstmals eine europaweite Eigenmarke für alle Apotheken ein und werden das Produktportfolio künftig gezielt erweitern. Dem zunehmenden



Investitionen in die Zukunft: Wir gestalten Prozesse zunehmend digital und erweitern unsere Standorte in ganz Europa.

Trend der Digitalisierung tragen wir mit der Eröffnung und Erweiterung von eigenen Online-Shops, unter anderem in Norwegen und Tschechien, Rechnung. Im Bereich Pharma Services konnten wir unser europäisches Netzwerk CEE (Central Eastern Europe) Bridge durch einen weiteren Hub in Belgrad, der im November 2016 den Betrieb aufgenommen hat, erweitern.

Bedeutende Akquisitionen erfolgreich durchgeführt

Im Rahmen unserer zielgerichteten Akquisitionsstrategie haben wir im Geschäftsjahr 2016/17 wichtige Erfolge erzielt. Die Auszahlungen für Akquisitionen betrugen 328,6 Mio. Euro; die Einzahlungen aus Desinvestitionen beliefen sich auf 33,4 Mio. Euro. Zu den wesentlichen Unternehmenserwerben des vergangenen Jahres zählt vor allem die Übernahme der Mediq Apotheken Nederland B.V. durch die Brocacef Groep NV in den Niederlanden. Diese umfasst neben Apotheken und Pharmagroßhandel auch die Pre-Wholesale-Aktivitäten – ein wichtiger Schritt auf dem Weg zum integrierten Gesundheitsdienstleister. Dadurch entsteht einer der führenden Akteure auf dem niederländischen Gesundheitsmarkt. Zudem führen wir die Best Practices von Mediq und Brocacef zusammen und übertragen sie auf die gesamte Wertschöpfungskette.

Siehe Glossar Seite 69.

Darüber hinaus haben wir im Oktober 2016 den Pharmagroßhändler Farmegra d.o.o. sowie die nationale Apothekenkette Apoteka Lijek PZU in Montenegro übernommen und unsere Marktposition damit deutlich ausgeweitet. Seit Mai 2016 ist außerdem die ungarische Novodata Zrt., ein Anbieter im Bereich Warenwirtschafts- und Kassensysteme für Apotheken, Teil der PHOENIX group. Auch damit stärken wir unsere Kompetenzen und Marktposition.

Investitionen in die Logistik

Um wettbewerbsfähig zu bleiben und weiter zu wachsen, tätigt die PHOENIX group zudem zukunftsorientierte Investitionen. Wir haben ein großes europaweites Investitionsprogramm verabschiedet und dafür allein im Geschäftsjahr 2016/17 165,2 Mio. Euro eingesetzt. Die Projekte umfassen das größte Logistikzentrum für pharmazeutische Produkte in Skandinavien, zwei Hubs, innovative Kommissioniertechnik und ein komplett neues Vertriebszentrum. In Norwegen implementieren wir seit Januar 2016 im Rahmen des Projekts Skårer eine neue Automatisierungstechnik. Mit dieser erreichen wir einen hohen Volumennutzungsgrad und können die Produktivität deutlich steigern. Das innovative System zählt zu den technologisch versiertesten im Bereich Lagerlogistik und ist bereits an unterschiedlichen Standorten der PHOENIX group erfolgreich in Betrieb. Im Juni 2017 startet ein ähnliches Projekt in Göteborg, Schweden.

In Dänemark hat im Oktober 2016 die Bauphase im Rahmen des Projekts ONE begonnen: In Koge südlich von Kopenhagen entsteht das größte und modernste Logistikzentrum für pharmazeutische Produkte in Skandinavien. Das voll automatisierte Lager bietet künftig für mehr als 50.000 Paletten Platz. Beim Bau stehen Sicherheit, Qualität und Effizienz im Fokus. Dadurch können wir das Risiko von gefälschten Medikamenten in der Lieferkette deutlich verringern und die Medikamente schnell zur Verfügung stellen. Im Vereinigten Königreich verfügen wir mit der Fertigstellung des Logistikzentrums in Runcorn Anfang 2017 nun über drei Hubs mit Zentrallagerfunktion. Während der Standort Birmingham für den Süden verantwortlich ist, versorgen Runcorn den Norden sowie East Kilbride den Raum Schottland. In Gotha, Deutschland, wird zudem seit Oktober 2016 ein neues 10.000 Quadratmeter großes Vertriebszentrum errichtet – das modernste seiner Art von PHOENIX in Deutschland.

Qualitätsmanagement bildet die Basis für den Unternehmenserfolg

G4-15, G4-PR1

Nur mit einer qualitativ einwandfreien Lieferkette kann die PHOENIX group eine sichere und verlässliche Arzneimittelversorgung sichern. Diese reicht von der regelkonformen Produktlagerung über die zielgenaue Auslieferung an Apotheken und Krankenhäuser bis hin zur optimalen Produktverfügbarkeit für die Endkonsumenten. Dafür verfolgen alle Gesellschaften der PHOENIX group die von der EU veröffentlichten Leitlinien für eine gute Vertriebspraxis (GDP). Es gilt daher, leistungsfähige Qualitätssicherungssysteme vorzuhalten, die eine mit den länderspezifischen gesetzlichen Bestimmungen konforme Lagerung, Handhabung und Lieferung von medizinischen Produkten gewährleisten. Dies wird auf Basis von internen Audits sowie externen Behördeninspektionen regelmäßig geprüft. Entsprechend den GDP-Anforderungen erfolgt das Qualitätsmanagement der PHOENIX group risikobasiert. Für die Umsetzung der GDP-Guidelines sind in allen Landesgesellschaften Verantwortliche benannt.

Siehe Glossar Seite 68.

Alle Landesgesellschaften der PHOENIX group befolgen die europäischen GDP-Guidelines sowie lokale gesetzliche Bestimmungen.

G4-16

In unserer Branche spielt insbesondere das Thema Arzneimittelsicherheit eine große Rolle. Wir engagieren uns deshalb europaweit in verschiedenen Verbänden und Initiativen, so zum Beispiel im Projekt securPharm. Gemeinsam mit anderen Marktpartnern aus Industrie, Großhandel und Apotheken soll in diesem Rahmen bis 2019 ein funktionierendes Authentifizierungssystem für verschreibungspflichtige Arzneimittel aufgebaut werden. Daneben ist die PHOENIX group auch über den europäischen Großhandelsverband GIRP auf europäischer Ebene aktiv. Wir begleiten hier aktiv die European Medicines Verification Organisation (EMVO) und überwachen die Implementierung der Falsified Medicine Directive (FMD) in den PHOENIX-Ländern sehr eng. Gemeinsames Ziel aller Marktteilnehmer ist es, die legale Lieferkette noch effektiver vor gefälschten Medikamenten zu schützen. Schulungen gewährleisten, dass das Qualitätsmanagement (QM) in der Organisation sichergestellt wird.

Siehe Glossar Seite 68.

Siehe Glossar Seite 68.

Siehe Glossar Seite 68.

Wirksame Managementsysteme etabliert

Eine der wesentlichen aktuellen Herausforderungen im Qualitätsmanagement ist die Umsetzung der neuen Richtlinie der fälschungsgefährdeten Artikel (Verordnung (EU) 2016/161), die zum 2. Oktober 2019 in Kraft tritt. Wir haben uns frühzeitig auf diese strengeren Richtlinien vorbereitet und die dafür erforderlichen technischen Voraussetzungen in der gesamten Gruppe geschaffen. Daneben ergeben sich immer wieder neue Anforderungen aus behördlichen Inspektionen, die es umzusetzen gilt. Dazu zählen beispielsweise die IT-Validierung, Audits von GDP-relevanten externen Dienstleistern oder die Einführung eines stringenten Abweichungsmanagements.

IM FOKUS

PHOENIX Pharmacy Partnership

Länderübergreifende Zusammenarbeit als Erfolgsrezept



Segrate, eine 35.000-Seelen-Gemeinde in der Metropolregion Mailand. Mitten im Ortskern betreibt Sara Zucca ihre traditionsreiche Apotheke. Diese ist seit mehr als einem Jahrhundert in Familienhand. Damit ihr Team sich voll auf den Dienst am Patienten konzentrieren kann, hat sie sich schon vor vielen Jahren für eine Mitgliedschaft bei „Valore Salute“, dem Apotheken-Kooperationsprogramm der italienischen Landesgesellschaft der PHOENIX group, entschieden. Das Angebot unterstützt die Apothekerin etwa in den Bereichen Marketing, Verkaufsförderung, Technik oder Weiterbildung.

GRÖSSTES NETZWERK FÜR APOTHEKEN-KOOPERATIONEN IN EUROPA

Die Apotheke von Sara Zucca ist nur eines von vielen Beispielen, wie die PHOENIX group im Rahmen der PHOENIX Pharmacy Partnership mit ihren Kunden in 15 europäischen Ländern zusammenarbeitet. 2016 haben wir das Apotheken-Netzwerk gestartet und bündeln die zwölf bestehenden Programme erstmals unter einem Dach. Unter dem Motto „Ihr Schlüssel zum Erfolg“ arbeiten mehr als 9.000 unabhängige Apotheken Hand in Hand – eine ideale Plattform für länderübergreifenden Wissens- und Erfahrungsaustausch. Von dem größten Netzwerk in Europa profitieren neben der unabhängigen Offizin auch Patienten und die pharmazeutische Industrie:

Patienten erhalten ein Plus an Service. Über die mehr als 9.000 Mitgliedsapotheken der PHOENIX Pharmacy Partnership haben wir jährlich Millionen Patientenkontakte – und sind dadurch ganz nah dran an den Wünschen und Anforderungen der Apothekenkunden. Diese Erfahrungswerte bilden die Basis für sicher und professionell durchgeführte Dienstleistungen vor Ort und für die Entwicklung bedarfsgerechter pharmazeutischer Produkte.

Arzneimittelherstellern eröffnen wir Wettbewerbsvorteile durch effektives Produktmanagement, den direkten Zugang zum Point of Sale tausender Apotheken sowie Dienstleistungen entlang der gesamten pharmazeutischen Wertschöpfungskette. Diese Kompetenz ermöglicht den Herstellern, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren: die Entwicklung von exzellenten Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten.





Stets ansprechbar: Ob in der Apotheke oder an der Großhändler-Hotline – wir haben auf die Fragen unserer Kunden professionelle Antworten.

Siehe Glossar Seite 69.

Gemäß der im Herbst 2015 eingeführten DIN EN ISO 9001:2015 haben wir unser Qualitätsmanagementsystem in Deutschland noch stärker in die strategische Ausrichtung der Organisation eingebunden und die Zielgruppen erweitert. In Deutschland haben wir außerdem eine Bio-Zertifizierung (EG-Öko-Verordnung) erhalten. Bio-Produkte dürfen so gehandelt werden und ein fachgerechter Umgang mit den Bio-Produkten wird sichergestellt.

Mithilfe des Track & Trace-Systems soll die Lieferqualität der PHOENIX noch weiter optimiert werden.

Das im Vorjahr in einem Pilotprojekt getestete Track & Trace-System ist bei der PHOENIX Pharmahandel GmbH inzwischen nahezu komplett eingeführt. Damit können die Sendungseinheiten der PHOENIX group in Echtzeit verfolgt werden. Mit dieser innovativen Sendungsverfolgung, die wir als erster Pharmagroßhändler in Deutschland praktizieren, erhöhen wir die Transparenz in den immer komplexer werdenden Prozessen und Netzwerken der Logistik. Die permanente Protokollierung der Warenbewegungen mittels Scannern, die an allen wichtigen Stationen die Barcodes der Sendungseinheiten scannen, verbessert nicht nur die Lieferqualität, sondern verhindert zudem, dass Sendungseinheiten vergessen oder vertauscht werden. In unserer Landesgesellschaft in Schweden wird Track & Trace derzeit ebenfalls landesweit eingeführt.

transmed mit modernster Logistik

Unsere für den Transport zuständige Tochtergesellschaft transmed verfolgt die auf dem Markt erhältlichen Innovationen und baut ihre Pharmamobil-Flotte nachfragegerecht aus. Mit „transmed GDP Solutions“ – als eine Dienstleistung unter der PHOENIX Dachmarke „All-in-One“ – bietet sie der pharmazeutischen Industrie seit dem Sommer 2015 erweiterte GDP-konforme Transportlösungen an. Im Mittelpunkt steht dabei die direkte, zeitgerechte Distribution pharmazeutischer Produkte vom Hersteller zu Apotheken, Krankenhäusern und dem weitervertreibenden Großhandel.

Dafür hat das Unternehmen zuvor Klimatisierungen und Umbaumaßnahmen in den drei zentralen Hubs vorgenommen sowie das bereits in der Nachtauslieferung genutzte Track&Trace-System auf die Tagauslieferung erweitert. Um sicherzustellen, dass der bundesweite Transport die Qualität der temperaturempfindlichen Arzneimittel nicht beeinträchtigt, werden spezielle Pharmamobile eingesetzt. Diese speziell isolierten Fahrzeuge sind mit Laderaumklimatisierung und kalibrierter Online-Temperaturaufzeichnung ausgestattet.

Auch in anderen Ländern, wie Ungarn, der Slowakei, Mazedonien und Serbien, sind alle Auslieferungsfahrzeuge temperiert und speziell isoliert, um die Anforderungen der GDP-Guidelines zu erfüllen. In Schweden, den Niederlanden, Tschechien, Kroatien sowie Bosnien und Herzegowina sind bereits alle Transporter auf Temperaturmonitoring umgestellt. Weitere Landesgesellschaften, zum Beispiel in Italien und im Vereinigten Königreich, führen derzeit Pilotprojekte zur Verbesserung des Temperaturmanagements auf Transporten bzw. zur Einführung von neuen Fahrzeugen durch.

Kundenzufriedenheit wird regelmäßig gemessen

Wie in unserem Leitbild formuliert, stellen wir die Bedürfnisse unserer Kunden in den Mittelpunkt unserer Aktivitäten. Regelmäßige Befragungen in allen Ländern tragen in einem hohen Maße zu einer starken Kundenorientierung und infolgedessen zu einer großen Kundenzufriedenheit bei.

Regelmäßige Kunden-umfragen in allen Landesgesellschaften geben rechtzeitig Einblick in die Bedürfnisse unserer Kunden.

Im vergangenen Jahr haben wir im Großhandel zum Beispiel in den Niederlanden, Frankreich, der Schweiz und Ungarn Kundenbefragungen durchgeführt. Dabei werden Themen wie Kundenbindung, Vertriebsaspekte, betriebliche Prozesse, Beschwerdemanagement oder auch aktuelle Themen, wie die neuen Apothekendienstleistungen der PHOENIX group, erörtert. Neu ergänzt haben wir außerdem das Trendbarometer, mit dem die Apotheken die aktuelle und zukünftige wirtschaftliche Lage einschätzen.

Die regelmäßigen Erhebungen von Kundenmeinungen in allen Ländern, in denen wir im Großhandel vertreten sind, belegen, dass die Zahl der äußerst bzw. sehr zufriedenen Kunden ansteigt. Auch die Loyalität der Kunden in den Landesgesellschaften gegenüber PHOENIX konnte ausgebaut werden.

Im europäischen Vergleich der Kundenzufriedenheit liegt weiterhin unsere dänische Landesgesellschaft ganz vorne, bei der diese mit 92 Prozent außerordentlich hoch ist und sich deutlich über dem Marktdurchschnitt bewegt.

Alle Umfragen liefern uns wichtige Erkenntnisse im Hinblick auf unsere Stärken und Schwächen. Daraus können wir konkrete Handlungsempfehlungen und Maßnahmen zur Optimierung ableiten, die wiederum in der Folgestudie auf ihren Erfolg hin geprüft werden. Wichtige Impulse für die Kundenbindung liefern zudem die europaweiten Apotheken-Kooperationsprogramme der PHOENIX group.

Auch unsere norwegische Landesgesellschaft kann auf erfreuliche Umfragewerte blicken: In dem zweimal jährlich erhobenen „Apoteksbarometeret“ (Apothekenbarometer) landete sie im letzten Jahr auf dem ersten Platz und hat dementsprechend sehr zufriedene Kunden. Das „Norsk Kundebarometer“ (Norwegisches Kundenbarometer) hat 2016 zudem ergeben, dass Apotek 1 nicht nur die beste Apothekenkette des Landes ist, sondern ebenso der beste Einzelhändler Norwegens. Bei der Umfrage werden jedes Jahr die größten Unternehmen Norwegens im Hinblick auf Kundenloyalität und -zufriedenheit untersucht.



Ständiger Austausch: Mit Schulungen und gruppenweitem Teamwork halten wir unsere Mitarbeiter bei Themen wie Datenschutz up-to-date.

Datenschutz wird immer bedeutender

G4-PR8

Datenschutz – der Schutz des Einzelnen vor dem Missbrauch personenbezogener Daten – ist ein Thema, dem sich die PHOENIX group seit einigen Jahren verstärkt annimmt. Dabei ist es besonders wichtig, die sich kontinuierlich verändernden Rahmenbedingungen, bedingt durch neue Gesetze, Richtlinien, Technik oder auch Gerichtsentscheidungen, permanent im Blick zu haben. Die PHOENIX group ist unter anderem im Verband GDD (Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e. V.) vertreten und tauscht sich hier regelmäßig mit anderen Interessierten aus.

Neue Gesetze beachten

Zu den wesentlichen aktuellen Herausforderungen zählt derzeit die Einführung der europäischen Datenschutz-Grundverordnung, die im Mai 2018 wirksam wird. Damit werden die Regeln für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch Unternehmen und öffentliche Stellen EU-weit vereinheitlicht.

Vorbereitend arbeiten wir in engem Austausch mit allen Landesgesellschaften intensiv daran, unsere Aktivitäten zum Datenschutz zu einem europaweiten Konzept auszubauen. Dafür haben wir im vergangenen Geschäftsjahr eine Arbeitsgruppe insbesondere aus Datenschutzbeauftragten und Mitarbeitern der Group IT gebildet. Wir haben uns das Ziel gesetzt, bis spätestens Mai 2018 eine gruppenweit gültige interne Datenschutzrichtlinie einzuführen.

Enge gruppenweite Zusammenarbeit

Die PHOENIX group hat die landesübergreifende Organisation im Bereich Datenschutz verstärkt. So hat die Konzerndatenschutzbeauftragte seit Juni 2016 ebenso die Position der Bereichsleitung Konzernschutz übernommen. Als Datenschutzbeauftragte ist sie weisungsunabhängig, berichtet unmittelbar an die Geschäftsführung und überwacht insbesondere, dass alle Vorschriften zum Datenschutz erfüllt werden. In Deutschland zählt dazu beispielsweise die Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).

Darüber hinaus verfügt eine Vielzahl von Landesgesellschaften innerhalb der PHOENIX group über Datenschutzbeauftragte. Diese achten darauf, dass die jeweiligen lokalen gesetzlichen Datenschutzvorschriften eingehalten werden und keine Daten an unbefugte dritte Personen gelangen. In allen Ländern, die bislang keine Datenschutzbeauftragten hatten, wurden 2016 Kontaktpersonen für den Datenschutz bestimmt. Die europaweite Zusammenarbeit wird durch die Leiterin Konzerndatenschutz koordiniert, unter anderem durch monatliche Telefonkonferenzen sowie jährliche Treffen.

Maßgeblich für die Gewährleistung des Datenschutzes sind für die PHOENIX group in Deutschland die zum 1. März 2016 eingeführten Datenschutzrichtlinien. Diese enthalten generelle Regelungen zum Datenschutz am Arbeitsplatz und stellen sicher, dass personenbezogene Daten von Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und Mitarbeitern geschützt werden.

Mitarbeiter werden umfassend geschult

Um das Thema Datenschutz in die gesamte Organisation zu tragen, werden unsere Mitarbeiter geschult. Dabei erwerben sie Grundlagenwissen über das Bundesdatenschutzgesetz. Dafür wurde eine Online-Schulung zum Datenschutz entwickelt, die seit März 2017 durchgeführt wird. Parallel dazu haben wir eine kurze Präsentation auf Basis des E-Learnings erarbeitet, mit der Mitarbeiter ohne PC-Arbeitsplatz in Abteilungs- und Betriebsversammlungen geschult werden. Es ist unser erklärtes Ziel, dass alle Mitarbeiter in Deutschland bis zum Ende des Geschäftsjahres 2017/18 die entsprechenden Schulungen durchlaufen haben.

Eine entsprechende Online-Schulung zur neuen Datenschutz-Grundverordnung ist gruppenweit für das Geschäftsjahr 2018/2019 geplant.

Effizienz und Nachhaltigkeit:
Mit vielfältigen Maßnahmen füllen
wir diese Begriffe in unserem
Arbeitsalltag mit Leben und konkretem
Nutzen für Mensch und Umwelt.





02

UMWELT

NATÜRLICHE RESSOURCEN KONSEQUENT SCHONEN

- Fortschritte bei der Kostenreduktion
- Energiemonitoring zeigt Effizienzpotenziale auf
- Transparenz bei CO₂-Emissionen
- transmed setzt auf klimaschonende Logistik

Der Schutz der Umwelt ist für die PHOENIX group ein wichtiges Anliegen. Im Mittelpunkt unseres Handelns steht die wirksame Reduzierung pharmazeutischer Abfälle, die sowohl mit ökologischen Risiken als auch mit hohen Kosten für unser Unternehmen verbunden sind. Unserem unternehmensweit geltenden CSR-Ziel einer 10-prozentigen Kostensenkung beim pharmazeutischen Abfall bis 2018/19 kommen wir mit gezielten Maßnahmen immer näher. Dazu gehören nicht nur Schulungen und Informationskampagnen in den Vertriebszentren, sondern auch Ideen und Verbesserungsvorschläge im Rahmen des Warehouse-Excellence-Programms.

Unser Engagement für Energieeffizienz und Klimaschutz setzen wir kontinuierlich fort. Die genaue Messung der von uns verursachten Treibhausgas-Emissionen und ein umfassendes Energiemonitoring zeigen uns, auf welchen Gebieten wir uns weiter verbessern können. Dazu gehören vor allem eine energieeffiziente Gebäudetechnik, ressourcenschonende Verwaltungsprozesse, die Nutzung regenerativer Energiequellen und die Umsetzung umweltfreundlicher Logistikkonzepte.

G4-EN23, G4-EN27

Siehe Glossar Seite 69.

Ressourceneffizienz dient Umweltschutz und Kostenabbau

Die PHOENIX group transportiert und lagert täglich mehrere Millionen Arzneimittelverpackungen. Dabei unterliegen wir der gesetzlichen Pflicht, dass abgelaufene Produkte oder Erzeugnisse mit beschädigten Verpackungen aus dem Warenkreislauf genommen und als Sonderabfall fachgerecht entsorgt werden müssen. Für unser Unternehmen ist die Erfassung der durch pharmazeutischen Abfall verursachten Kosten die am besten geeignete Steuerungsmöglichkeit, um zu einer Reduzierung zu gelangen.



Siehe Fokusthema Seite 34 f.

Initiativen zur Verringerung pharmazeutischer Abfälle

Wir wollen die Entstehung pharmazeutischen Abfalls schon im Ansatz vermeiden. Im Rahmen des Qualitätsmanagements und analog zu den GDP-Richtlinien nutzen wir Standardverfahren und Arbeitsanweisungen, um das Risiko von Verpackungsschäden weitestgehend zu reduzieren. Dazu gehört vor allem die Schulung der Mitarbeiter in den Vertriebszentren mit besonderem Augenmerk auf die vorsichtige Handhabung der Packstücke, die Sichtkontrolle der Verpackung auf Unversehrtheit und den Schutz der Produkte vor extremen Temperaturen und Feuchtigkeit.

Wir informieren die Mitarbeiter in Team-Meetings regelmäßig über die Kosten der zu Bruch gegangenen oder verfallenen Produkte. Damit erreichen wir nicht nur eine stärkere Sensibilisierung der Beschäftigten, sondern ermöglichen durch die Kostenauswertung auch einen direkten Vergleich zwischen den Distributionszentren. Eine wichtige Rolle spielt die Integration des Themas in das Warehouse-Excellence-Programm. In diesem Rahmen informieren wir nicht nur über die Ursachen von Schäden, sondern fördern auch die Umsetzung von Verbesserungsideen, die auf die Risikovermeidung gerichtet sind. Dabei pflegen wir einen engen Austausch zwischen den Landesgesellschaften und profitieren von Best Practices.

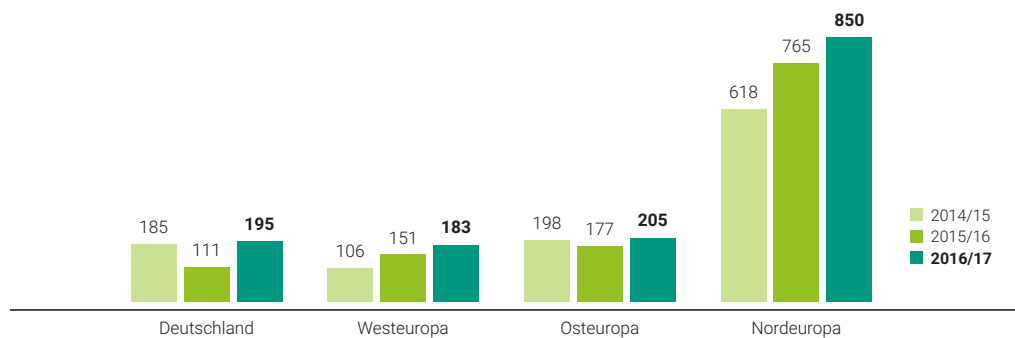
Im Interesse der Reduzierung von pharmazeutischen Abfällen infolge von abgelaufenen Verfallsdaten führen wir kontinuierlich Gespräche mit unseren Partnerlieferanten in der Industrie. Wir verfolgen dabei das Ziel, bessere Konditionen für eine Rückerstattung von Kosten zu erreichen sowie die Anzahl fehlerhafter Lieferungen weiter zu begrenzen.

Deutliche Fortschritte bei der Kostensenkung

Wir haben uns das Ziel gesetzt, bis 2018/19 die Kosten durch pharmazeutische Abfälle um 10 Prozent zu reduzieren. Vergleichsbasis ist das Jahr 2014/15. Die entstandenen Kosten beliefen sich im Berichtsjahr auf 31,83 Mio. Euro gegenüber 33,50 Mio. Euro im Vorjahr und 34,68 Mio. Euro im Basisjahr. Dies entspricht bereits einer Kostenreduzierung von rund 8,2 Prozent innerhalb von zwei Jahren. Gemessen am Umsatz sanken die Kosten in diesem Zeitraum von einem Anteil von 0,15 Prozent auf 0,13 Prozent im Berichtsjahr. Um diesen erfolgreichen Kurs fortzusetzen, haben die Führungskräfte der Länder auf ihrem jährlichen Meeting 2016 beschlossen, die Kosten in den nächsten drei Jahren um 30 Prozent zu senken.

PHARMAZEUTISCHER ABFALL NACH REGION

in Tonnen



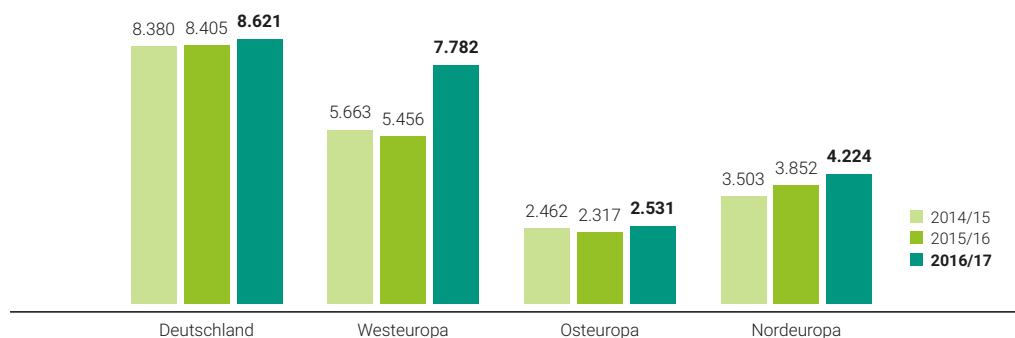
Gegenüber der Kostenreduzierung haben wir bei der Menge des pharmazeutischen Abfalls einen Anstieg registriert. Im Berichtszeitraum haben wir innerhalb der PHOENIX group 1.432 Tonnen erfasst – eine Erhöhung gegenüber dem Vorjahr von fast 19 Prozent. Dies ist auf die Umsatzsteigerung, aber auch auf die Integration der niederländischen Mediq in die PHOENIX group zurückzuführen. Als Folge hat sich das Volumen der transportierten Ware erhöht. Zudem geben Patienten in den meisten Ländern beschädigte oder auch verfallene Produkte an die Apotheke zurück. Der Großhandel entsorgt dann als Dienstleistung diese Produkte, wodurch sich die Menge des pharmazeutischen Abfalls nicht vollständig durch unser Unternehmen steuern lässt.

Hohe Recyclingquote bei ungefährlichem Abfall

In unseren Unternehmensprozessen entstehen neben Sonderabfällen auch ungefährliche Abfallstoffe, wie etwa Kunststoffe, Papier und Pappe, Abfälle aus der Energieerzeugung sowie Mischabfälle, die von spezialisierten Partnerunternehmen fachgerecht entsorgt werden. Insgesamt entstanden im Berichtszeitraum über 23.100 Tonnen ungefährlichen Abfalls. Dieser wird in allen Landesgesellschaften der PHOENIX group überwiegend recycelt. Biologisch abbaubare Abfälle werden von uns weitestgehend ihrem natürlichen Zersetzungsprozess zugeführt.

UNGEFÄHRLICHER ABFALL NACH REGION

in Tonnen



IM FOKUS

Weniger Abfall: Projekte und Initiativen So arbeiten wir europaweit an unserer Effizienz

DAS ZIEL:

10 PROZENT WENIGER KOSTEN
DURCH REDUZIERUNG VON
PHARMAZEUTISCHEM ABFALL

UNGARN



Intensivierung von Maßnahmen,

um das Überschreiten von Verfallsdaten zu vermeiden und so den Anteil abgelaufener Ware zu reduzieren, z. B. durch

- Sicherstellen der idealen Kühltemperatur beim Arzneimitteltransport sowie in den Kühlräumen
- konsequente Chargenverfolgung

**Regelmäßige Mitarbeiter-Schulungen
und Anreiz durch Prämiensystem**

NIEDERLANDE



Steigerung des Bewusstseins für das Thema Abfallvermeidung, u. a. durch

- Informationsveranstaltungen
- standortgenaue Erfassung der Abfallmengen zur gezielten Reduzierung

Diverse organisatorische Veränderungen im Lager, u. a.

- intelligente Sortierung und Logistikabläufe, um Schäden an der Ware zu verhindern
- optimiertes Lagermanagement im Hinblick auf Verfallsdaten
- Verbesserungen in der Warenkommissionierung und im Monitoring

FRANKREICH



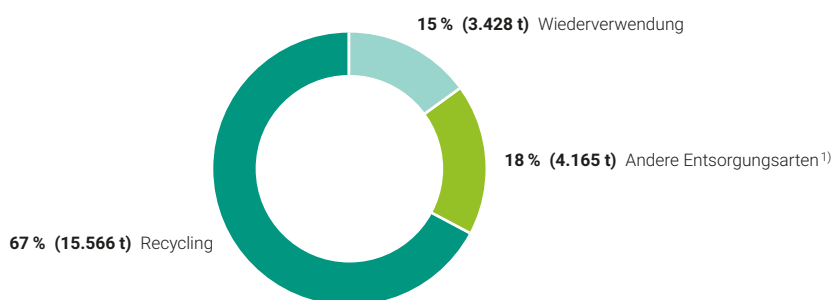
Verstärkte Kommunikation

über verschiedene Kanäle, um das Bewusstsein für die positiven Auswirkungen der Abfallreduzierung bei PHOENIX zu schärfen

Optimierung von Lagerprozessen, u. a.

- anschauliche und verständliche Beschilderung
- farbliche Kennzeichnung verschiedener Produktgruppen, z. B. zerbrechliche Produkte, hochpreisige Ware, Mehrfachverpackungen
- Einrichtung von Abfallzonen
- Einsatz von Schutzverpackungen für leicht zerbrechliche Ware

ENTSORGUNGSARTEN VON UNGEFÄHRlichen ABFÄLLEN DER PHOENIX GROUP



¹⁾ Hierzu gehören unter anderem Kläranlagen und Kompostierung.

Auf dem Weg zum papierlosen Büro

Die PHOENIX group achtet auch in ihren Verwaltungsprozessen auf die Schonung natürlicher Ressourcen und nutzt dafür die Potenziale der Digitalisierung, beispielsweise bei der Reduzierung des Papierverbrauchs. In Deutschland arbeitet das Debitorenmanagement inzwischen hauptsächlich mit rein elektronischen Akten, deren Anzahl sich bis Ende 2016 auf rund 140.000 Dokumente summiert hat. Vor dem Projektstart der Digitalisierung im Jahr 2015 lag der Papierverbrauch des Bereichs noch bei 4.000 – 6.000 Blatt pro Monat, heute beträgt die Menge nur noch ein Zehntel davon. transmed nutzt ebenfalls zunehmend ein elektronisches Dokumentenmanagement, etwa für die Frachtführerakte, die Kundenakte oder die Fahrzeugakte. Auch die PHOENIX Pharma-Einkauf GmbH nimmt dies zum Vorbild und wird 2017 eine elektronische Lieferantenakte einführen, naturgemäß im Einklang mit Datenschutz und Revisionssicherheit. Weitere Bereiche prüfen die Übernahme dieses Konzepts und die Nutzung einer entsprechenden Software.

Einen papierlosen Workflow ermöglicht gleichfalls das neue Reisekostenprogramm WinTrip SaaS, das die PHOENIX group 2016 eingeführt hat. Es funktioniert auch per Smartphone und ermöglicht neben dem Verzicht auf Papier zugleich eine effiziente Erstattung von Reisekosten.

Energieeffizienz und Klimaschutz vorantreiben

G4-EN3, G4-EN6

Siehe Glossar Seite 67.

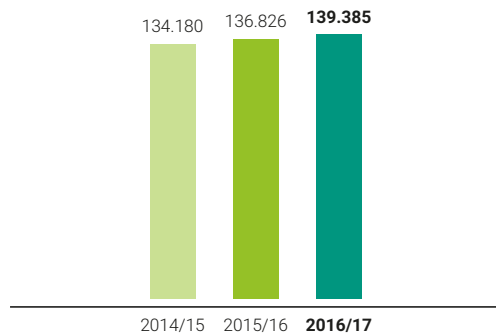
Die PHOENIX group betreibt ein umfangreiches Energiemonitoring für ihre Gebäude und folgt darin der Energieeffizienzrichtlinie der Europäischen Union, welche die Durchführung von Energieaudits oder wahlweise die Etablierung von Energiemanagementsystemen vorschreibt. Seit 2015 ist in der PHOENIX group ein zertifizierter Energieauditor aktiv, der Verbesserungsprozesse initiiert und deren Umsetzung begleitet. Wir nutzen die Energieaudits, um geeignete Energieeinsparmaßnahmen voranzutreiben. Hier konzentrieren wir uns vor allem auf die kontinuierliche LED-Modernisierung, den optimierten Betrieb von Lüftungsanlagen und die Schulung unserer Mitarbeiter in energiesparendem Verhalten.

Siehe Glossar Seite 68.

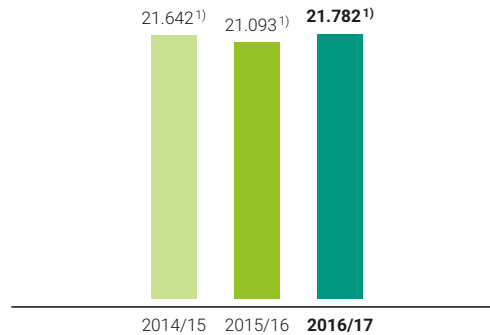
Der Energieverbrauch bei Strom (+ 1,87 Prozent) und Fernwärme (+ 3,26 Prozent) ist gegenüber dem Vorjahr leicht gestiegen. Während in den meisten Landesgesellschaften der PHOENIX group der Stromverbrauch gesenkt werden konnte, führten auf der anderen Seite der Anstieg unserer Gesamtleistung, die Integration von Mediq in unsere niederländische Landesgesellschaft sowie eine deutlich erhöhte Anzahl neu eröffneter Apotheken in Litauen zu diesem Verbrauchszuwachs auf Gruppenebene.

STROMVERBRAUCH PHOENIX GROUP

in MWh

**FERNWÄRMEVERBRAUCH PHOENIX GROUP**

in MWh



In den westeuropäischen Ländern wird überwiegend Heizgas und Strom verwendet. Fernwärme wird nicht genutzt.

¹) Erklärung zu abweichenden berichteten Werten in den Vorjahren: Tschechien hat in den Vorjahren in einer anderen Meldeeinheit berichtet (GJ statt MWh).

Die PHOENIX group prüft kontinuierlich die Nutzung erneuerbarer Energieträger für die Förderung des Klimaschutzes. Ein Teil unserer Landesgesellschaften nutzt bereits Fotovoltaik-Anlagen zur Stromversorgung (zum Beispiel Tschechien) oder Heizsysteme auf Biomasse-Basis (zum Beispiel Mazedonien). Bereits seit 2010 beziehen unsere skandinavischen Geschäftsbereiche ausschließlich Ökostrom.

Zudem eröffnen wir auch unseren Mitarbeitern neue Möglichkeiten, ihren ganz persönlichen Beitrag zum Thema Klimaschutz zu leisten. In Deutschland beispielsweise können die Beschäftigten seit September 2016 in Kooperation mit der Firma JobRad ein Fahrrad leasen und so verkehrsbedingte Emissionen vermeiden. Dafür fanden in den Vertriebszentren Aktionstage statt, in deren Anschluss sich bereits rund 120 Mitarbeiter dafür entschieden haben, das Angebot anzunehmen. Das Fahrrad kann auch in der Freizeit genutzt und nach dem Ende der Leasingdauer zu einem vertraglich festgelegten Wert erworben werden.

INNOVATION FÜR MEHR ENERGIEEFFIZIENZ UND SICHERHEIT BEIM WANNENTRANSPORT

In der PHOENIX group werden für den Transport der Pharmaprodukte vor allem Kunststoffwannen genutzt. Vor der Auslieferung werden alle Transportwannen mit einem Deckel versehen. Wird die Wanne nicht befüllt, bleibt der Deckel trotzdem angesaugt in Position. Diesen Prozess haben wir optimiert, indem der Greifarm nun nach 10 Minuten in den Ruhemodus fährt. Erst wenn eine Wanne einen festgelegten Punkt erreicht, startet der Deckelungsvorgang. Zusätzlich wird nach der Deckelung ein Band als Umreifung um die Kiste gezogen, sodass

die Wanne während der Fahrt geschlossen bleibt. Dieses Band wurde bisher mithilfe zweier Platten durch Hitze zusammengeschweißt. Dabei wurde eine durchgehende Energiezufuhr benötigt, um die notwendige Hitze vorzuhalten. Das neue Verfahren nutzt hingegen Ultraschall, sodass Hitze bei Berührung nur extrem kurzzeitig entsteht. Hierdurch konnte der Energieverbrauch erheblich reduziert werden. Mit dieser neuen technischen Lösung werden insgesamt bis zu 88.000 kWh pro Jahr eingespart.

CO₂-Emissionen gesunken

Siehe Glossar Seite 69.

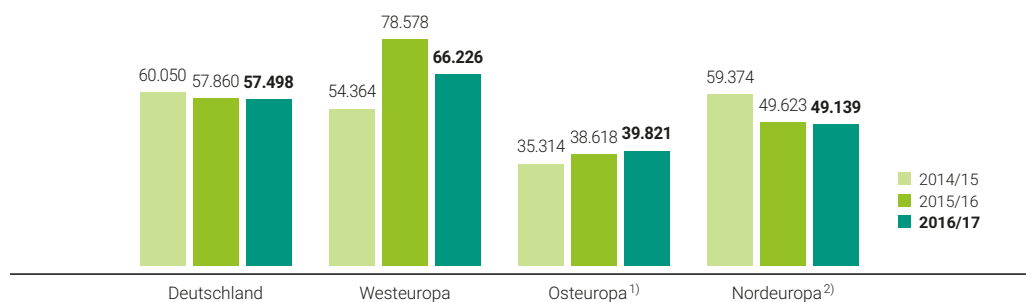
G4-EN15, G4-EN16,
G4-EN17

Die PHOENIX group erfasst jährlich die vom Unternehmen verursachten Treibhausgas-Emissionen. Diese sanken gegenüber dem Vorjahr um 5,3 Prozent. Die Reduzierung der CO₂-Emissionen konnte in Scope 3 erzielt werden. Trotz steigendem Umsatz konnten einige Länder ihre Transportemissionen durch umweltschonende Logistikkonzepte senken. In Schweden trägt beispielsweise die anteilige Nutzung von Biokraftstoffen hierzu bei. Der Zuwachs bei Scope 1 und 2 erfolgt aus den bereits beschriebenen Effekten des Gesamtenergieverbrauchs sowie aufgrund eines leicht veränderten Energiemixes zugunsten der Nutzung von Erdgas. Regional betrachtet wird in Westeuropa (einschließlich Deutschland) der größte Schadstoffausstoß registriert, gefolgt von Nordeuropa und Osteuropa.

Siehe Glossar Seite 69.

Gesamt Treibhausgas-Emissionen (THG-Emissionen) (Scope 1 – 3)

CO ₂ in Tonnen	2014/15	2015/16	2016/17
Scope 1 Gesamt	20.501	22.908	25.844
Scope 2 Gesamt ¹⁾	47.693	49.168	49.830
Scope 3 Gesamt ²⁾	140.907	152.603	137.009
Gesamt Emissionen PHOENIX group	209.101	224.679	212.683

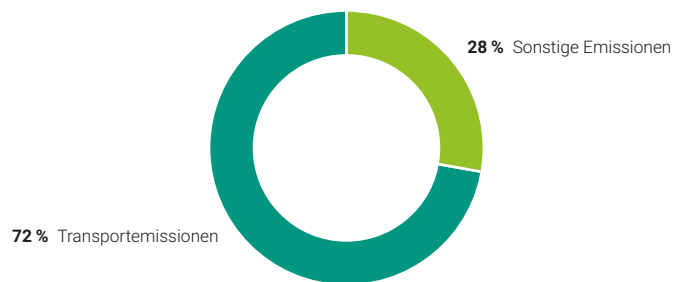
¹⁾ Angaben aufgrund anderer Meldeeinheit angepasst (siehe Erläuterung Fernwärmeverbrauch).²⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2015/16 aufgrund veränderter Datenerfassung angepasst.**GESAMT TREIBHAUSGAS-EMISSIONEN NACH REGION (SCOPE 1 – 3)**CO₂ in Tonnen¹⁾ Angaben aufgrund anderer Meldeeinheit angepasst (siehe Erläuterung Fernwärmeverbrauch).²⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2015/16 aufgrund veränderter Datenerfassung angepasst.**Umweltschonende Logistikkonzepte in der Umsetzung**

G4-EN30

Angesichts des hohen Anteils des Transports an den von der PHOENIX group verursachten CO₂-Emissionen setzen wir unsere Anstrengungen für eine effiziente und umweltfreundliche Logistik fort. Dabei stehen eine moderne Fahrzeugflotte, eine transparente Datenbasis sowie eine ressourcenschonende Fahrweise im Vordergrund.

Unser Tochterunternehmen transmed führt täglich rund 7.000 Touren mit rund 2.400 Fahrzeugen durch. transmed ermöglicht es seinen Frachtführern, Transportfahrzeuge bei ihr zu leasen. Durch die kurze Leasinglaufzeit von durchschnittlich unter 36 Monaten verfügt transmed stets über einen modernen Fuhrpark mit verbrauchsarmen Fahrzeugen.

VERGLEICH ZWISCHEN DEN SONSTIGEN UND TRANSPORTEMISSIONEN ¹⁾ DER PHOENIX GROUP



¹⁾ Eigene Transporte und Transporte durch Subunternehmen.

Detaillierte Datenbasis im Fahrzeugbereich

transmed hat einen genauen Überblick zu Ausstattung und Verbrauchswerten der vor Ort eingesetzten Fahrzeuge. Bereits seit 2012 wertet das Unternehmen die gefahrenen Jahreskilometer pro Niederlassung, die Fahrzeugkategorien und -typen, die Motorisierung, die genutzten Kraftstoffarten sowie den CO₂-Ausstoß pro gefahrenen Kilometer aus.

In jüngster Zeit registriert das Unternehmen bei Ausschreibungen von Kundenseite vereinzelt die Anforderung, die CO₂-Emissionen je Packstück als Information bereitzustellen. transmed wird auf diese veränderten Bedürfnisse reagieren und hat im Berichtszeitraum bereits an Lösungen gearbeitet, mit denen die Emissionswerte nach dem Flotten- und Streckenmix in Abhängigkeit von der Fahrzeugauslastung zu ermitteln sind. Ein erster Zwischenstand für das Projekt wird für Ende 2017 erwartet.

Sensibilisierung für ressourcenschonenden Fahrstil

transmed informiert ihre Mitarbeiter regelmäßig zur kraftstoffsparenden Fahrweise. Zu den wichtigsten Hebeln zählen das Abstellen des Motors beim Auslieferungsvorgang, die regelmäßige Kontrolle des Reifendrucks und der Zündanlage, der Einsatz von Leichtlaufölen und Leichtlaufreifen, die optimale Beladung sowie der sparsame Gebrauch von Klimaanlage und Sitzheizung.

Pilotprojekte für alternative Treibstoffe und Antriebsarten

Tamro, die schwedische Landesgesellschaft der PHOENIX group, engagiert sich gemeinsam mit Logistikpartnern in der Erprobung umweltschonender Kraftstoffe. Bei dieser Kooperation lag der Fokus auf dem Einsatz von HVO100, einem Biodieselskraftstoff, der aus Abfallstoffen wie Altfetten oder Speiseölen sowie Ölen aus Nutzpflanzen gewonnen wird. HVO100 stammt somit aus erneuerbaren Energiequellen. Zudem sind die Abgase frei von Schwefel und Aromaten, bei der Verbrennung entsteht keine Asche. Nach dem Start der gemeinsamen Initiative wurden 2016 bereits 18 Prozent aller vom Unternehmen beauftragten Transporte zu den Apotheken mit Fahrzeugen realisiert, die HVO100-Treibstoff genutzt haben.

Siehe Glossar Seite 68.

Die transmed Niederlassung in Hannover testete in einem Pilotprojekt, ob Fahrzeuge mit Elektroantrieb den Praxisanforderungen des pharmazeutischen Großhandels gewachsen sind. Auch wenn sich abzeichnet, dass dies aufgrund der hohen Ladezyklen noch nicht gegeben ist, bleibt Elektromobilität für das Unternehmen ein Zukunftsthema und wird regelmäßig auf den Prüfstand gestellt.



Unsere europaweit über 34.000 Mitarbeiter sind das Rückgrat und zugleich die Zukunft der PHOENIX group. Als guter Arbeitgeber wissen wir ihren Einsatz zu schätzen und unterstützen gezielt ihre individuellen Stärken.



03

MITARBEITER

UNTERNEHMENSKULTUR IM ZEICHEN VON DIALOG UND VERTRAUEN

- Zukunftsorientiertes System der Aus- und Weiterbildung
- Talentmanagement deutlich ausgebaut
- Folgeprozess zur Mitarbeiterbefragung engagiert vorangetrieben
- Erfolge bei Senkung der Krankheitsrate

Motivierte und engagierte Mitarbeiter sind die Basis für den Erfolg der PHOENIX group. Uns ist besonders wichtig, die Potenziale unserer Beschäftigten systematisch zu fördern und ihnen dafür zielgerichtete Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten zu bieten. Unseren Führungskräften eröffnen wir im Rahmen des Talentmanagements und der unternehmensweiten Nachfolgeplanung international ausgerichtete Karriereperspektiven. Denn es ist unser Ziel, Führungspositionen vorrangig aus der PHOENIX group heraus zu besetzen.

Unsere Unternehmenskultur wird geprägt von den im Leitbild verankerten Werten und den konzernübergreifenden Führungsleitlinien. Sie sind die Basis für die Mitarbeiterführung und stärken die gruppenweite Zusammengehörigkeit. Zu den wichtigsten Elementen der Unternehmenskultur gehören der vertrauensvolle Dialog und das regelmäßige Feedback zwischen Führungskräften und Mitarbeitern.

Wichtige Impulse für eine zukunftsorientierte HR-Strategie und die Stärkung unserer Arbeitgebermarke haben wir aus der 2015 durchgeführten ersten konzernweiten Mitarbeiterbefragung erhalten. Im Berichtsjahr stand der systematische, international koordinierte Folgeprozess mit der Definition von Handlungsfeldern und gemeinsam mit den Mitarbeitern umzusetzenden Maßnahmen im Vordergrund.

Unser Unternehmen kann sich auf Gruppenebene und in den Ländern auf eine leistungsfähige HR-Organisation stützen, die ihre Rolle als Business Partner mit Schnittstellen zu allen maßgeblichen unternehmerischen Prozessen ausfüllt und so den gewachsenen Anforderungen gerecht wird. Dazu zählen etwa der Fachkräftemangel, der demografische Wandel oder die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Zu den wichtigsten Vorhaben gehört gegenwärtig und in Zukunft die Etablierung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements. Damit kommen wir unserem übergeordneten CSR-Ziel immer näher, die Krankheitsrate im Unternehmen zu senken.

Positive Entwicklung der Mitarbeiterzahlen

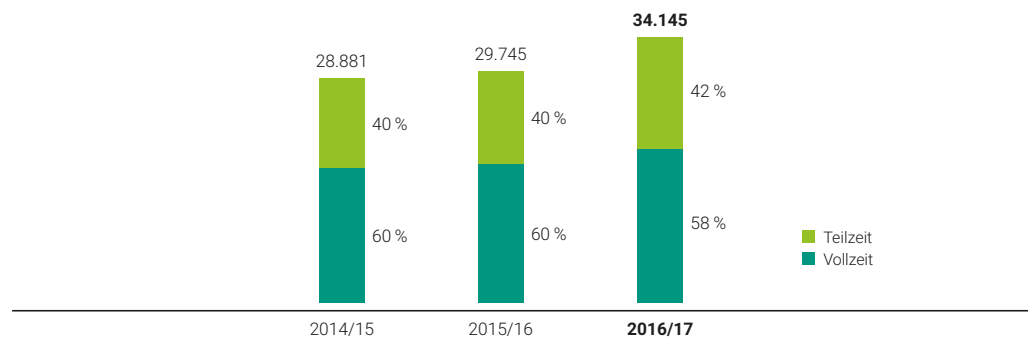
G4-10, G4-LA1

G4-LA12

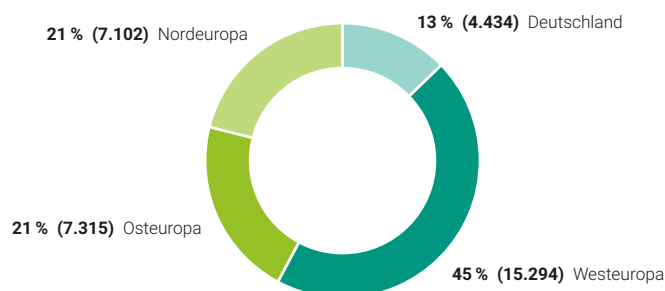
Ende des Geschäftsjahres 2016/17 waren in insgesamt 26 europäischen Ländern 34.145 Mitarbeiter (27.664 Vollzeitstellen) bei der PHOENIX group beschäftigt. Das entspricht einem Zuwachs von rund 9,6 Prozent bei den Vollzeitstellen. Die meisten Beschäftigten sind im Vereinigten Königreich mit mehr als 6.500 Mitarbeitern vertreten, gefolgt von den Niederlanden (4.665) und Deutschland (4.434). Der Anteil der weiblichen Beschäftigten liegt durchschnittlich bei rund 70 Prozent. Die Teilzeitquote unter den Mitarbeitern beträgt 42 Prozent.

MITARBEITER NACH BESCHÄFTIGUNGSGRAD

zum 31. Januar



MITARBEITER DER PHOENIX GROUP NACH REGION NACH REGION (2016/17)



Aus- und Weiterbildung sichert Kompetenz in der Zukunft

Wir wollen junge und engagierte Menschen für eine Laufbahn im Unternehmen gewinnen, um auch künftig unseren Fachkräftebedarf decken zu können. Wir nutzen Karrieremessen, Berufs- und Studieninformationstage sowie Ausbildungsbörsen, um uns als modernen Arbeitgeber noch bekannter zu machen und mit Schul- und Hochschulabsolventen sowie berufserfahrenen Bewerbern ins Gespräch zu kommen. Vielfach führen wir bereits vor Ort konkrete Bewerbungsgespräche.

In Deutschland bieten wir eine große Bandbreite an Ausbildungsberufen und dualen Studiengängen. Hierzu zählen etwa Ausbildungsabschlüsse als Kauffrau oder Kaufmann für Groß- und Außenhandel, als Fachkraft für Lagerlogistik oder einen Bachelor in Betriebswirtschaft oder Wirtschaftsinformatik. Zum Ausbildungsbeginn im Jahr 2016 beschäftigte die PHOENIX group im Heimatmarkt Deutschland 130 Auszubildende und 17 Studenten im dualen System. Mit 76 Prozent wurde die überwiegende Mehrheit der Auszubildenden nach ihrem Abschluss in ein festes Arbeitsverhältnis übernommen.

Drei Viertel unserer Auszubildenden wurden fest angestellt.

Die PHOENIX group fördert bereits zu Beginn der beruflichen Laufbahn die gruppenweite Kommunikation über Ländergrenzen hinweg und ermöglicht Auslandsaufenthalte für dual Studierende, beispielsweise in Kroatien, Ungarn, Italien und in den Niederlanden.

Berufliche Qualifizierung auf allen Gebieten

Wir haben unternehmensweit ein effizientes System der Weiterbildung etabliert, mit dem die Beschäftigten ihre fachliche Kompetenz erweitern und ihrer persönlichen Weiterentwicklung wichtige Impulse geben können.

Neue Mitarbeiter nehmen zu Beginn ihrer Tätigkeit an Einführungsseminaren teil, die auf die jeweiligen Erfordernisse in den Ländern der PHOENIX group und auf den individuellen Bedarf der Beschäftigten zugeschnitten sind. Im Berichtsjahr absolvierten die neuen Mitarbeiter in diesem Rahmen 10.250 Trainingsstunden. Aufgrund der hohen Anforderungen an eine gute Vertriebspraxis lag der Schwerpunkt auf der Schulung im Umgang mit Arzneimitteln. Im Geschäftsjahr 2016/17 haben wir zu diesem Thema insgesamt 3.120 Weiterbildungsstunden durchgeführt.

G4-LA9

Alle Mitarbeiter absolvieren entsprechend ihrem Aufgabengebiet gezielte Einarbeitungsprogramme und Fortbildungen. Zum Pflichtprogramm gehören dabei Schulungen in den Bereichen GDP, zum Verhaltenskodex, zur Anti-Korruptionsrichtlinie sowie zur Wettbewerbscompliance-Richtlinie. Einen wichtigen Stellenwert haben darüber hinaus die Themen Arbeits- und Gesundheitsschutz mit den Schwerpunkten Rückkehr- und Fehlzeitengespräche, betriebliches Eingliederungsmanagement, Suchtprävention und -intervention sowie Stressmanagement, die Mitarbeiterführung, Recht, Qualität, Datenschutz, IT und Sprachen. Zudem haben unsere Beschäftigten die Möglichkeit, an ihrem Arbeitsplatz E-Learning-Systeme für die berufliche Qualifizierung zu nutzen.

Parallel intensiviert die PHOENIX group auf europaweiter Ebene den Austausch von Best Practices bei der Umsetzung von Weiterbildungskonzepten, um länderübergreifend voneinander zu lernen. Zu den jüngsten Schwerpunktgebieten zählte im Berichtsjahr der Apothekeneinzelhandel. Die Landesgesellschaften setzen hier besondere Akzente: Beispielsweise konzentriert sich unsere Landesgesellschaft im Vereinigten Königreich auf die Kompetenzbildung des beruflichen Nachwuchses in den Apotheken. Im Rahmen des Rowlands Pharmacy Foundation Programme werden Mitarbeiter, die vor Kurzem erfolgreich ihre Apotheker-Ausbildung absolviert haben, mit Trainings zum Erwerb von Managementkompetenzen und durch Mentoringprogramme gefördert. Zudem profitierten im Berichtszeitraum 26 Beschäftigte von Maßnahmen der Berufsausbildung, die in verschiedenen Unternehmensbereichen angeboten werden.

IM FOKUS

Mediq wird zu Brocacef Gemeinsam mehr erreichen

„Samen meer“, zu Deutsch: gemeinsam mehr – der Name der Integrationskampagne ist Programm. Nach der Übernahme der Mediq Apotheken durch Brocacef, die niederländische Tochtergesellschaft der PHOENIX group, wachsen die Teams beider Unternehmen jetzt zusammen.

Bereits im Dezember 2014 hatte die PHOENIX group ihr Kaufinteresse an Mediq angekündigt. Rund eineinhalb Jahre später gab die niederländische Wettbewerbsbehörde ACM grünes Licht. Seit Juni 2016 ist die bis dato größte Einzelakquisition in der Geschichte der PHOENIX group offiziell. Es ist ein weiterer entscheidender Schritt in Richtung unserer Vision, der beste integrierte Gesundheitsdienstleister in Europa zu sein – wo immer wir sind.

Sukzessive firmieren die Mediq Apotheken in BENU Apotheek um, den Markennamen der Apothekenkette von Brocacef. Zur Akquisition zählen darüber hinaus der Pharmagroßhandel und die Pre-Wholesale-Aktivitäten, also Logistikdienstleistungen für Pharmahersteller. Brocacef bietet damit ein landesweites Apothekennetzwerk sowie Produkte und Dienstleistungen entlang der gesamten pharmazeutischen Wertschöpfungskette an. Das neu aufgestellte Unternehmen ist in den Niederlanden klarer Marktführer.



Vera Evers
Key Account Managerin
bei Brocacef, zuvor bei Mediq

»Das Beste aus beiden Welten zusammenführen«

Zwei Unternehmen mit ihren ganz eigenen Kulturen unter einen Hut zu bringen, braucht natürlich seine Zeit. Auch wenn dies gerade für die langjährigen Mitarbeiter viele Veränderungen mit sich bringt, spürt man, wie alle miteinander daran arbeiten, das Beste aus beiden Welten zusammenzuführen und etwas großes Gemeinsames zu kreieren. Das Wichtigste bei alledem sind die Menschen. Und Brocacef ist wirklich nah an den Menschen – das gefällt mir besonders gut.

»Ein Plus an Wissen und Wettbewerbsfähigkeit«

Zuerst war ich, wie viele meiner Kollegen, unsicher, wie es nach der Übernahme für uns weitergehen würde. Wir sind aber in jeder Phase gut informiert worden. Dafür gab es Newsletter, Mitarbeiterversammlungen mit dem Management und die Intranetseite zur Kampagne „Samen meer“. Durch die Übernahme haben wir jetzt nicht nur mehr Kollegen und Standorte, wir haben vor allem ein Plus an Wissen, Erfahrung und Wettbewerbsfähigkeit gewonnen. So können wir die Qualität unserer Gesundheitsleistungen weiter verbessern.



Nora Akaliri
Gebietsleiterin bei Brocacef,
zuvor bei Mediq

Talentmanagement international erfolgreich etabliert

Wir möchten unsere Führungspositionen vorrangig aus dem eigenen Unternehmen heraus besetzen und implementieren eine länderübergreifende Nachfolgeplanung für Top-Positionen. Das Fundament für diesen Ansatz bildet das im Jahr 2016 etablierte Talentmanagement der PHOENIX group, das anhand eines Kompetenzmodells Schlüsselpositionen im Unternehmen festlegt, die Leistungsträger identifiziert sowie optimale Fördermöglichkeiten eröffnet.

Nachdem zunächst die Geschäftsleitungen der Landesgesellschaften und die obersten Führungskräfte in Deutschland in das Programm integriert wurden, wird es nun auf die weiteren Führungsebenen übertragen und ab 2017 mit einem eigenen Entwicklungsprogramm kombiniert. Gegenwärtig sind mehr als 250 Führungskräfte in das Talentmanagement einbezogen.

Siehe Glossar Seite 69.

Für den Kompetenzaufbau im Rahmen des Talentmanagements können wir bereits auf einer Vielzahl von Förderprogrammen aufbauen, die sich an Führungskräfte und Mitarbeiter richten, die eine leitende Position anstreben. Jüngere Mitarbeiter mit Führungspotenzial absolvieren das „Junior Entwicklungsprogramm“ (JEP) und erwerben hierbei wesentliche Basiskompetenzen für ihren beruflichen Alltag. 2016 startete bereits die fünfte Gruppe.

Siehe Glossar Seite 69.

Bereits erfahrenere (Nachwuchs-)Führungskräfte nehmen am „Management Entwicklungsprogramm“ (MEP) teil, das im Herbst 2016 mit der sechsten Gruppe erfolgreich abgeschlossen wurde. Zum dritten Mal hat die PHOENIX group 2016/17 das „European Management Development Programme“ (EMDP) durchgeführt. Es wird gemeinsam von der Mannheim Business School und dem Malik Management Zentrum St. Gallen für den Führungsnachwuchs in allen Ländern angeboten. Auf Gruppenebene folgt die Entwicklung eines Development-Programms für das Top und Senior Management, dessen erste Module Ende 2017 starten.

Siehe Glossar Seite 68.

Im Geschäftsjahr 2016/17 haben europaweit rund 300 Mitarbeiter an den laufenden Durchgängen dieser Förderprogramme teilgenommen.

Führungsverantwortung und Dialog mit unseren Beschäftigten

G4-56

Konzernübergreifende Führungsleitlinien dienen uns als Basis für die Mitarbeiterführung und eine möglichst enge länderübergreifende Zusammengehörigkeit. Anhand von sechs Kernthemen legen die Führungsleitlinien Grundsätze für den Umgang zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern fest und geben Orientierung für die Ausgestaltung in der täglichen Arbeitspraxis.

G4-LA11

Integraler Bestandteil unserer dialogorientierten Unternehmenskultur ist das Mitarbeiter-Jahresgespräch zwischen Führungskräften und Beschäftigten, das auf unterschiedliche Weise in den jeweiligen Landesgesellschaften durchgeführt wird. Die Mitarbeiter erhalten dabei ein strukturiertes Feedback anhand von standardisierten Kriterien, das sie dabei unterstützt, ihre Entwicklungsfelder zu erkennen sowie ihre Stärken konsequent weiterzuentwickeln. Das Mitarbeiter-Jahresgespräch kommt mittlerweile flächendeckend in den Vertriebszentren zum Einsatz. In Deutschland lag die Durchführungquote im Berichtsjahr bereits bei über 90 Prozent, in den Niederlanden sogar bei 100 Prozent.



Voneinander lernen: Interner Wissenstransfer und Talentförderung sind wichtige Prinzipien in der PHOENIX group.

Effizienter Folgeprozess zur Mitarbeiterbefragung

Mit dem Ziel, noch mehr über die Zufriedenheit und Bedürfnisse unserer Mitarbeiter zu erfahren und gezielte Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten, haben wir Ende 2015 eine konzernweite Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Sie wies eine Beteiligungsquote von 64 Prozent auf und zeigte eine starke Verbundenheit mit dem Unternehmen, eine positive Bewertung der Führungsleistungen sowie wichtige Potenziale zur Stärkung der PHOENIX group als attraktiven Arbeitgeber. Die Ergebnisse wurden 2016 offen, einheitlich und zeitgleich an alle Mitarbeiter kommuniziert.

Die Führungskräfte haben für ihre jeweiligen Bereiche Handlungsfelder definiert und gemeinsam mit ihren Mitarbeitern Maßnahmen entwickelt. Der Fokus liegt dabei auf Themen, in denen die Zufriedenheit weniger ausgeprägt war, die aber gleichzeitig Motivation und Engagement besonders stark beeinflussen. Dazu zählen beispielsweise die Bereiche Führung, Kommunikation, Veränderungsmanagement, Feedbackkultur oder Weiterbildung auf allen Ebenen.

In den zahlreichen Workshops in allen Unternehmensbereichen wurden über 140 Verbesserungsmaßnahmen erarbeitet, von denen bis Ende April 2017 bereits drei Viertel umgesetzt wurden. Ein Großteil davon betraf die Themengebiete Kommunikation und Informationsaustausch, die mit Instrumenten wie Newslettern oder dem als digitale Plattform ausgebauten Intranet deutlich effizienter gestaltet werden konnten. Eine wichtige Rolle spielte zudem die Einrichtung von Infopoints in den Vertriebszentren, auf die Mitarbeiter ohne PC bzw. Internetzugang für betriebliche Informationen zugreifen können. Andere Projekte waren auf die stärkere Zuordnung von Verantwortlichkeiten in Arbeitsprozessen, eine verbesserte Feedbackkultur und die Gestaltung eines gesunden, motivierenden und wertschätzenden Arbeitsklimas gerichtet.

Die weiterhin konsequente Umsetzung der Maßnahmen, ein einheitlicher Ablauf sowie die Zielerreichung wird von den Geschäftsleitungen der Landesgesellschaften und der Geschäftsführung der PHOENIX group kontinuierlich nachverfolgt. Für 2018 plant das Unternehmen die erneute Durchführung einer internationalen Mitarbeiterbefragung.

G4-11

Im Jahr 2016/17 waren rund 38 Prozent der Mitarbeiter in Europa und 94 Prozent der Mitarbeiter in Deutschland von Kollektivvereinbarungen erfasst.

Vertrauensvolle Kooperation mit den Arbeitnehmervertretungen

Die PHOENIX group pflegt ein partnerschaftliches, konstruktives und offenes Verhältnis zu den Arbeitnehmervertretungen auf der Basis der international anerkannten Standards sowie der rechtlichen Rahmenbedingungen des jeweiligen Landes. Der Europäische Betriebsrat (EBR) unterstützt die Bildung von Arbeitnehmervertretungen in den Landesgesellschaften und übernimmt eine wichtige Koordinierungsfunktion bei wesentlichen Maßnahmen, die zwei oder mehr Länder betreffen. Dies betrifft zum Beispiel die Mitarbeiterbefragung, das Gesundheitsmanagement unter Berücksichtigung demografischer Gesichtspunkte, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie oder die Weiterbildung. Der EBR bringt sich somit bei wichtigen Aspekten der unternehmerischen Nachhaltigkeit mit ein und wirbt bei den Mitarbeitern besonders für CSR-Projekte, welche die Attraktivität als Arbeitgeber positiv beeinflussen.

Für ein gesundes und sicheres Arbeitsumfeld

Die PHOENIX group achtet auf die Gesundheit ihrer Mitarbeiter und gewährleistet sichere Betriebsabläufe. Ein wichtiges Fundament dafür ist unser Qualitätsmanagement mit seinen klar definierten Strukturen und Prozessen, die auf die strikte Einhaltung der relevanten Gesetze und Bestimmungen der Länder wie auch der Europäischen Union (EU) gerichtet sind. Dazu gehören systematische Gefährdungsbeurteilungen für jeden Arbeitsplatz und die Organisation geeigneter Präventionsmaßnahmen. An allen Standorten sind zudem Mitarbeiter mit einer Ausbildung als Ersthelfer sowie als Arbeits- und Gesundheitsschutzbeauftragter im Einsatz.

G4-LA6

Wir führen darüber hinaus regelmäßig Schulungen unserer Mitarbeiter in allen Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes durch, etwa im Brandschutz, zur Ergonomie am Arbeitsplatz und einer gesunden Bildschirmarbeit, in Ernährungsfragen oder im Umgang mit berufsbedingtem Stress. Unsere Mitarbeiter in den Vertriebszentren erhalten darüber hinaus spezielle Schulungen für die sichere Bedienung von Maschinen und anderen technischen Geräten.

Arbeitsunfälle werden durch uns an die zuständigen lokalen Behörden gemeldet und ebenso dokumentiert wie berufsbedingte Erkrankungen. Während des Berichtszeitraums kam es innerhalb der PHOENIX group zu 562 Verletzungen, die Arbeitsausfälle nach sich zogen. Bei insgesamt rund 49,24 Millionen Arbeitsstunden entspricht das unternehmensweit einer Unfallrate von 11,41 Unfällen pro einer Million Arbeitsstunden. Neben einem Langzeitausfall ist die Steigerung vor allen Dingen auf die erstmalige statistische Einbeziehung aller Tochtergesellschaften zurückzuführen.

Gesamtrate arbeitsbedingter Verletzungen ¹⁾

je eine Million Arbeitsstunden	2014/15	2015/16 ²⁾	2016/17
Verletzungen mit Zeitausfall	341	358	562
Tatsächliche Arbeitszeit in Stunden	42.464.505	43.786.889	49.244.449
Gesamthäufigkeit von Verletzungen (TRIF)	8,03	8,18	11,41

¹⁾ Die Berichterstattung erfolgte gemäß den nationalen Rechtsvorschriften und kann damit auch Wegeunfälle beinhalten.

²⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2015/16 aufgrund veränderter Datenerfassung und -definitionen angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

Aktives Gesundheitsmanagement zur Reduzierung der Krankheitsquote

Für die PHOENIX group gehört die Förderung der Gesundheit und Sicherheit zu den wichtigsten Handlungsfeldern auf dem Gebiet der Nachhaltigkeit. Daraus hat das Unternehmen die Senkung der Krankheitsrate als strategisches Ziel abgeleitet. So wollen wir diesen Wert bis zum Geschäftsjahr 2018/19 von 4,47 Prozent (Vergleichsjahr 2014/15) auf 3,47 Prozent verringern. Auf diesem Weg ist die PHOENIX group vorangekommen. Im Berichtsjahr ist die Krankheitsquote auf 4,12 Prozent gesunken, nachdem sie im Jahr zuvor noch 4,38 Prozent betragen hatte.

In den einzelnen Ländern gibt es zahlreiche Aktivitäten, die zu diesem Erfolg beigetragen haben. Dazu gehört beispielsweise in Deutschland ein aktives betriebliches Gesundheitsmanagement, das 2016 mit einer Rahmenbetriebsvereinbarung einschließlich der Aufstellung von Zielen verbindlich etabliert wurde. Zu den wichtigsten Projekten in diesem Zusammenhang zählten in den Vertriebszentren Maßnahmen zur Krebsfrüherkennung, Wirbelsäulen-Fitness und die Ersthelfer-Ausbildung. Seit September 2016 gibt es für die Mitarbeiter in Kooperation mit der Firma JobRad zudem die Möglichkeit, ein Fahrrad zu leasen und so nicht nur ihre Gesundheit, sondern auch den Klimaschutz zu fördern.

Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements hat das Unternehmen 2017 eine Gesundheitskampagne zum Thema Bewegung („Übers Jahr bewegt durch den Tag“) ins Leben gerufen. In der Mitarbeiterzeitschrift, an den Infopoints der Vertriebszentren sowie im Intranet COIN gibt es Tipps für Übungen, die den Bewegungsapparat stärken.

Zum Rückgang der Krankheitsquote sollen auch effektive und wertschätzende Rückkehr- und Fehlzeitengespräche zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern sowie ein betriebliches Eingliederungsmanagement beitragen. Dazu wurde in Deutschland eine entsprechende Betriebsvereinbarung verabschiedet.

Zu den Schwerpunktaktivitäten unserer Landesgesellschaften zählte im Vereinigten Königreich die Förderung und Weiterbildung des Managements im Bereich Mentale Gesundheit, die eine Beratungs-Hotline bei privaten und beruflichen Konfliktsituationen einschließt. In Italien investierte unsere Landesgesellschaft in die Analyse und den Arbeitsschutz bei elektromagnetischen Feldern. In Österreich können PHOENIX Mitarbeiter auf medizinische Massagen und Gesundheits-Checks zurückgreifen, während in Tschechien eine kostenfreie Gripeschutzimpfung angeboten wird. In Dänemark und den Niederlanden können unsere Beschäftigten einen Krankenversicherungsschutz zu einem reduzierten Preis erhalten. Norwegen und Estland legen ihren Fokus auf die Förderung von Sportangeboten für ihre Beschäftigten.



Angaben 2015/16 wurden aufgrund eines verbesserten Reportings angepasst. (siehe Tabelle Seite 61).



Weitere Informationen finden Sie im Umweltkapitel auf Seite 37.



Fördern, helfen, motivieren, weiterbilden,
vor Ort sein – unser gesellschaftliches
Engagement ist vielseitig und kennt keine
geografischen Grenzen.



04

GESELLSCHAFT

INTERNATIONALES ENGAGEMENT FÜR DAS GEMEINWOHL

- Vielfältige Aktivitäten rund um die Mission „Wir bringen Gesundheit europaweit“
- 20 Jahre PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis
- Gruppenweiter Spenden- und Sponsoring-Leitfaden etabliert
- Investitionen in das Gemeinwohl betrugen insgesamt 0,9 Mio. Euro

Als Gesundheitsdienstleister ist die PHOENIX group ein aktiver Teil der Gesellschaft. Verantwortung heißt für uns, mit unseren Fähigkeiten und Ressourcen über unser Kerngeschäft hinaus einen positiven Beitrag für das Gemeinwohl zu leisten. Dabei wollen wir stets einen langfristigen und nachhaltigen Nutzen schaffen. Unser Einsatz wird durch lokale und regionale Förderungen im Umfeld unserer Standorte zusätzlich gestärkt.

Unsere Mission lautet „Wir bringen Gesundheit europaweit“. Hieraus leiten sich die Förderbereiche für unser gesellschaftliches Engagement ab. Dazu zählen in erster Linie:

- Förderung der pharmazeutischen Forschung, wie durch den PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis
- Intensivierung des lokalen gesellschaftlichen Engagements, unter anderem durch die Förderung gemeinnütziger Einrichtungen wie Krankenhäusern und Kindertagesstätten sowie regionaler Institutionen
- Gruppenweite gemeinwohlorientierte Projekte, wie die Unterstützung von KULTURBRAS e. V. in Fortaleza, Brasilien
- Unterstützung von Schulen und Universitäten, um langfristig qualifizierten Nachwuchs zu sichern



Die wesentlichen Inhalte des Leitfadens sind unter www.phoenixgroup.eu/de/verantwortung/spenden-und-sponsoring/ einzusehen.

Spenden- und Sponsoringmaßnahmen werden dabei grundsätzlich unter Einhaltung der PHOENIX Anti-Korruptionsrichtlinie durchgeführt. Darüber hinaus haben wir im März 2017 einen gruppenweit gültigen Leitfaden zu Spenden- und Sponsoringanfragen verabschiedet. Darin sind insbesondere Kriterien und Hilfestellung für die Auswahl von geeigneten Projekten enthalten. Gleichzeitig geben wir darin vor, welche Maßnahmen nicht unterstützt werden. Dazu zählen etwa Veranstaltungen von politischen Parteien oder Behörden, Projekte, die in Beziehung zur unternehmerischen Tätigkeit von PHOENIX stehen können, oder auch Organisationen, die unseren Interessen entgegenstehen oder dem Ruf unseres Unternehmens schaden können. Die Entscheidung über lokale Fördermaßnahmen erfolgt weiterhin dezentral in den Ländern bzw. durch die Tochtergesellschaften.

Im vergangenen Jahr hat sich die Spendensumme insgesamt von etwa 1,8 Mio. Euro auf 0,9 Mio. Euro halbiert. Dies hat verschiedene Gründe: Unter anderem wurden in der Vergangenheit auch Infrastruktur-gelder mit ausgewiesen. Für das aktuelle Berichtsjahr wurde dieser KPI konkreter definiert, um das Reporting zu verbessern. Dementsprechend sind die genannten Beträge nicht mehr Teil der ausgewiesenen Spendensumme.

Bulgarien

- **Karitative Sach- und Geldspenden** Aussortierte IT-Geräte werden an Behinderteneinrichtungen und Schulen übergeben. Die Mitarbeiter in Bulgarien sammelten unter anderem für die Bulgarian Charities Aid Foundation (BCAF).
- **Auszeichnung** PHOENIX Pharma Bulgarien erhielt 2016 eine Bronzemedaille für ihr gesellschaftliches Engagement.

Dänemark

- **Einsatz für die Gesundheit** Nomeco unterstützt ganz unterschiedliche Projekte, die sich dem Kampf gegen Krankheiten widmen. Im vergangenen Jahr waren dies beispielsweise der „Pink Saturday“ gegen Brustkrebs und eine Stiftung für an Krebs leidende Kinder.
- **Ad-hoc-Maßnahmen** Daneben unterstützt die Landesgesellschaft auch spontane Hilfsaktionen des Roten Kreuzes.

Deutschland



Siehe Fokusthema Seite 53.

- **PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis** Mit dieser Auszeichnung fördern wir seit nunmehr 20 Jahren die pharmazeutische Forschung und Entwicklung in den deutschsprachigen Ländern.
- **KULTURBRAS e.V.** Seit 25 Jahren unterstützen wir diesen Verein und helfen hilfsbedürftigen Kindern in Fortaleza, Brasilien, versorgen sie mit regelmäßigen Mahlzeiten und guter schulischer Betreuung.
- **„Offizin im Blick“** Apotheker nehmen an Umfragen in einem Expertenpanel der PHOENIX group teil, wobei wir für jede abgeschlossene Umfrage an eine karitative Einrichtung für Kinder spenden.

Estland

- **„Do good“** In allen BENU Apotheken wurde im Dezember 2016 eine Wohltätigkeitskampagne unter dem Motto „Do good“ durchgeführt. Mehr als 600 in Armut lebende Kinder erhielten daraufhin pharmazeutische Produkte wie Vitamine und Nahrungsergänzungsmittel.
- **Stipendien für Studenten** Die Landesgesellschaft in Estland vergibt außerdem drei Stipendien an Studenten der Universität von Tartu.

IM FOKUS

PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis 20 Jahre für Innovation in der pharmazeutischen Forschung

**1996**

1996 initiierte die PHOENIX group eine Auszeichnung für herausragende Leistungen in der pharmazeutischen Forschung. Mittlerweile zählt der PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis zu den renommiertesten Wissenschaftspreisen im deutschsprachigen Raum. Damals wie heute steht dahinter das Ziel, das enorme Innovationspotenzial in der Pharmazie zu fördern. Als integrierter Gesundheitsdienstleister wollen wir damit zudem die pharmazeutische Wertschöpfungskette nachhaltig stärken.

4 KATEGORIEN

4 Kategorien umfasst der PHOENIX Wissenschaftspreis: Pharmakologie und Klinische Pharmazie, Pharmazeutische Biologie, Pharmazeutische Chemie sowie Pharmazeutische Technologie. Jedes Jahr ist die unabhängige Fachjury aufs Neue beeindruckt von der Qualität der eingereichten Beiträge aus Universitäten in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die Einsendungen werden gründlich gesichtet und bewertet, bevor die vier Jury-Mitglieder die Gewinner auswählen.

80 PREISTRÄGER

80 Preisträger durften den PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis bisher entgegennehmen. Dass er weit über die Preisverleihung hinauswirkt, zeigen die eindrucksvollen Erfolgsstorys: Viele der ausgezeichneten Forschungsarbeiten haben bedeutenden Einfluss auf Therapien und Arzneientwicklungen. Ihre Innovationen tragen somit zu einem gesunden Leben bei.

500.000 EURO

500.000 Euro Preisgeld überreichen wir insgesamt in zwei Jahrzehnten – mit Stolz und aus Überzeugung. Die brillanten Arbeiten werden zudem bei der jährlichen Preisverleihung im festlichen Rahmen ausführlich gewürdigt.

Finnland

- **Plan International Tamro** Finnland unterstützt seit 2009 drei Patenkinder im Rahmen des Kinderhilfswerks Plan International.
- **„The Health Awards“** Die finnische Tochtergesellschaft hat am 26. Januar 2017 im Rahmen einer großen Veranstaltung Auszeichnungen in den Bereichen Gesundheit und Innovation vergeben. Damit wird die Forschung und Entwicklung in Finnland gefördert.

Frankreich

- **Teddybären-Zimmer im Krankenhaus** Nach Cannes hat die französische Apothekervereinigung PharmaVie gemeinsam mit PHOENIX auch das größte Kinderkrankenhaus Frankreichs in Paris mit einem Empfangsraum für Kinder ausgestattet.
- **Welt-AIDS-Tag** Am 1. Dezember 2016 fand eine große Spendenaktion in allen PHOENIX Apotheken für den Kampf gegen AIDS statt. Die Erlöse fließen komplett in die Forschung und Entwicklung.

Großbritannien

- **NSPCC und Krebsforschung** In Großbritannien wurden im abgelaufenen Geschäftsjahr zahlreiche Spendenaktionen durchgeführt. Unterstützt wurden mit den hohen eingesammelten Beträgen vor allem die NSPCC, eine Organisation zum Schutz von Kindern, sowie die Krebsforschung. Zu den Veranstaltungen zählten unter anderem ein Radrennen für den guten Zweck, ein Charity-Ball sowie die Teilnahme am Weltkrebstag. Zu diesem Anlass wurden Armbänder der UK-Krebsforschung in den Rowlands Apotheken verkauft.

Italien

- **Wohnmobil voller Medikamente** Die italienische Landesgesellschaft beteiligte sich im vergangenen Jahr an mehreren Veranstaltungen und Initiativen, zum Beispiel um den Opfern des Erdbebens in Italien zu helfen. Zusammen mit dem Katastrophenschutz und Apothekern machte PHOENIX aus einem Wohnmobil eine rollende Apotheke und schickte sie direkt ins Krisengebiet.
- **Castelluccio di Norcia** Darüber hinaus konnten die italienischen Mitarbeiter ihre Urlaubstage und Überstunden spenden, um zum Wiederaufbau der vom Erdbeben zerstörten Stadt beizutragen.

Kroatien

- **Menschen im Mittelpunkt** In Kroatien unterstützen wir mit einer Vielzahl von Spenden und Maßnahmen wohltätige Organisationen sowie humanitäre Initiativen mit dem Schwerpunkt Gesundheit.

Litauen

- **Pink Run** Zahlreiche Mitarbeiter nahmen im letzten Jahr am „Pink Run with BENU“ teil, zur Unterstützung der Rehabilitation von Brustkrebspatienten.
- **Malteserorden** Zudem beteiligte sich Tamro an diversen Weihnachtskampagnen und Wohltätigkeitsveranstaltungen, unter anderem mit dem Malteserorden in Litauen.

Mazedonien

- **Spendenlauf für den guten Zweck** Am 8. Mai 2016, dem Europatag, nahm ein PHOENIX Team der mazedonischen Landesgesellschaft am „Wizz Air Skopje Marathon“, der größten Sportveranstaltung des Landes, teil. Insgesamt waren Läufer aus 45 Nationen vertreten.

Norwegen

- **Ärzte ohne Grenzen** Unsere norwegische Landesgesellschaft leistet bereits seit einigen Jahren Geld- und Sachspenden für die Organisation Ärzte ohne Grenzen.

Österreich

- **PHAGO** Unsere österreichische Landesgesellschaft ist Mitglied im Verband der österreichischen Arzneimittelvollgroßhändler. Dieser spendet regelmäßig für den guten Zweck: 2016 wurden zum Beispiel die Initiative für Kinder- und Jugendrehabilitation in Österreich sowie das Kinderhospiz Papageno unterstützt.

Schweden

- **Königin Silvia Krankenhaus** Seit Langem unterstützt unsere schwedische Landesgesellschaft Tamro das größte Kinderkrankenhaus Schwedens in Göteborg, das gleichzeitig eines der größten seiner Art in ganz Europa ist. Die Stiftung sorgt unter anderem dafür, dass die Wartezeiten für die kleinen Patienten so schön und angenehm wie möglich gestaltet werden.

Serbien

- **BELhospice** In Serbien wird das BELhospice unterstützt, die erste Charity-Organisation, die Krebspatienten im fortgeschrittenen Stadium Palliativmedizin ermöglicht. Außerdem will sie das erste Hospiz mit stationärer Aufnahme in Serbien aufbauen. PHOENIX trug unter anderem als Hauptsponsor des Belgrad Marathons mit einer Spende von 10.000 Euro dazu bei.

Slowakei

- **Pontis Stiftung** Unsere slowakische Landesgesellschaft beteiligt sich unter anderem an der Pontis Stiftung, die 1997 gegründet wurde, um gemeinnützige Organisationen in der Slowakei zu unterstützen.

Ungarn

- **Umfangreiche Spendenmaßnahmen** Das breit gefächerte gesellschaftliche Engagement in Ungarn bezieht sich sowohl auf die Bereiche Ausbildung und Wissenschaft als auch auf Gesundheit und Umwelt sowie auf Kinder und Sport. Manager und Mitarbeiter von PHOENIX und BENU nahmen zusammen an dem Charity-Lauf zugunsten kranker Kinder teil. Dabei wurden Spenden gesammelt, um die Wünsche der Kinder durch die Csodlámpa (Magische Lampe) Stiftung zu ermöglichen. Teil dessen sind zum Beispiel die finanzielle Unterstützung von jungen Apothekern oder das Einsammeln von pharmazeutischen Abfällen sowie Papier und Pappe in den Apotheken.

ZAHLEN UND FAKTEN

KENNZAHLEN DER PHOENIX GROUP

Der Nachhaltigkeitsbericht 2016/17 beinhaltet bereits zum dritten Mal die wesentlichen Leistungskennzahlen aus allen Landesgesellschaften und deren Tochtergesellschaften. Alle wirtschaftlichen und umweltbezogenen Daten sowie die Verletzungen mit Zeitausfall wurden in einer zentralen CSR Managementsoftware durch die Landesgesellschaften erfasst. Ausgenommen sind die Mitarbeiterkennzahlen. Diese wurden über das zentrale Personalsystem der PHOENIX group zur Verfügung gestellt.

G4-EC1 Wertschöpfung

Einbehaltener Geschäftswert aller Landesgesellschaften der PHOENIX group in Tsd. Euro	2014/15	2015/16	2016/17
Nettoumsatz	22.567.998	23.247.428	24.436.695
Gesellschaftliche Investitionen ¹⁾	2.031	1.729	913
Löhne, Gehälter und Sozialleistungen	1.034.353	1.158.714	1.289.161
Betriebskosten	21.119.765	21.725.836	22.844.496
Steuern und Gebühren	73.364	95.031	118.082
Dividenden und Zinsen an Kapitalgeber	99.225	78.025	67.760
Einbehaltener Geschäftswert	239.260	188.063	116.284

¹⁾ Angaben aufgrund einer anderen Buchungszuordnung in Deutschland angepasst.

Umwelt

Gesamt Treibhausgas-Emissionen (THG-Emissionen) (Scope 1–3)

Siehe Glossar Seite 69.

CO ₂ in Tonnen	2014/15	2015/16	2016/17
Scope 1 Gesamt	20.501	22.908	25.844
Scope 2 Gesamt ¹⁾	47.693	49.168	49.830
Scope 3 Gesamt ²⁾	140.907	152.603	137.009
Gesamt Emissionen PHOENIX group	209.101	224.679	212.683

¹⁾ Angaben aufgrund anderer Meldeeinheit angepasst (siehe Erläuterung Fernwärmeverbrauch).²⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2015/16 aufgrund veränderter Datenerfassung angepasst.**Gesamt Treibhausgas-Emissionen nach Region (Scope 1–3)**

CO ₂ in Tonnen	2014/15	2015/16	2016/17
PHOENIX group	209.101	224.679	212.683
Deutschland	60.050	57.860	57.498
Westeuropa	54.364	78.578	66.226
Osteuropa ¹⁾	35.314	38.618	39.821
Nordeuropa ²⁾	59.374	49.623	49.139

¹⁾ Angaben aufgrund anderer Meldeeinheit angepasst (siehe Erläuterung Fernwärmeverbrauch).²⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2015/16 aufgrund veränderter Datenerfassung angepasst.**Emissionen durch direkten Energieverbrauch inklusive eigener Transporte nach Region (Scope 1)**

CO ₂ in Tonnen	2014/15	2015/16	2016/17
PHOENIX group	20.501	22.908	25.844
Deutschland	2.727	2.765	2.804
Westeuropa	10.182	11.990	15.377
Osteuropa	5.718	6.321	5.737
Nordeuropa	1.874	1.831	1.925

Emissionen durch indirekten Energieverbrauch nach Region (Scope 2)

CO ₂ in Tonnen	2014/15	2015/16	2016/17
PHOENIX group	47.693	49.168	49.830
Deutschland	18.173	17.677	17.364
Westeuropa	11.477	12.762	13.370
Osteuropa ¹⁾	10.661	11.773	12.030
Nordeuropa	7.382	6.955	7.066

¹⁾ Angaben aufgrund anderer Meldeeinheit angepasst (siehe Erläuterung Fernwärmeverbrauch).

Emissionen von ausgelagerten Transporten nach Region (Scope 3)

CO ₂ in Tonnen	2014/15	2015/16	2016/17
PHOENIX group	140.907	152.603	137.009
Deutschland	39.150	37.417	37.329
Westeuropa	32.705	53.825	37.479
Osteuropa	18.935	20.524	22.054
Nordeuropa ¹⁾	50.117	40.837	40.147

¹⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2015/16 aufgrund veränderter Datenerfassung angepasst.

Fernwärmeverbrauch nach Region

in MWh	2014/15	2015/16	2016/17
PHOENIX group	21.642	21.093	21.782
Deutschland	4.113	4.174	4.507
Westeuropa	0	0	0
Osteuropa ¹⁾	3.749	3.859	3.870
Nordeuropa	13.780	13.060	13.404

¹⁾ Erklärung zu abweichenden berichteten Werten in den Vorjahren: Tschechien hat in den Vorjahren in einer anderen Meldeeinheit berichtet (GJ statt MWh).

Stromverbrauch nach Region

in MWh	2014/15	2015/16	2016/17
PHOENIX group	134.180	136.826	139.385
Deutschland	34.147	33.042	32.050
Westeuropa	35.545	38.461	40.238
Osteuropa	18.320	20.438	20.698
Nordeuropa	46.168	44.884	46.400

Ungefährlicher Abfall nach Region

in Tonnen	2014/15	2015/16	2016/17
PHOENIX group	20.007	20.031	23.158
Deutschland	8.380	8.405	8.621
Westeuropa	5.663	5.457	7.782
Osteuropa	2.462	2.317	2.531
Nordeuropa	3.502	3.852	4.224

Pharmazeutischer Abfall nach Region

in Tonnen	2014/15	2015/16	2016/17
PHOENIX group	1.107	1.204	1.432
Deutschland	185	111	195
Westeuropa	106	151	183
Osteuropa	198	177	205
Nordeuropa	618	765	850

Mitarbeiter

Mitarbeiter Gesamtanzahl und Vollzeit (FTE) nach Region ¹⁾

	2014/15 Vollzeit (FTE)	2015/16 Vollzeit (FTE)	2016/17 Vollzeit (FTE)	2014/15 Gesamt- anzahl	2015/16 Gesamt- anzahl	2016/17 Gesamt- anzahl
PHOENIX group	24.461	25.235	27.664	28.872	29.745	34.145
Deutschland	3.577	3.506	3.508	4.489	4.398	4.434
Westeuropa	9.887	9.938	11.664	12.690	12.709	15.294
Osteuropa	5.659	6.194	6.861	6.025	6.598	7.315
Nordeuropa	5.338	5.596	5.631	5.668	6.040	7.102

¹⁾ Zum Stichtag 31. Januar.

Mitarbeiter nach Geschlecht, Beschäftigungsart und Region

Anzahl	2016/17			
	Vollzeit männlich	Teilzeit männlich	Vollzeit weiblich	Teilzeit weiblich
PHOENIX group	7.936	2.254	11.816	12.139
Deutschland	1.449	369	942	1.674
Westeuropa	3.214	1.350	3.002	7.728
Osteuropa	1.934	105	4.574	702
Nordeuropa	1.339	430	3.298	2.035

Krankheitsbedingte Abwesenheit ¹⁾

in Stunden	2014/15	2015/16	2016/17
PHOENIX group	2.258.931	2.285.216	2.395.356
Deutschland	464.421	541.205	540.683
Westeuropa	868.108	838.678	846.403
Osteuropa	367.549	358.564	411.840
Nordeuropa ²⁾	558.853	546.769	596.429

¹⁾ Summe bezahlter und unbezahlter Stunden gesetzt.

²⁾ Angaben aufgrund eines verbesserten Reportings und einer höheren Datenqualität in Norwegen angepasst.

Gesamtrate arbeitsbedingter Verletzungen ¹⁾

je eine Million Arbeitsstunden	2014/15	2015/16 ²⁾	2016/17
Verletzungen mit Zeitausfall	341	358	562
Tatsächliche Arbeitszeit in Stunden	42.464.505	43.786.889	49.244.669
Gesamthäufigkeit von Verletzungen (TRIF)	8,03	8,18	11,41

¹⁾ Die Berichterstattung erfolgte gemäß den nationalen Rechtsvorschriften und kann damit auch Wegeunfälle beinhalten.

²⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2015/16 aufgrund veränderter Datenerfassung und -definitionen angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

GRI G4 CONTENT INDEX



Die Global Reporting Initiative (GRI) hat für diesen Bericht ein „Materiality Disclosures Service“ durchgeführt. Diese Leistung bestätigt, dass die Standardangaben G4-17 bis G4-27 korrekt im Inhaltsverzeichnis (GRI G4 Content Index) und im Text des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts 2016/17 der PHOENIX group aufgeführt sind.

Der nachstehende GRI-Index enthält Standardangaben aus den GRI-Leitlinien G4-Kern-Option. Er zeigt auf, in welchem Umfang wir auf die wesentlichen Aspekte und Indikatoren eingehen und an welcher Stelle diese Aufgaben im vorliegenden Bericht zu finden sind. Eine externe Prüfung hat im Zeitraum 2016/17 nicht stattgefunden. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wurde deshalb auf die Spalte zur externen Prüfung verzichtet.

Allgemeine Standardangaben		Seite
STRATEGIE UND ANALYSE		
G4-1	Erklärung des Vorsitzenden der Geschäftsführung	S. 4 f.
ORGANISATIONSPROFIL		
G4-3	Name der Organisation	Einstiegsseiten, S. 9
G4-4	Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	Einstiegsseiten, S. 9 ff.
G4-5	Hauptsitz der Organisation	S. 9, Impressum
G4-6	Anzahl der Länder und Betriebsstandorte	S. 9 f.
G4-7	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	Impressum, Geschäftsbericht 2016/17 www.phoenixgroup.eu/de/investor-relations/publikationen/geschaeftsbericht-201617/
G4-8	Bediente Märkte	S. 9 f.
G4-9	Größe der Organisation	Einstiegsseiten, S. 9
G4-10	Gesamtzahl der Beschäftigten	Einstiegsseiten, S. 9, S. 42, S. 60
G4-11	Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen	S. 48
G4-12	Lieferkette der Organisation	S. 9 ff.
G4-13	Wesentliche Änderungen in Bezug auf Größe, Struktur und Eigentumsverhältnisse	S. 8
G4-14	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip der Organisation	S. 9 ff., S. 21
G4-15	Externe Vereinbarungen, Prinzipien und Initiativen	S. 24
G4-16	Mitgliedschaften in Verbänden und Organisationen	S. 13, S. 24

Allgemeine Standardangaben		Seite
ERMITTELTE WESENTLICHE ASPEKTE UND GRENZEN		
G4-17	Unternehmensstruktur	S. 8, S. 9, Geschäftsbericht 2016/17, S. 39ff., www.phoenixgroup.eu/de/investor-relations/publikationen/geschaeftsbericht-201617/
G4-18	Bestimmung der Berichtsinhalte	S. 15 f.
G4-19	Wesentliche Aspekte	S. 15 f.
G4-20	Wesentliche Aspekte innerhalb der Organisation	S. 8
G4-21	Wesentliche Aspekte außerhalb der Organisation	S. 8
G4-22	Erläuterung neuer Darstellungen von Informationen	S. 8
G4-23	Erläuterung veränderter Berichtsparameter	S. 8
EINBINDUNG VON STAKEHOLDERN		
G4-24	Einbezogene Stakeholder-Gruppen	S. 16
G4-25	Identifizierung und Auswahl der Stakeholder	S. 16
G4-26	Ansätze zur Einbindung der Stakeholder	S. 16
G4-27	Themen und Anliegen der Stakeholder	S. 17
BERICHTSPROFIL		
G4-28	Berichtszeitraum	S. 8
G4-29	Datum des letzten Berichts	Der letzte Bericht erschien am 31.07.2016.
G4-30	Berichtszyklus	S. 8
G4-31	Ansprechpartner für Fragen bezüglich des Berichts und seiner Inhalte	S. 18, Impressum
G4-32	„In Übereinstimmung“-Option im GRI-Index	S. 8
G4-33	Externe Prüfung des Berichts	Eine externe Prüfung des Berichts hat für den Zeitraum 2016/17 nicht statt gefunden.
UNTERNEHMENSFÜHRUNG		
G4-34	Struktur der Unternehmensführung	Geschäftsbericht 2016/17 www.phoenixgroup.eu/de/investor-relations/publikationen/geschaeftsbericht-201617/
ETHIK UND INTEGRITÄT		
G4-56	Werte, Grundsätze sowie Verhaltensstandards und -normen	S. 9, S. 18
G4-57	Verfahren zu ethischem und gesetzeskonformem Verhalten und zu Anliegen der Integrität	S. 18
G4-58	Verfahren für die Meldung von Bedenken in Bezug auf ethisch nicht vertretbares oder rechtswidriges Verhalten sowie Anliegen der Integrität	S. 18

Spezifische Standardangaben	Auslassungen	Seite
WIRTSCHAFTLICH		
Aspekt: Wirtschaftliche Leistung		
G4-EC1	Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert	Einstiegsseiten, S. 56
ÖKOLOGISCH		
Aspekt: Energie		
G4-EN3	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 36 f., S. 58 f.
G4-EN6	Verringerung des Energieverbrauchs	S. 36 f.
Aspekt: Emissionen		
G4-EN15	Direkte Treibhausgas (THG)-Emissionen (Scope 1)	S. 38, S. 57 f.
G4-EN16	Indirekte energiebezogene Treibhausgas (THG)-Emissionen (Scope 2)	S. 38, S. 57 f.
G4-EN17	Weitere indirekte Treibhausgas (THG)-Emissionen (Scope 3)	S. 38, S. 57 f.
Aspekt: Abwasser und Abfall		
G4-EN23	Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgung	S. 32 ff., S. 59
Aspekt: Produkte und Dienstleistungen		
G4-EN27	Umfang der Maßnahmen zur Bekämpfung der ökologischen Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen	S. 32 ff.
Aspekt: Compliance		
G4-EN29	Monetärer Wert signifikanter Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -vorschriften	Uns sind keine Vorfälle bekannt.
Aspekt: Transport		
G4-EN30	Erhebliche ökologische Auswirkungen durch den Transport	S. 38 f.

Spezifische Standardangaben		Ausschlüssen	Seite
GESELLSCHAFTLICH			
ARBEITSPRAKTIKEN UND MENSCHENWÜRDIGE BESCHÄFTIGUNG			
Aspekt: Beschäftigung			
G4-LA1	Gesamtzahl und Rate neu eingestellter Mitarbeiter sowie Personalfuktuation	Die Rate neu eingestellter Mitarbeiter sowie die Personalfuktuation sind gegenwärtig nicht verfügbar. Ein einheitliches Reporting wird geprüft.	Einstiegsseiten, S. 42, S. 60
Aspekt: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz			
G4-LA6	Art und Rate der Verletzungen, Ausfalltage sowie Abwesenheit		S. 48, S. 61
Aspekt: Aus- und Weiterbildung			
G4-LA9	Durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	Eine durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter ist gegenwärtig nicht verfügbar. Die bestehenden Weiterbildungsstunden werden jedoch im jeweiligen Kapitel erläutert.	S. 43
G4-LA11	Prozentsatz der Mitarbeiter, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten, nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	Karriereentwicklungsgespräche werden in fast allen Landesgesellschaften der PHOENIX group durchgeführt. Ein aktueller Prozentsatz ist gegenwärtig nicht verfügbar. Aufgrund unterschiedlicher lokaler Datenschutzregelungen können keine Angaben zu Geschlecht und Mitarbeiterkategorie gemacht werden.	S. 46
Aspekt: Vielfalt und Chancengleichheit			
G4-LA12	Zusammensetzung der Kontrollorgane und Aufteilung der Mitarbeiter nach Mitarbeiterkategorie in Bezug auf Geschlecht, Altersgruppe, Zugehörigkeit zu einer Minderheit und andere Diversitätsindikatoren	Eine Zusammensetzung der Mitarbeiter nach Altersstruktur ist gegenwärtig nicht verfügbar. Ein einheitliches Reporting dieser Kennzahlen wird geprüft. Der PHOENIX group sind keine Minderheiten bekannt.	S. 42, S. 60, Geschäftsbericht 2016/17, www.phoenixgroup.eu/de/investor-relations/publikationen/geschaeftsbericht-201617/

Spezifische Standardangaben	Auslassungen	Seite
Menschenrechte		
Aspekt: Beschwerdeverfahren hinsichtlich Menschenrechtsverletzungen		
G4-HR12	Anzahl der Beschwerden in Bezug auf menschenrechtliche Auswirkungen, die über formelle Beschwerdeverfahren eingereicht, bearbeitet und gelöst wurden	S. 12
Gesellschaft		
Aspekt: Korruptionsbekämpfung		
G4-SO4	Informationen und Schulungen über Maßnahmen und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	S. 18
Aspekt: Wettbewerbswidriges Verhalten		
G4-SO7	Gesamtzahl der Verfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung sowie deren Ergebnisse	Uns sind keine Vorfälle bekannt.
Aspekt: Compliance		
G4-SO8	Monetärer Wert signifikanter Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften	Uns sind keine Vorfälle bekannt.
Produktverantwortung		
Aspekt: Kundengesundheit und -sicherheit		
G4-PR1	Prozentsatz der maßgeblichen Produkt- und Dienstleistungskategorien, deren Auswirkungen auf Gesundheit und Sicherheit geprüft wurden, um Verbesserungspotenziale zu ermitteln	Ein Prozentsatz zu diesem Aspekt ist derzeit nicht verfügbar. Die bestehenden Prozesse werden jedoch im jeweiligen Kapitel erläutert.
		S. 24 ff.
Aspekt: Schutz der Privatsphäre des Kunden		
G4-PR8	Gesamtzahl begründeter Beschwerden in Bezug auf den Schutz der Privatsphäre des Kunden und die Verletzung des Datenschutzes	S. 28 f.

GLOSSAR

Abkürzungen

BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
CEE	Central Eastern Europe
CO₂	Kohlendioxid
EBR	Europäischer Betriebsrat
EMVO	European Medicines Verification Organisation
FCPA	Foreign Corrupt Practices Act
FMD	Falsified Medicines Directive 2011/62/EU
FTE	Full Time Equivalent (Vollzeitäquivalent)
GDD	Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e.V.
GDP	Good Distribution Practice (gute Vertriebspraxis)
GRI	Global Reporting Initiative, Organisation für Nachhaltigkeitsberichterstattung
HC	Headcount (Mitarbeiterzahl)
HR	Human Resources (Personalwesen)
IFRS	International Financial Reporting Standards (Internationale Rechnungslegungsstandards)
ISO	Internationale Organisation für Normung
M&A	Mergers & Acquisitions
NSPCC	National Society of the Prevention of Cruelty to Children
QM	Qualitätsmanagement
TRIF	Gesamthäufigkeit meldepflichtiger Verletzungen

Best Practices

Bewährte und vorbildliche Methoden und Vorgehensweisen von Organisationen. So können beispielsweise lokal erfolgreich durchgeführte Prozessoptimierungen als Ansatzpunkte für Verbesserungsmaßnahmen in anderen Ländern dienen.

E-Learning

E-Learning bezeichnet die elektronische Form des Lernens, die beispielsweise durch das Internet unterstützt wird.

Energieaudit

Das Prüfverfahren ist eine systematische Inspektion und Analyse des Energieeinsatzes und des Energieverbrauchs einer Organisation mit dem Ziel, Potenziale für Energieeffizienzverbesserungen zu identifizieren.

Energieeffizienz

Energieeffizienz bedeutet die Herstellung von Produkten mit dem geringstmöglichen Energieverbrauch. Der Begriff Energieeffizienz wird auch im Zusammenhang mit Maschinen und Geräten mit geringer Leistungsaufnahme verwendet.

European Healthcare Distribution Association (GIRP)

GIRP ist die Dachorganisation der pharmazeutischen Großhändler in Europa. Es handelt sich um eine gemeinnützige Vereinigung, die die nationalen Verbände von über 750 pharmazeutischen Großhändlern vertritt, die 33 europäische Länder bedienen, darunter bedeutende europaweite pharmazeutische Großhandelsunternehmen.

European Management Development Programme (EMDP)

Das European Management Development Programme ist ein europäisches Qualifizierungs- und Entwicklungsprogramm für (Nachwuchs-) Führungskräfte aller Länder der PHOENIX group.

European Medicines Verification Organisation (EMVO)

Die EMVO ist eine gemeinnützige Organisation mit Sitz in Luxemburg. Ihre Ziele sind im Wesentlichen, das Eindringen gefälschter Arzneimittel in die EU-Lieferkette zu verhindern und die Patientensicherheit zu verbessern.

Falsified Medicines Directive (FMD) 2011/62/EU

Die Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rats umfasst unter anderem die Bestimmungen für die Herstellung, die Einfuhr, das Inverkehrbringen und den Großhandelsvertrieb von Arzneimitteln in der Europäischen Union und legt Bestimmungen für Wirkstoffe fest.

Fernwärme

Wärmeverteilungssystem. Fernwärme ist reines, warmes Wasser, das von den Elektrizitätswerken, wärmeproduzierenden Kraftwerken und Heizkraftwerken in einem geschlossenen Kreislaufsystem zu den Wärmetauschern der Kunden und wieder zurückgeleitet wird. Nachdem das Heizsystem und die Warmwasserspeicher des Gebäudes erwärmt wurden, kehrt das abgekühlte Fernwärmewasser an seinen Ursprungsort zurück.

Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)

Seit 1977 ein Bundesgesetz der USA, das Zahlungen und Wertgeschenke an ausländische staatliche Amtsträger verbietet, die den Zweck haben, den Zuschlag für ein Geschäft zu bekommen oder eine Geschäftsbeziehung aufrechtzuerhalten.

Global Reporting Initiative (GRI)

Die Global Reporting Initiative (GRI) ist ein weltweit für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten verwendetes Rahmenwerk. Dieses enthält Standards für die CSR-Berichterstattung für eine nachhaltige Entwicklung, die in die drei Kategorien ökonomische, ökologische und soziale Verantwortung eingeteilt sind. Ziel der GRI ist es, Nachhaltigkeitsberichte so geläufig und vergleichbar zu machen wie alle anderen jährlich veröffentlichten Unternehmensberichte.

Gute Vertriebspraxis**(Good Distribution Practice = GDP)**

Standard für die angemessene Distribution und Handhabung von Arzneimitteln.

HVO100

Biodieselskraftstoff, der aus Abfallstoffen wie Altfetten oder -speiseölen sowie Ölen aus Nutzpflanzen gewonnen wird.

Initiative securPharm

securPharm ist eine Initiative verschiedener Stakeholder der pharmazeutischen Industrie, die den deutschen Arzneimittelvertrieb vor dem Eindringen gefälschter Arzneimittel schützen soll.

ISO

Internationale Organisation für Normung. Zu den ISO-Normen gehören ISO 9000 für Qualitätsmanagementsysteme und ISO 14001 für Umweltmanagementsysteme.

Junior Entwicklungsprogramm (JEP)

Das Junior Entwicklungsprogramm richtet sich an Mitarbeiter von PHOENIX Deutschland mit erkennbarem Entwicklungspotenzial, die am Anfang ihrer beruflichen Laufbahn stehen.

Management Entwicklungsprogramm (MEP)

Das Management Entwicklungsprogramm ist ein Qualifizierungs- und Entwicklungsprogramm für (Nachwuchs-)Führungskräfte aller Bereiche von PHOENIX in Deutschland.

PHAGRO (Bundesverband des pharmazeutischen Großhandels e. V.)

Bundesverband, in dem alle elf vollversorgenden pharmazeutischen Großhandlungen mit insgesamt 113 Niederlassungen zusammengeschlossen sind.

Pharmazeutische Abfälle

Pharmaprodukte, die abgelaufen sind oder beim Verpacken bzw. beim Versand beschädigt wurden. Arzneimittelabfälle müssen sorgfältig gehandhabt und in Sonderabfallbehandlungsanlagen entsorgt werden.

Pre-Wholesale

Pre-Wholesale-Aktivitäten sind Logistikdienstleistungen für Pharmahersteller.

Treibhausgas-Emissionen

Die bedeutendsten natürlichen Treibhausgase sind Wasserdampf (H₂O), Kohlendioxid (CO₂), Methan (CH₄), Ozon (O₃) und Di-Stickstoffoxid (N₂O). Darüber hinaus werden durch menschliche Aktivitäten weitere als Treibhausgase geltende Stoffe, wie zum Beispiel Fluorkohlenwasserstoffe (CFC, HCFC, HFC und PCF) und Schwefel-Hexafluorid, freigesetzt. Die Verwendung der oben genannten Stoffe ist entweder teilweise oder gänzlich verboten bzw. eingeschränkt. Diese werden als Treibhausgas-Emissionen ausgewiesen. Je nach Beeinflussungsgrad werden die Emissionen in die Kategorien „Scope 1“, „Scope 2“ und „Scope 3“ untergliedert. Dabei beinhaltet Scope 1 alle direkten Emissionen. Die indirekten Emissionen durch Strom- oder Fernwärmeverbrauch werden in Scope 2 abgedeckt. In Scope 3 werden alle übrigen indirekten Emissionen, wie der Transport eigener Ware durch Subunternehmen, abgebildet.

Warehouse Excellence Initiative

Eine in 2013 ins Leben gerufene Initiative, in deren Mittelpunkt eine kontinuierliche Qualitäts- und Leistungssteigerung in den Vertriebszentren steht. In initialen Workshops erlernen lokale Mitarbeiter aus dem Lager grundlegende Elemente des Lean Managements.

Wesentlichkeitsmatrix

Unternehmen entscheiden anhand der Wesentlichkeitsmatrix, in welche CSR-Aktivitäten sie investieren. Die Wesentlichkeitsmatrix ist eine zweidimensionale Darstellung von CSR-Aspekten: Die Wichtigkeit oder Attraktivität der Thematik für die Stakeholder und die Bedeutung der Angelegenheit für das Unternehmen hinsichtlich der wahrscheinlichen Auswirkungen der Initiativen auf den Geschäftserfolg.

IMPRESSUM

Herausgeber

Ingo Schnaitmann
Leiter Unternehmenskommunikation
Stefanie Göndöcs Referentin CSR
PHOENIX group

PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG
Unternehmenskommunikation
Pfungstweidstraße 10–12
68199 Mannheim
Deutschland
Telefon +49 (0)621 8505 8503
Fax +49 (0)621 8505 8501
media@phoenixgroup.eu
www.phoenixgroup.eu/de

Konzept, Text, Gestaltung und Realisation

Unternehmenskommunikation PHOENIX group
HGB Hamburger Geschäftsberichte GmbH & Co. KG,
Hamburg

Bildnachweis

Brocacef (S. 26, 44, 45)
Thomas Gasparini (Titel, S. 6, 7, 20, 23, 25, 30, 34, 35, 40, 47)
Hans-Georg Merkel (S. 26, 28, 44, 45, 47, 53)
PHOENIX group (S. 28)
plainpicture/Cultura/Phil Boorman (Titel, S. 50)
Jacob Schröter (S. 23)

© PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG, Mannheim.
Alle Rechte vorbehalten.

Dieser Nachhaltigkeitsbericht liegt auch in englischer
Sprache vor. Die deutsche Version ist bindend.
Übersetzung: Target Languages GmbH,
Dossenheim, Deutschland

Die Daten für diesen Bericht wurden europaweit
gesammelt, konsolidiert und aufbereitet mit
CSR-Managementsoftware von:



PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG

Pfingstweidstraße 10–12

68199 Mannheim

Deutschland

www.phoenixgroup.eu/de

