

Nachhaltigkeitsbericht

BEWUSST HANDELN



PHOENIX GROUP IN ZAHLEN

Kennzahlen PHOENIX group		2016/17	2017/18
Gesamtleistung ¹⁾	in Mio. Euro	30.232,8	31.526,2
Umsatzerlöse	in Mio. Euro	24.436,7	24.909,8
Gesamtertrag	in Mio. Euro	2.567,6	2.667,9
EBITDA	in Mio. Euro	429,3	468,0
Ergebnis vor Steuern	in Mio. Euro	247,4	264,2
Eigenkapital	in Mio. Euro	2.639,9	2.646,6
Eigenkapitalquote	in %	30,5	31,7
Nettoverschuldung	in Mio. Euro	1.643,0	1.783,0
Unternehmensrating (Standard & Poor's) ²⁾		BB +	BB +
Mitarbeiter (Gesamtzahl)		34.145	33.944
Mitarbeiter (Vollzeit)		26.611	27.638

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

²⁾ Unternehmensrating der PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG.

GRI 102-48, GRI 201-1

Einbehaltener Geschäftswert aller Landesgesellschaften der PHOENIX group ¹⁾ in Mio. Euro	2016/17	2017/18
Nettoumsatz	24.436,7	24.909,8
Gesellschaftliche Investitionen	0,913	0,914
Löhne, Gehälter und Sozialleistungen	1.289,2	1.342,4
Betriebskosten	22.833,3	23.246,4
Steuern und Gebühren	118,2	80,2
Dividenden und Zinsen an Kapitalgeber	74,7	66,4
Einbehaltener Geschäftswert	120,4	173,5

¹⁾ Der Jahresabschluss 2017/18 wurde erstmalig auf Basis der PHOENIX SE erstellt.
Um eine Vergleichsperiode zu haben, wurde das Vorjahr 2016/17 entsprechend angepasst.

WIR BRINGEN GESUNDHEIT.
TAG FÜR TAG. EUROPaweIT.

Die PHOENIX group ist ein führender europäischer Gesundheitsdienstleister. Sie entstand 1994 aus dem Zusammenschluss fünf regional tätiger pharmazeutischer Großhandlungen in Deutschland. Heute hat das Unternehmen rund 36.000 Mitarbeiter und bietet eine europaweit einzigartige Flächenabdeckung.

Im Pharmagroßhandel ist die PHOENIX group mit 164 Distributionszentren in 27 europäischen Ländern aktiv und beliefert Apotheken sowie medizinische Einrichtungen mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten.

Im Apothekeneinzelhandel betreibt die PHOENIX group über 2.500 eigene Apotheken in 14 Ländern – davon etwa 1.300 unter der Unternehmensmarke BENU. Neben Norwegen, dem Vereinigten Königreich, den Niederlanden und der Schweiz ist das Unternehmen in den osteuropäischen und baltischen Märkten vertreten.

Pharma Services erbringt Dienstleistungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Vom umfassenden Serviceangebot des Konzepts „All-in-One“ profitieren Arzneimittelhersteller, Apotheken und Patienten gleichermaßen.

Nachhaltigkeit ist eine kontinuierliche Aufgabe. Wir geben ihr den verdienten Stellenwert, indem wir nachhaltiges Denken und Handeln in sämtlichen Prozessen des Unternehmens verankern.

IM FOKUS STEHEN DABEI EINE VERANTWORTUNGSBEWUSSTE WERTSCHÖPFUNG, RESPEKT UND ACHTSAMKEIT IM UMGANG MIT MENSCH UND UMWELT SOWIE WIRKUNGSVOLLES ENGAGEMENT FÜR DIE GESELLSCHAFT.

INHALT

4	Führung und Verantwortung
4	Brief des Vorstands
6	Vorstand der PHOENIX group
7	Über diesen Bericht
8	Das Unternehmen nachhaltig führen
14	Unsere Verantwortungsbereiche
14	Wertschöpfung für Kunden und Unternehmen
19	Schutz der Umwelt
24	Förderung der Mitarbeiter
28	Engagement für die Gesellschaft
30	Weitere Informationen
30	Zahlen und Fakten
34	GRI Content Index
40	Glossar
41	Impressum

BRIEF DES VORSTANDS GRI 102-14

»Wir sind uns der Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf Umwelt und Mensch bewusst.«

Liebe Leserinnen und Leser,

als führender Gesundheitsdienstleister in Europa beliefern wir hunderttausende Menschen Tag für Tag verlässlich mit Arzneimitteln und medizinischen Produkten. Unser Geschäftsmodell ist unverzichtbar für Gesundheit und Lebensqualität und bietet uns Chancen für profitables Wachstum. Gleichzeitig sind wir uns der Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf Umwelt und Mensch bewusst. Wir tragen die Verantwortung für rund 36.000 Beschäftigte, die Entstehung pharmazeutischen Abfalls, die CO₂-Emissionen, die wir tagtäglich durch den Transport von Arzneimitteln verursachen, sowie für die Gesellschaft, in der wir uns bewegen. Wie wir dieser Verantwortung gerecht werden, möchten wir Ihnen gerne in unserem sechsten Bericht zur Nachhaltigkeit zeigen.

Wir freuen uns, Sie in diesem Jahr mit einem neuen Kommunikationsformat über unsere Aktivitäten im Bereich Nachhaltigkeit zu informieren. Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht orientiert sich erstmals an den GRI Sustainability Reporting Standards und stellt unser Engagement in unseren vier Verantwortungsbereichen komprimiert und anhand konkreter Leistungskennzahlen dar. Um dem unterschiedlichen Informationsbedarf unserer Stakeholder gerecht zu werden, veröffentlichen wir dieses Jahr zudem eine Nachhaltigkeitsbroschüre, die kurz und greifbar unser Verständnis von Verantwortung darstellt.

Was haben wir im vergangenen Jahr konkret erreicht? Unser strategisches Ziel einer 10-prozentigen Kostenreduzierung bei pharmazeutischem Abfall bis 2018/19 haben wir vorzeitig realisiert. Gleichzeitig haben wir im Vergleich zum Vorjahr 89 Tonnen pharmazeutischen Abfall eingespart und somit wertvolle natürliche Ressourcen geschont. Auch bei unserem Ziel zur Senkung der Krankheitsquote sind wir vorangekommen. Im Berichtsjahr ist die gruppenweite Krankheitsrate von 4,47 Prozent im Basisjahr 2014/15 auf 4,05 Prozent gesunken. Um unser Ziel einer 1-prozentigen Reduzierung zu erreichen, setzen wir auf eine fortlaufende, europaweite Implementierung von Best Practices. Zugleich müssen wir jedoch noch starke Anstrengungen unternehmen, um unsere Vorgabe bis Ende des laufenden Finanzjahres 2018/19 zu erreichen.

Im vorliegenden Bericht informieren wir Sie zudem über unsere neu eingeführte Konzerndatenschutzrichtlinie, unsere Sanctions-Compliance-Richtlinie sowie die Bündelung unseres gesellschaftlichen Engagements mit dem Ziel „Gemeinsam für eine gesunde Zukunft von Kindern“. Besonders stolz sind wir auf unsere schwedische Landesgesellschaft, die ihre Transportemissionen signifikant durch den Einsatz von Biokraftstoff senken konnte. Unsere BENU Apotheken setzen seit Jahresbeginn 2018 neben Papiertüten nur noch Tragetaschen ein, die aus dem erneuerbaren Rohstoff Zuckerrohr gefertigt und komplett biologisch abbaubar sind.

»Wir überprüfen ständig, wo wir stehen und wo wir uns verbessern müssen.«

2018 wird im Zeichen von international ausgerichteten Befragungen unserer Mitarbeiter sowie der maßgeblichen Stakeholder stehen. Damit wollen wir überprüfen, wo wir mit unseren Leistungen stehen, wo wir uns verbessern müssen und wie wir neue Themenfelder in unsere Strategie einbauen können.

Nachhaltig erfolgreich zu wachsen, das ist unser Ziel, an dem wir kontinuierlich arbeiten.

Vielen Dank, dass Sie uns auf unserem Weg zu mehr Nachhaltigkeit begleiten.

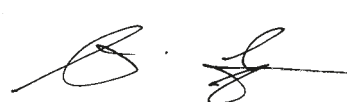
Wir freuen uns über Ihr Feedback.




Oliver Windholz
Vorsitzender
des Vorstands



Helmut Fischer
Mitglied des Vorstands
Finanzen



Frank Große-Natrop
Mitglied des Vorstands
Betrieb und Logistik



Stefan Herfeld
Mitglied des Vorstands
Einzelhandel

VORSTAND DER PHOENIX GROUP



V.l.n.r.:

Stefan Herfeld
Mitglied des Vorstands
Einzelhandel

Helmut Fischer
Mitglied des Vorstands
Finanzen

Oliver Windholz
Vorsitzender
des Vorstands

Frank Große-Natrop
Mitglied des Vorstands
Betrieb und Logistik

ÜBER DIESEN BERICHT

Die PHOENIX group hat den Anspruch, transparent zu kommunizieren und den direkten Austausch mit ihren Anspruchsgruppen zu suchen. Dieser Bericht über das Geschäftsjahr 2017/18 informiert umfassend über die Nachhaltigkeitsaktivitäten unseres Unternehmens. Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option „Kern“ erstellt. [GRI 102-54](#)

Grundlagen der Berichterstattung

Die PHOENIX group veröffentlicht seit dem Geschäftsjahr 2014/15 jährlich einen Nachhaltigkeitsbericht. Der vorliegende Bericht bezieht sich auf das Geschäftsjahr vom 1. Februar 2017 bis 31. Januar 2018 und enthält wo immer möglich auch die Vergleichsdaten aus den beiden Vorjahren. Wir erläutern darin die Entwicklung sowie die Ergebnisse der Nachhaltigkeitsaktivitäten unseres Unternehmens einschließlich der wesentlichen Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators – KPIs) aus allen Landesgesellschaften und deren Tochtergesellschaften. [GRI 102-45](#), [GRI 102-50](#), [GRI 102-51](#), [GRI 102-52](#)

Erstmals orientiert sich die Berichterstattung an den GRI Sustainability Reporting Standards, die am 19. Oktober 2016 veröffentlicht wurden. Zuvor war unser Nachhaltigkeitsbericht an die Anforderungen nach GRI G4 angelehnt. Die nach diesem Standard vorgenommene Wesentlichkeitsanalyse der PHOENIX group diente zur Auswahl der wichtigsten Themen, die für die Stakeholder größte Relevanz haben und die mit maßgeblichen ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Auswirkungen sowohl innerhalb als auch außerhalb der PHOENIX group verbunden sind. Der Nachhaltigkeitsbericht deckt damit beide Bereiche ab, wobei nur die in Scope 3 enthaltenen CO₂-Emissionen aufgrund des Transports durch Subunternehmen außerhalb der PHOENIX group entstehen.

Struktur des Berichts

Der Nachhaltigkeitsbericht 2017/18 gliedert sich in vier wesentliche Kapitel, die gleichzeitig die Verantwortungsbereiche der PHOENIX group darstellen:

- Wertschöpfung für Kunden und Unternehmen
- Schutz der Umwelt
- Förderung der Mitarbeiter
- Engagement für die Gesellschaft

Das Kapitel „Das Unternehmen nachhaltig führen“ [s. 8](#) erläutert, wie wir die Prozesse steuern und verantwortungsvolles Handeln im Unternehmen integrieren. Das Kapitel „Zahlen und Fakten“ [s. 30](#) stellt die konsolidierten Leistungsindikatoren im Vergleich zu den beiden Vorjahren dar und zeigt den Fortschritt in der Unternehmensleistung auf. Der GRI-Index am Ende des Berichts fasst die wesentlichen Aspekte zusammen und beinhaltet zusätzlich erläuternde Informationen.

Wesentliche Definitionen

Der Name PHOENIX group bezieht sich auf die im [Geschäftsbericht 2017/18](#) dargestellte PHOENIX group als Gesamtkonzern. Im Berichtszeitraum hat sich das Unternehmen durch die folgenden wesentlichen Akquisitionen verstärkt: die Medaffcon Oy in Finnland, ein in der Forschung und Entwicklung für die pharmazeutische Industrie und im Gesundheitswesen tätiges Unternehmen; die Apothekenkette Goodwill Apoteka in Serbien sowie DeclaCare aus den Niederlanden, einen Dienstleister für moderne Wundversorgung. Im Bereich Umwelt beinhalten die Kennzahlen nur teilweise, jeweils gekennzeichnete Angaben zum Einzelhandel. Eventuelle Abweichungen der Berichtsgrenzen bei anderen Kennzahlen werden in den entsprechenden Fußnoten erläutert und im GRI-Index dargestellt. Die Länder werden ihrer Regionszugehörigkeit entsprechend zugeordnet. [GRI 102-10](#), [GRI 102-49](#)

In den dargestellten Tabellen sind Rundungen vorgenommen worden. Die Summen addieren sich nicht immer exakt.

Redaktioneller Hinweis

Der Einfachheit halber sprechen wir in diesem Bericht durchgängig von Mitarbeitern. Damit meinen wir selbstverständlich unsere weiblichen und männlichen Mitarbeiter.

DAS UNTERNEHMEN NACHHALTIG FÜHREN

STRATEGIE MIT KLAREN WERTEN UND AMBITIONIERTEN ZIELEN

- Verantwortungsbewusster Marktführer auf europäischer Ebene
- Wesentliche Nachhaltigkeitsthemen identifiziert
- CSR-Management steuert Prozesse unternehmensweit

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 ergänzenden Geschäftsfeldern tätig. Deren Aktivitäten erweitern das Angebot um Dienstleistungen für die pharmazeutische Industrie, Apotheken-EDV-Systeme und Logistiklösungen. Mit rund 36.000 Mitarbeitern leistet das Unternehmen so einen wichtigen Beitrag für eine umfassende Gesundheitsversorgung. [GRI 102-1](#), [GRI 102-2](#), [GRI 102-3](#), [GRI 102-4](#), [GRI 102-6](#), [GRI 102-7](#)

Die PHOENIX group ist in 27 europäischen Ländern aktiv. Im Kerngeschäft betreibt das Unternehmen 164 Distributionszentren und insgesamt 2.500 Apotheken. Es verfügt damit über ein sehr diversifiziertes Länderportfolio. Deutschland trägt als größter Markt etwa ein Drittel zum Konzernumsatz bei. Dieser belief sich im Geschäftsjahr 2017/18 auf etwa 24,9 Mrd. Euro. [GRI 102-45](#)

Im Pharmagroßhandel ist die PHOENIX group in 13 Ländern die Nummer 1. 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. Zu den starken Apothekenmarken zählen BENU, Apotek 1 (Norwegen) und Rowlands Pharmacy (UK). Zudem bietet sie Unternehmen der pharmazeutischen Industrie ihre Dienstleistungen entlang der pharmazeutischen Wertschöpfungskette an.

Neue Dachgesellschaft PHOENIX Pharma SE

Seit dem 18. Oktober 2017 hat die PHOENIX group mit der PHOENIX Pharma SE eine neue Dachgesellschaft. Mit der Errichtung einer Europäischen Gesellschaft (Societas Europaea, „SE“) sichert die Gesellschafterfamilie Merckle langfristig die Zukunft von PHOENIX als Familienunternehmen. Die Beteiligungsstruktur wird vereinfacht, die Eigentumsverhältnisse hingegen bleiben unverändert. Die Rechtsform der SE entspricht dem unternehmerischen Selbstverständnis von PHOENIX als europäische Gruppe.

Die PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG, die bis dato die Obergesellschaft der PHOENIX group bildete, besteht unverändert fort. Sie umfasst weiterhin den operativen Geschäftsbetrieb in Deutschland und hält direkt und indirekt alle in- und ausländischen Tochtergesellschaften.

Unternehmensleitbild vermittelt zentrale Werte

Eine übergeordnete 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. Sie beinhaltet zum einen, dass wir bei unserer täglichen Arbeit nach höchstmöglicher Qualität streben, zum anderen sind wir von einem hohen Kostenbewusstsein geleitet. Dies zeigt, dass wir unsere Verantwortung sehr ernst nehmen. 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 zu dem Gesamterfolg der PHOENIX group bei. So können wir unseren verantwortungsvollen Aufgaben heute und in Zukunft gerecht werden. [GRI 102-16](#)


Nachhaltigkeit in allen Prozessen verankert

Wir verfolgen das Ziel, Nachhaltigkeit als Prinzip in alle Prozesse der PHOENIX group zu integrieren. Das gilt für die Aktivitäten aller Landesgesellschaften, für neu erworbene Unternehmen wie auch für die Zusammenarbeit mit unseren Stakeholdern. Damit machen wir deutlich, dass unternehmerischer Erfolg und gesellschaftliche Verantwortung für uns zusammengehören.

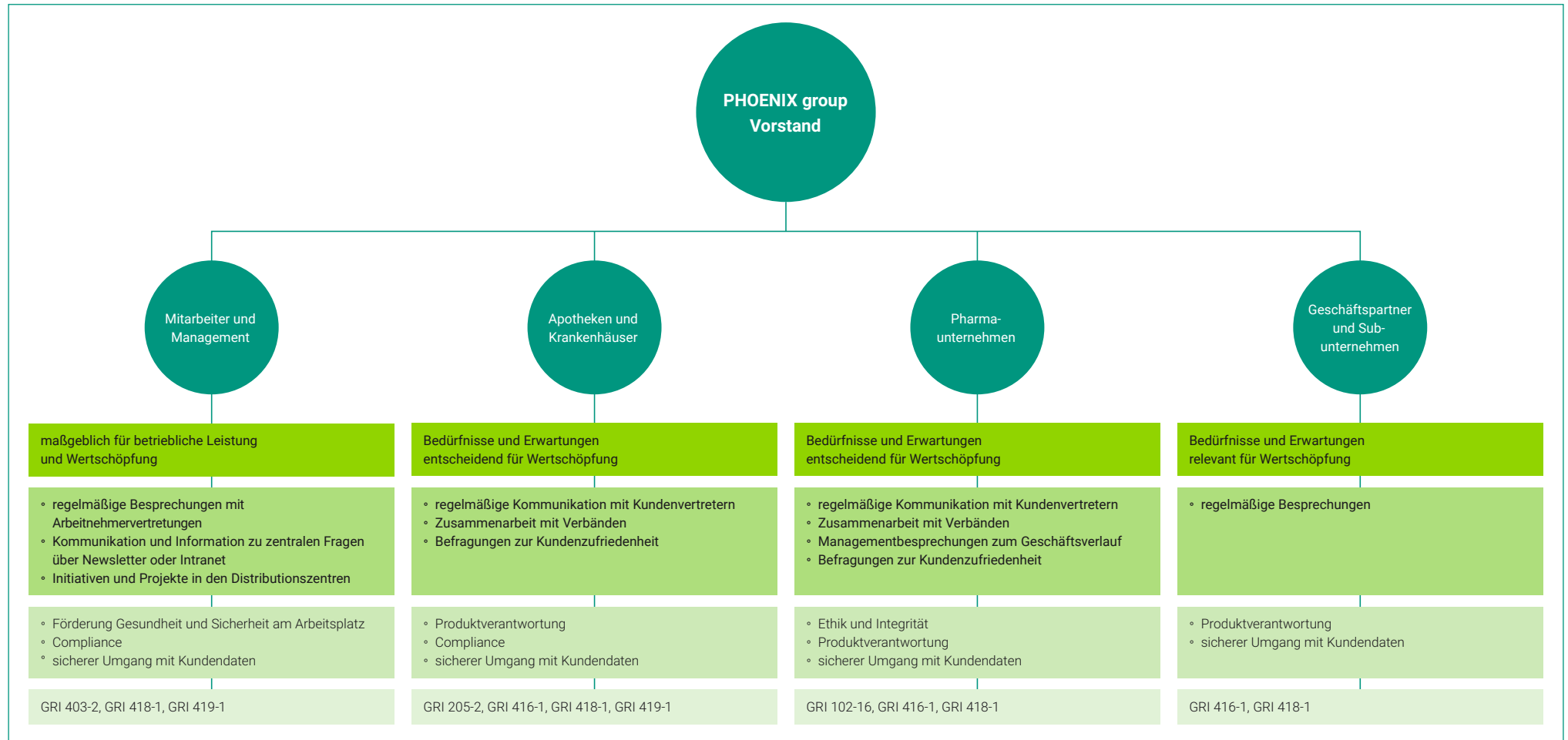
Wegen der unterschiedlichen Rahmenbedingungen in den europäischen Märkten bleiben wir unserem Grundsatz treu, viele CSR-Themen auf dezentraler Ebene zu bearbeiten. Um voneinander zu lernen, intensivieren wir gleichzeitig die Zusammenarbeit und den Erfahrungsaustausch zwischen den Landesgesellschaften. Gruppenweite Projekte wie die Mitarbeiterbefragung, die Kostenreduzierung bei pharmazeutischem Abfall oder das europaweite Talentmanagement treiben wir weiterhin von zentraler Ebene aus voran.

Partnerschaft und Dialog mit den Stakeholdern

Für die Ausrichtung unserer Nachhaltigkeitsstrategie sind die Interessen und Erwartungen unserer Stakeholder besonders wichtig. Neben dem partnerschaftlichen Dialog ermitteln wir diese über regelmäßige Stakeholder-Befragungen. Gegenwärtig nutzen wir noch eine 2015 durchgeführte, europaweite Umfrage, an der mehr als 4.500 Personen aus den Bereichen Mitarbeiter, Lieferanten, Kunden, Subunternehmen sowie weitere Geschäftspartner teilgenommen haben. Deren Ergebnisse wurden im Anschluss daran noch einmal gesondert mit den internen Führungskräften der PHOENIX group diskutiert und gemeinsam mit der Geschäftsführung gewichtet. Im Jahr 2018 führen wir erneut eine international ausgerichtete Stakeholder-Befragung zur Nachhaltigkeitsleistung der PHOENIX group sowie zur Identifizierung weiterer wesentlicher Nachhaltigkeitsthemen durch. Ziel ist es, uns im Bereich Nachhaltigkeit weiter zu verbessern und sicherzustellen, dass wir in den wichtigsten Handlungsfeldern wirkungsvolle Maßnahmen umsetzen. **GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-46**

Angesichts vielfältiger Investitions- und Bauvorhaben an unseren verschiedenen Standorten legen wir eine erhöhte Aufmerksamkeit auf den Dialog mit der Bevölkerung vor Ort, den Kommunen und lokalen Entscheidungsträgern. So haben wir anlässlich der Errichtung unseres neuen Distributionslagers in Køge (Dänemark) Treffen mit der lokalen Bürgervereinigung organisiert und damit zur Vertrauensbildung beigetragen. In diesem Rahmen haben wir den Interessierten die Baustelle gezeigt und sie über unsere Geschäftsaktivitäten informiert. Parallel veröffentlichen wir in Abständen Kurzberichte über den Fortgang der Bauarbeiten auf der Website der Kommune. Auf die enge Abstimmung mit den örtlichen Behörden und Interessengruppen hat die PHOENIX group auch bei ihrer bislang größten Einzelinvestition in Deutschland besonderen Wert gelegt – dem im Oktober 2017 fertiggestellten Neubau des Vertriebs- und Logistikzentrums in Gotha.  Siehe Kapitel „Schutz der Umwelt“, S. 19

DAS STAKEHOLDER-MANAGEMENT GRI 102-40, GRI 102-44



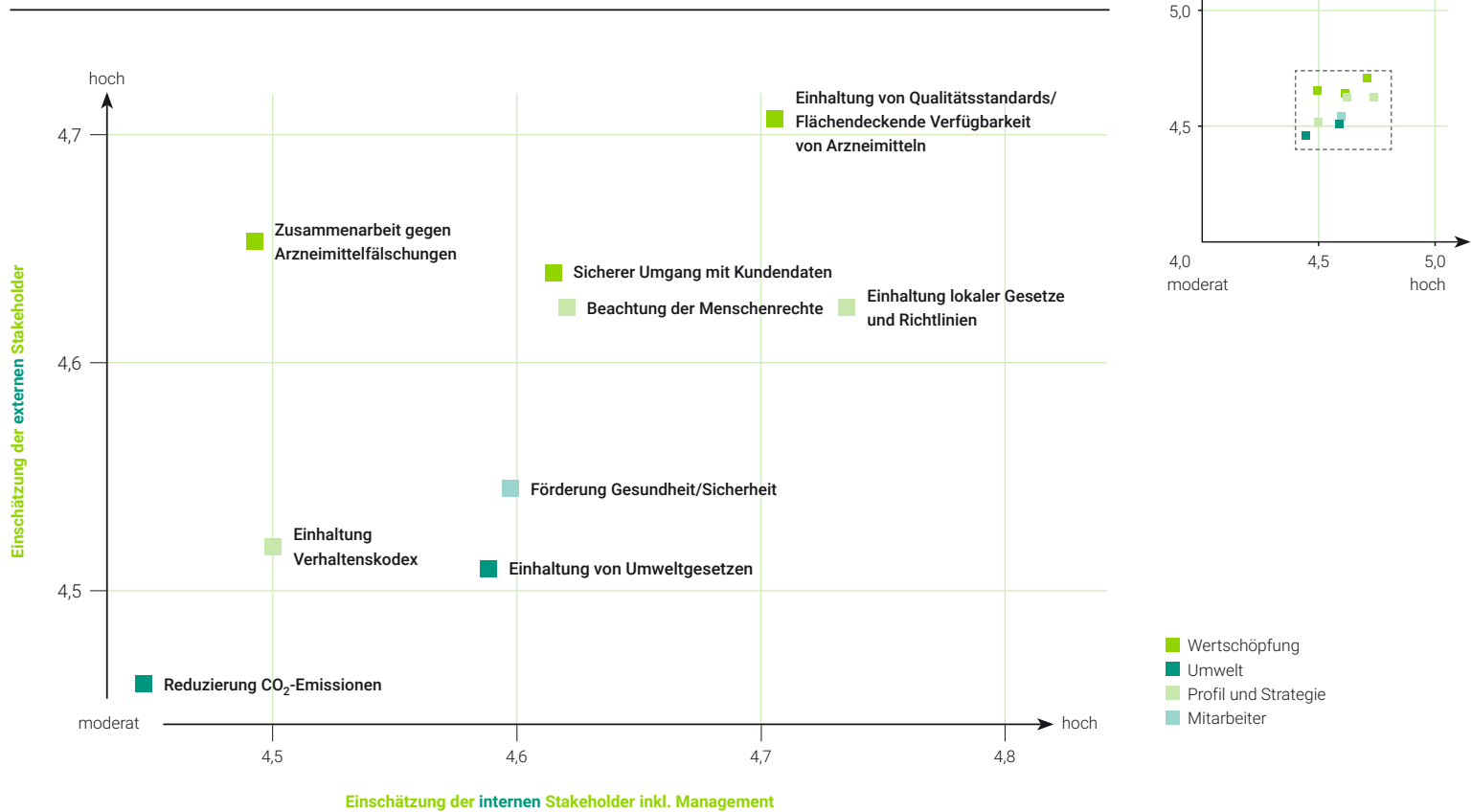
■ Grundlage für die Auswahl der Stakeholder
 ■ Ansätze der PHOENIX group für die Einbindung der Stakeholder

■ 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.

Wesentlichkeitsanalyse gibt Handlungsrahmen vor

Auf Basis der Stakeholder-Umfragen führen wir regelmäßig eine Wesentlichkeitsanalyse nach den GRI-Leitlinien durch, um die maßgeblichen Themen und Handlungsfelder zu identifizieren. Für den aktuellen Berichtszeitraum nutzen wir die 2015 durchgeführte Wesentlichkeitsanalyse. Über deren Details wie auch die genannte Stakeholder-Befragung informiert der [Nachhaltigkeitsbericht 2015/16](#).

WESENTLICHKEITSMATRIX GRI 102-47




Den zehn in der Matrix dargestellten wesentlichen Handlungsfeldern haben wir entsprechende Aspekte der GRI Standards zugewiesen, zu denen die PHOENIX group berichtet. Zur besseren Übersicht und als Verknüpfung von inhaltlich benachbarten Themen haben wir vier Verantwortungsbereiche gebildet, die als Kapitel auch die Grundstruktur dieses Berichts darstellen:

Wertschöpfung für Kunden und Unternehmen

Wesentlich für unsere Wertschöpfung sind die Einhaltung der Qualitätsstandards, die flächendeckende Verfügbarkeit von Arzneimitteln, der sichere Umgang mit Kundendaten, die Bekämpfung von Arzneimittelfälschungen sowie Compliance. Zudem haben wir ein Innovationsmanagement neu etabliert und integrieren mit einem Lieferantenkodex Nachhaltigkeitskriterien in unsere Beschaffungsprozesse.

Schutz der Umwelt

Wir setzen die Reduzierung pharmazeutischer Abfälle fort und senken so die Risiken für die Umwelt sowie die Kosten für unser Unternehmen. Wir achten auf Energieeffizienz in unseren Gebäuden und eine möglichst schadstoffarme Transportlogistik. Die von uns verursachten Treibhausgas-Emissionen  [Glossar S. 40](#) registrieren wir sorgfältig und leiten daraus Strategien zu deren Begrenzung ab.

Förderung der Mitarbeiter

Wir schaffen für alle Beschäftigten ein attraktives und sicheres Arbeitsumfeld. Dafür investieren wir in europaweite Weiterbildungsprogramme, in die Talentförderung und in das betriebliche Gesundheitsmanagement. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit ihrem Arbeitsplatz messen wir regelmäßig mit unternehmensweiten Befragungen.

Engagement für die Gesellschaft

Unsere Maßnahmen unter dem Motto „Gemeinsam für eine gesunde Zukunft von Kindern“ konzentrieren sich in erster Linie auf die Gesundheit von Kindern und Bedürftigen sowie die Förderung der pharmazeutischen Forschung. Alle gruppenweiten Aktivitäten erfolgen stets im Einklang mit der PHOENIX Antikorruptionsrichtlinie sowie dem gültigen Leitfaden zu Spenden- und Sponsoring-Anfragen.

Die PHOENIX group hat innerhalb der vier Verantwortungsbereiche unternehmensweite Ziele festgelegt, für deren Erreichung sie konkrete Maßnahmen umsetzt. Dies wird in den jeweiligen Kapiteln des vorliegenden Berichts erläutert. In dem gruppenweit etablierten CSR-System sind sowohl der jeweilige Erfüllungsgrad der Ziele dokumentiert als auch die landesspezifischen Ziele hinterlegt, für deren Erreichung die Landesgesellschaften verantwortlich sind.

Unternehmensweite CSR-Ziele

Zielbeschreibung	Frist	Status	Anmerkungen
Reduzierung der Kosten für pharmazeutischen Abfall um 10 Prozent im Vergleich zu 2014/15 ¹⁾	2018/19		Seite 20 ff.
Senkung der Krankheitsrate um 1 Prozentpunkt im Vergleich zu 2014/15 ²⁾	2018/19		Seite 26 f.
Schulung der Mitarbeiter zur Datenschutzrichtlinie in Deutschland	2017/18		Seite 18 f.
Einführung einer konzernweiten Datenschutzrichtlinie	05/2018		Seite 18 f.
Gruppenweite Schulung der Mitarbeiter zum Datenschutz, insbesondere zur neuen Europäischen Datenschutz-Grundverordnung	2018/19		Seite 18 f.

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

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

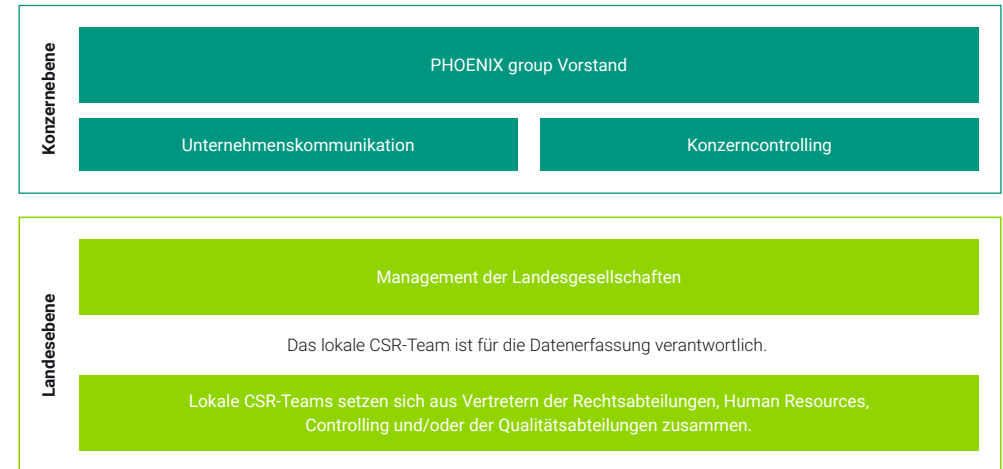
 Ziel eingeführt  Laufend  Ziel erreicht  Ziel nicht erreicht

CSR-Management steuert Aktivitäten auf allen Ebenen

Der Vorsitzende des Vorstands der PHOENIX group trägt die Gesamtverantwortung für CSR sowie die Steuerung nachhaltigkeitsorientierter Prozesse im Unternehmen. An ihn berichtet das Group CSR-Team, das im Bereich Unternehmenskommunikation verankert ist. Es fungiert als zentraler Ansprechpartner für alle Themen der Unternehmensverantwortung und deren Integration in die operativen Geschäftsabläufe der PHOENIX group.

Wir verfügen im Bereich CSR über eine gruppenweit etablierte Managementstruktur. So werden die relevanten Daten von lokalen CSR-Verantwortlichen in den Landesgesellschaften erfasst. Das CSR-Team der PHOENIX group prüft die Daten vor Veröffentlichung auf Vollständigkeit, Zuverlässigkeit, Genauigkeit und Klarheit. Die CSR-Verantwortlichen tauschen sich unter der Koordination des Group CSR-Teams zu allen übergreifenden Themen aus und führen regelmäßige Meetings durch. Damit werden der unternehmensweite Wissenstransfer, die Netzwerkbildung und der Austausch von Best Practices gefördert.

CSR-ORGANISATION



Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Stefanie Göndöcs, CSR and Communications Manager

s.goendoecs@phoenixgroup.eu

Tel.: +49 621 8505 8503

GRI 102-53

01



WERTSCHÖPFUNG FÜR KUNDEN UND UNTERNEHMEN

NACHHALTIGE UNTERNEHMENSSTRATEGIE FÜR PROFITABLES WACHSTUM


- Qualitätsmanagement bildet die Basis für erfolgreiche Wertschöpfung
- Mit Innovationsmanagement die Chancen der Digitalisierung nutzen
- Datenschutz rückt immer weiter in den Fokus

Die Märkte, in denen sich die PHOENIX group bewegt, befinden sich im Umbruch. Die Veränderungen, insbesondere bedingt durch regulatorische Eingriffe, spiegeln sich in einem gestiegenen Margen- und Kostendruck wider. Zugleich ist die Marktsituation von einer hohen Wettbewerbsintensität geprägt. Die Digitalisierung stellt auch die Unternehmen der Pharmabranche vor große Herausforderungen. Vor diesem Hintergrund ist es für die PHOENIX group essenziell, sich permanent weiterzuentwickeln und Optimierungen durchzuführen, wo immer es gefordert ist. Dabei gilt es stets, das richtige Maß an Kontinuität und Fortschritt zu wahren.


Wir setzen in allen Bereichen auf eine fortlaufende, europaweite Implementierung von Best Practices. Neben gruppenweiten Initiativen nutzen wir vor allem lokal erfolgreich durchgeführte Prozessoptimierungen als Ansatzpunkte für Verbesserungen in anderen Ländern. Damit tragen wir den nationalen und regionalen Unterschieden der europäischen Pharmamärkte Rechnung. Zu unseren wichtigsten Steuerungsinstrumenten für Wachstum und Geschäftserfolg zählen unser Qualitätsmanagement, eine hohe Kundenorientierung, Risikovermeidung durch Compliance, Datenschutz und das Lieferantenmanagement. Darüber hinaus haben wir im vergangenen Jahr ein Innovationsmanagement implementiert.

Auch im Geschäftsjahr 2017/18 erfolgreich

Die PHOENIX group konnte sich in diesem herausfordernden Umfeld erneut gut entwickeln und stärker als der Gesamtmarkt wachsen: Die Umsatzerlöse sind um 1,9 Prozent auf 24,9 Mrd. Euro gestiegen, die Gesamtleistung um 4,3 Prozent auf 31,5 Mrd. Euro und das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) von 429,3 Mio. Euro auf 468,0 Mio. Euro, dies entspricht einem Anstieg um 9 Prozent. **GRI 201-1**


Mit der im Berichtsjahr gestarteten Initiative „JUMP“ verfolgen wir das Ziel, betriebliche Prozesse weiter zu optimieren, und leisten so einen wichtigen Beitrag für die Zukunftsfähigkeit unseres Logistiknetzwerks. Das Fokusthema „SAFE“ hat daneben die konzernweite Senkung von Minusdifferenzen – Verluste infolge von Bruchschäden und überschrittener Verfallsdaten – zum Ziel. Unsere etablierte [Warehouse Excellence Initiative](#)  [Glossar S. 40](#) liefert dafür wichtige Daten hinsichtlich der Ursachenerkennung von Schäden sowie der Umsetzung von Verbesserungsideen, die auf Risikovermeidung abzielen. Zusätzlich integrieren wir das Thema in unsere Einkaufsstrategie.

Zudem haben wir in Deutschland und im Vereinigten Königreich die Programme „Fit für die Zukunft“ und „Fit4Two“ auf den Weg gebracht, um unsere Organisation schlagkräftig für die Zukunft aufzustellen und daraus ergebnissteigernde Effekte zu generieren. Ein weiterer Meilenstein ist die Erweiterung des Apothekenportfolios, insbesondere im Hinblick auf unsere erfolgreiche Einzelhandelsmarke BENU. Außerdem haben wir mit LIVSANE die erste europaweite Eigenmarke auf den Markt gebracht, die mittlerweile in elf Ländern erhältlich ist. Rund 13.000 unabhängige Apotheken profitieren zudem von dem Best-Practice-Sharing in unseren Kooperations- und Partnerprogrammen. Im vergangenen Jahr diskutierten wir bei der ersten European Conference in Berlin aktuelle Herausforderungen der Branche. Weitere detaillierte Informationen finden Sie in unserem

 [Geschäftsbericht 2017/18](#).

Mit Akquisitionen und Investitionen wachsen

Die Aktivitäten der PHOENIX group zielen darauf ab, durch eine kundenfokussierte Unternehmenskultur, ein konsequentes Kostenbewusstsein und ertragsorientiertes Wachstum nachhaltig Werte zu schaffen. Ein wichtiger Baustein unserer Strategie ist es, sowohl organisch als auch durch zielgerichtete Akquisitionen zu wachsen und unsere Marktposition kontinuierlich auszubauen. Im Geschäftsjahr 2017/18 haben wir drei Unternehmen akquiriert: die finnische Forschungs- und Beratungsgesellschaft Medaffcon durch Tamro in Finnland, die Apothekenkette Goodwill Apoteka in Serbien und den Dienstleister DeclaCare in den Niederlanden. Damit machen wir einen weiteren Schritt zum europaweit besten integrierten Gesundheitsdienstleister. Im April 2018 haben wir darüber hinaus einen Kaufvertrag zur Übernahme des rumänischen Pharmagroßhändlers Farmexim und der landesweiten Apothekenkette Help Net Farma unterzeichnet. [GRI 103-1](#), [GRI 103-2](#), [GRI 103-3](#)

Neben Akquisitionen spielen Investitionen eine große Rolle, um dem Wettbewerb noch kosteneffizienter zu begegnen und auf Wachstumskurs zu bleiben. Deshalb investiert die PHOENIX group einen wesentlichen, stetig gestiegenen Anteil des Ergebnisses in neue Vertriebszentren, Automatisierungen, Logistikdienstleistungen für die Pharmaindustrie und die Erneuerung von Apotheken. Wir haben das Projekt ONE in Dänemark fortgesetzt und planen die Eröffnung des hochmodernen Warenhauses und Distributionszentrums im Herbst 2018. Das Projekt Skårer in Norwegen zur Automatisierung von Logistikprozessen haben wir im Berichtsjahr erfolgreich implementiert. Zudem konnten wir mit dem Neubau des Vertriebszentrums Gotha die größte Einzelinvestition in Deutschland in Rekordzeit abschließen. Weitere detaillierte Informationen finden Sie in unserem  [Geschäftsbericht 2017/18](#). [GRI 103-1](#), [GRI 103-2](#), [GRI 103-3](#)

Innovationsmanagement etabliert




Die Digitalisierung ist für unser Unternehmen ebenso wie für andere Marktteilnehmer Herausforderung und Chance zugleich. Wir sind davon überzeugt, dass die digitale Transformation ein Wachstumsmotor für die europäische Gesundheitsbranche im Allgemeinen und damit auch für unser Unternehmen sein wird. Deshalb haben wir im letzten Jahr den Bereich Business Innovation geschaffen. Das Business Innovation-Team hat den digitalen Wandel und die Entwicklung neuer Geschäftsaktivitäten im Fokus und trägt dazu bei, die Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens zu sichern. Zudem sollen Trends und Innovationen im Gesundheitssektor vorangetrieben werden. Einen Beitrag dazu wird unter anderem auch die im Frühjahr 2017 akquirierte Gesellschaft Medaffcon in Finnland leisten.

Der neue Fachbereich berichtet direkt an den Vorsitzenden des Vorstands und steht im permanenten Austausch mit internationalen Entscheidungsträgern, die gemeinsam mit internen Experten ein Innovationsnetzwerk bilden. Im September 2017 fanden die ersten Innovationstage der PHOENIX group statt. Dabei haben wir insbesondere erfolgreiche Geschäftsmodelle aus anderen Branchen analysiert und diskutiert, wie die zugrunde liegenden Prinzipien auf die Gesundheitsbranche anwendbar sind. Im Ergebnis haben wir Innovationsfelder identifiziert und einen inhaltlichen Fahrplan für die PHOENIX group entwickelt. Neben der Entwicklung innovativer Konzepte zählen zu den Fokusthemen für 2018 auch die Etablierung einer Innovationskultur und die systematische Nutzung von Marktintelligenz. Derzeit arbeiten wir an der Konkretisierung und Pilotierung neuer Geschäftsmodelle in ausgewählten Landesgesellschaften.

Unser strategisches Ziel ist es, für unsere Kunden ein noch umfassenderes Angebot an zukunftsweisenden Produkten und Dienstleistungen zu entwickeln. Zugleich stärken wir mit unseren Innovationsprojekten aber auch das Nachhaltigkeitsprinzip des Unternehmens. Ein erster Anknüpfungspunkt ist zum Beispiel die digitale Arbeitsweise und der Verzicht auf papiergebundene Dokumente. Elemente eines Open-Innovation-Ansatzes sollen zukünftig außerdem die Beteiligung der Mitarbeiter am Innovationsprozess stärken und das Innovationspotenzial weiter ausbauen.

Risikobasiertes Qualitätsmanagement

Eine sichere und verlässliche Arzneimittelversorgung ist nur mit einer qualitativ einwandfreien Lieferkette möglich: von der regelkonformen Produktlagerung über die zielgenaue Auslieferung an Apotheken und Krankenhäuser bis hin zur optimalen Verfügbarkeit für den Endkonsumenten. Alle Gesellschaften der PHOENIX group verfolgen die von der EU veröffentlichten Leitlinien für eine gute Vertriebspraxis (GDP)  [Glossar S.40](#). Dafür müssen sie leistungsfähige Qualitätssicherungssysteme vorhalten, die eine mit den länderspezifischen gesetzlichen Bestimmungen konforme Lagerung, Handhabung und Lieferung von medizinischen Produkten gewährleisten. Dies wird durch interne Audits und externe behördliche Inspektionen überprüft. Das Qualitätsmanagement der PHOENIX group erfolgt, wie von der GDP gefordert, risikobasiert. [GRI 102-11](#), [GRI 416-1](#)

Am 9. Februar 2019 tritt die EU-Direktive 2011/62/EU (EU Falsified Medicines Directive, [FMD](#))  [Glossar S.40](#) zur Bekämpfung von Arzneimittelfälschung in Kraft. Jedes verschreibungspflichtige Arzneimittel muss künftig ein individuelles Erkennungsmerkmal tragen, das in einem zweidimensionalen Barcode abgebildet ist. Zudem müssen die Arzneimittelpackungen mit einer Vorrichtung gegen Manipulationen versehen sein. Das Fälschungsschutzsystem [securPharm](#)  [Glossar S. 40](#) ermöglicht ab diesem Zeitpunkt eine lückenlose Verifizierung jeder einzelnen Packung eines verschreibungspflichtigen Arzneimittels. Wir arbeiten intensiv in diesem Projekt der Verbände von Arzneimittelherstellern, Großhandel und Apotheken mit. Den Eckpfeiler unserer Lösung bildet die PHOENIX FMD Cloud, die eine flexible, zuverlässige und kosteneffiziente Methode für unsere Partner darstellt. Daneben ist die PHOENIX group auch über den europäischen Großhandelsverband [GIRP](#)  [Glossar S. 40](#) aktiv. Unser gemeinsames Ziel ist es, die Lieferkette noch effektiver vor gefälschten Medikamenten zu schützen. [GRI 102-12](#), [GRI 102-13](#)

Unser Qualitätsmanagementsystem ist gemäß der im Herbst 2015 eingeführten DIN EN ISO 9001:2015 eng in die strategische Ausrichtung der Organisation eingebunden. Der Abdeckungsgrad der Norm 9001 insgesamt liegt derzeit gruppenweit bei über 90 Prozent. Außerdem hat PHOENIX in Deutschland eine Bio-Zertifizierung (EG-Öko-Verordnung) erhalten. Somit dürfen wir Bio-Produkte handeln und ein fachgerechter Umgang ist sichergestellt.

Regelmäßige Umfragen zur Kundenzufriedenheit

Durch regelmäßige Befragungen in allen Ländern, in denen wir im Großhandel vertreten sind, fragen wir die Zufriedenheit unserer Kunden ab und gewinnen so wichtige Erkenntnisse im Hinblick auf unsere Stärken und Schwächen. Im vergangenen Jahr haben wir die Datenerhebung zum Thema Digitalisierung intensiviert, da es ein aktuell wesentliches Thema für die PHOENIX group ist. Wichtige Impulse für die Kundenbindung erhalten wir zudem durch die europaweiten Apotheken-Kooperationsprogramme der PHOENIX group. [GRI 102-11](#), [GRI 103-1](#)

Die landesweiten Umfragen werden jeweils in einem Zwei-Jahres-Rhythmus durchgeführt. Im vergangenen Jahr fanden sie in Estland, Lettland und Litauen, Schweden, in der Slowakei, Österreich, Italien, Deutschland und im Vereinigten Königreich statt. Die Erkenntnisse daraus sind absolut länderabhängig: Es waren sowohl positive Entwicklungen in der Zufriedenheit und Kundenbindung zu erkennen als auch punktuell Optimierungsmöglichkeiten, die individuell je Land auftreten und die wir zur weiteren Verbesserung nutzen wollen. [GRI 102-2](#)

Weiterhin führend im europäischen Vergleich der Kundenzufriedenheit ist unsere dänische Landesgesellschaft. Hier ist diese mit 92 Prozent außerordentlich hoch und bewegt sich deutlich über dem Marktdurchschnitt. Auf den Plätzen zwei und drei folgen aktuell Kroatien und Mazedonien. Dabei sind jedoch auch kulturelle Unterschiede in der Bewertung allgemein zu erkennen; in den osteuropäischen Ländern fallen die Bewertungen zum Beispiel prinzipiell höher aus als in Westeuropa. Grundsätzlich belegen unsere regelmäßigen Erhebungen, dass die Zahl der äußerst beziehungsweise sehr zufriedenen Kunden der PHOENIX group ebenso wie die Loyalität der Kunden im Großhandel sehr hoch ist. [GRI 103-3](#)

Innovative Logistiklösungen

Mit dem modernen Track & Trace-System der PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG können wir Sendungseinheiten jederzeit in Echtzeit verfolgen. Diese innovative Sendungsverfolgung ist innerhalb des letzten Jahres in sieben von acht Regionen in Deutschland ausgerollt worden. Das System bringt enorme Vorteile sowohl für PHOENIX als auch ihre Partner mit sich: Es kommen nahezu keine vertauschten, vergessenen oder falschen Wannen mehr vor. Zudem können Verspätungen aufgearbeitet und die zugrunde liegenden Ursachen beseitigt werden. Außerdem erhöht sich die Transparenz in der Logistik, da sich zum Beispiel Ankunftszeiten relativ gut im Voraus ermitteln lassen. Bereits heute wird Track & Trace ebenfalls in Ländern wie der Schweiz, den Niederlanden und Schweden genutzt. Grundsätzlich ist eine Ausweitung auf alle PHOENIX Landesgesellschaften denkbar.

Unsere für den Transport zuständige Tochtergesellschaft transmed baut ihre Pharmamobil-Flotte kontinuierlich aus. Mit diesen Fahrzeugen stellt sie sicher, dass der Transport innerhalb Deutschlands die Qualität der temperaturempfindlichen Arzneimittel nicht beeinträchtigt. Die speziell isolierten Fahrzeuge sind mit Laderaumklimatisierung und kalibrierter Online-Temperaturaufzeichnung ausgestattet. Die „transmed GDP Solutions“ umfassen GDP-konforme Transportlösungen für die Kunden. Im Mittelpunkt steht dabei die direkte, fristgerechte Distribution pharmazeutischer Produkte vom Hersteller zu Apotheken, Krankenhäusern und dem Großhandel.

Auch in anderen Ländern werden zahlreiche Anstrengungen unternommen, um die Anforderungen der 2013 aktualisierten GDP-Guidelines zu erfüllen. So wird zum Beispiel die Zahl der Transporter mit Temperaturmonitoring im Vereinigten Königreich und in der Schweiz nach und nach erhöht. In den Niederlanden werden GDP-konforme temperaturgeführte Transporte bereits seit 2016 durchgeführt. In Ungarn haben wir 2017 die Temperaturüberwachung in allen Lagerbereichen, insbesondere im neuen Wareneingangsbereich, eingeführt. Zudem nutzen wir in Ungarn seit 2013 innovative aktive Kühlboxen für den Transport, mit denen das Einhalten der gewünschten Temperatur während des gesamten Transports sichergestellt ist. In Estland rüsten wir die neuen Fahrzeuge mit einem GPS-basierten Temperatur-Alarmssystem aus.

Nachhaltige Lieferkette im Blick

Im Rahmen der Risikoprävention betrachten wir die gesamte Lieferkette; dazu zählt insbesondere das Verhältnis zu unseren direkten Zulieferern. Mit ihnen pflegen wir gute und vertrauensvolle Beziehungen. Wir erwarten von ihnen, dass sie hohe ökologische und soziale Standards erfüllen. Aus diesem Grund verankern wir in unseren Lieferverträgen zunehmend Business-Ethics-Klauseln. Neben den regelmäßigen Jahresgesprächen, die wir mit unseren Rahmenvertragspartnern führen, finden – falls erforderlich oder rechtlich vorgeschrieben – ebenfalls Audits bei unseren Lieferanten statt. [GRI 102-9](#)


2017 hat die PHOENIX group darüber hinaus eine Reihe von Nachhaltigkeitskriterien in ihre strategischen Beschaffungsprozesse aufgenommen und für die Beschaffung indirekter Güter und Handelswaren einen eigenen „Supplier Code of Conduct“ verabschiedet. Darin verlangen wir insbesondere die Anerkennung der Allgemeinen Menschenrechtserklärung der Vereinten Nationen. Darüber hinaus müssen sich unsere Geschäftspartner 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. Wir behalten uns das Recht vor, die Einhaltung des „Supplier Code of Conduct“ zu überprüfen.

Unsere Landesgesellschaft im Vereinigten Königreich hat Best Practices für mehr Nachhaltigkeit in der Wertschöpfungskette etabliert. Alle neuen Zulieferer und deren Vertragspartner werden in standardisierten Due-Diligence-Prozessen überprüft. Dazu zählt etwa die Abfrage von CSR-Strategien, Versicherungspolicen sowie Informationen hinsichtlich der eingesetzten Mitarbeiter und der Risiko-Assessments. Auch bestehende Lieferanten werden regelmäßig mithilfe eines Lieferantenfragebogens bezüglich Performance und Service überprüft.

In Deutschland ist die PHOENIX Pharma-Einkauf (PPE) für die Beschaffung von Handelswaren zuständig. Sie steuert im Bereich General Procurement außerdem den konzernweiten Einkauf von Nichthandelswaren wie Investitionsgütern und Dienstleistungen. Den größten Anteil am Einkaufsvolumen im indirekten Bereich hatten im Geschäftsjahr 2017/18 die Materialgruppen Transport, Beratung, Zeitarbeit, Gebäude sowie Instandhaltungs- und Gebäudedienstleistungen.

Compliance-Risiken wirkungsvoll reduzieren

Verantwortungsvolles und rechtmäßiges Handeln ist bei der PHOENIX group ein wichtiger Eckpfeiler der Unternehmenskultur. Zu unseren wesentlichen Maßnahmen zählt es, unsere Mitarbeiter zu rechtmäßigem und integrem Verhalten zu befähigen und unsere Geschäftsprozesse zu optimieren, um Compliance-Risiken dauerhaft zu reduzieren. [GRI 103-1](#)

Dafür hat die PHOENIX group eine konzernweite Compliance-Organisation einschließlich der dazugehörigen Prozesse etabliert und in allen Ländern lokale Compliance-Manager benannt. Im Berichtsjahr haben wir die bestehenden Säulen – Anti-Korruptions-Compliance, Wettbewerbs-compliance und den Verhaltenskodex – um eine weitere Säule (Sanctions Compliance) ergänzt. Die entsprechende Richtlinie wurde am 1. Februar 2018 erfolgreich implementiert. Die PHOENIX group verpflichtet sich dazu, mit Personen beziehungsweise Organisationen, die auf sogenannten Sanktionslisten der EU, der Schweiz oder der USA stehen, nach bestem Wissen keinerlei Transaktionen durchzuführen. Um dies zu gewährleisten, wurde eine automatisierte Lösung eingeführt, die zweimal täglich alle Geschäftspartner gegen Sanktionslisten screenet. Nähere Informationen finden Sie auf unserer  Internetseite. **GRI 103-2**

Um die Inhalte der oben genannten Säulen des Compliance-Systems zu vermitteln sowie das rechtskonforme Verhalten aller Mitarbeiter sicherzustellen, führen wir gruppenweit regelmäßige Schulungen, meist in Form von E-Learnings, durch. Mitarbeiter in sogenannten Fokusgruppen (zum Beispiel mit Kunden- oder Lieferantenkontakt beziehungsweise mit Geschäftsabschlussberechtigung sowie alle Führungskräfte) erhalten darüber hinaus Compliance-Präsenzschulungen. Das Ziel einer 100-prozentigen Schulungsquote im Geschäftsjahr 2017/18 haben wir erreicht. Die neuen Aufbau-schulungen enthalten ebenfalls die Richtlinie zur Sanctions Compliance. Darüber hinaus hat im Mai 2017 ein Workshop mit dem Schwerpunkt „Wettbewerbs-Compliance“ im Rahmen der deutschen Gesamtvertriebstagung stattgefunden. Etwaige Risiken oder Verstöße können über unser externes webbasiertes Hinweisgebersystem auf Wunsch anonym gemeldet werden. **GRI 102-17, GRI 103-3, GRI 205-2**

Bekanntnis zur Einhaltung der Menschenrechte

Die Einhaltung der Menschenrechte ist für die PHOENIX group ein wichtiges Anliegen. Wir halten die Prinzipien der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen konsequent ein und fordern dies auch von unseren Partnern entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Etwaige Verletzungen der Menschenrechte können von interner und externer Seite über das gruppenweite Compliance-Hinweisgebersystem gemeldet werden. Diese werden von uns konsequent verfolgt. Im Berichtsjahr gab es keine Meldungen über entsprechende Verstöße.

Fokus auf Datenschutz

Der rechtskonforme und vertrauensvolle Umgang mit den Daten unserer Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeiter spielt für die PHOENIX group eine wichtige Rolle. Das Thema Datenschutz wird seit einigen Jahren zunehmend durch Richtlinien und Prozesse in unserer Organisation verankert. Für einen kontinuierlichen Austausch und zur Interessenvertretung ist die PHOENIX group unter anderem Mitglied im Verband GDD (Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e. V.). **GRI 103-1**

Im Dezember 2017 hat die PHOENIX group auf Basis der neuen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) eine Konzerndatenschutzrichtlinie eingeführt, die zum 25. Mai 2018 wirksam geworden ist und für alle Mitarbeiter gilt. Damit hat sie auch das entsprechende CSR-Ziel fristgerecht umgesetzt. Zeitgleich haben wir ein neues gruppenweites Meldetool für Datenschutzverletzungen eingeführt, das sowohl intern als auch extern erreichbar ist. Zur Vorbereitung auf die EU-DSGVO wurden zudem neue Musterverträge, Datenschutzhinweise und Prozesse zur Datenschutzfolgenabschätzung erarbeitet. **GRI 418-1**

Die PHOENIX group hat eine gruppenweite Organisation für den Datenschutz etabliert. Der Datenschutzbeauftragte sitzt in Deutschland und berichtet unmittelbar an den Vorstand. Darüber hinaus verfügt eine Vielzahl von Landesgesellschaften der PHOENIX group über Datenschutzbeauftragte. In allen Ländern, die bislang keine Datenschutzbeauftragten haben, wurden 2016 Kontaktpersonen für den Datenschutz bestimmt. Die bereits etablierte konzernweite Zusammenarbeit soll künftig noch weiter ausgebaut werden, auch um Good Practices aus einzelnen Gesellschaften zu nutzen und auf andere zu übertragen. **GRI 103-2**

Die Einhaltung aller Richtlinien und Gesetze zum Thema Datenschutz wird über die Schulung aller Mitarbeiter sichergestellt. Das Ziel, alle Mitarbeiter in Deutschland zur Datenschutzrichtlinie im Geschäftsjahr 2017/18 zu schulen, haben wir erreicht. Alle Mitarbeiter mit PC-Arbeitsplatz erhielten dafür eine Schulung auf Basis von E-Learnings, alle anderen Mitarbeiter wurden über Präsenzveranstaltungen geschult. Im März 2018 haben wir ein neues gruppenweites E-Learning zur neuen Datenschutz-Grundverordnung gestartet. Es ist unser Ziel, diese Online-Schulung gruppenweit innerhalb des Geschäftsjahres 2018/19 durchzuführen. **GRI 103-3**

02



SCHUTZ DER UMWELT

RESSOURCENEFFIZIENZ UND KLIMASCHUTZ FÖRDERN


- Reduktionsziel bei pharmazeutischen Abfällen vorzeitig erreicht
- Gebäude energieeffizient betreiben
- CO₂-Emissionen erneut gesunken

Zu den größten Herausforderungen unserer Zeit gehören der Klimawandel, die absehbare Verknappung der natürlichen Ressourcen sowie die Belastung der Umwelt durch kaum abbaubare Abfallstoffe. Wir bekennen uns zu unserer ökologischen Verantwortung und wollen die Auswirkungen unserer unternehmerischen Prozesse so gering wie möglich halten. Zugleich konzentrieren wir uns auf die Handlungsfelder, bei denen wir das meiste bewegen können. Einer unserer wichtigsten Ansatzpunkte ist die Reduzierung pharmazeutischer Abfälle, die sowohl mit ökologischen Risiken wie auch mit hohen Kosten für die PHOENIX group verknüpft sind. Parallel nutzen wir unsere Kompetenz im Ressourcenmanagement dazu, die Entstehung auch ungefährlicher Abfälle zu begrenzen, den Papierverbrauch zu verringern und die Recyclingquote hoch zu halten. **GRI 103-1**

Bei unserem Kerngeschäft – der Lagerung und dem Transport von Arzneimitteln – werden Energie sowie Kraftstoffe verbraucht und somit Treibhausgase emittiert. Beides bilanzieren wir über unser Energiemonitoring beziehungsweise den Carbon Footprint der PHOENIX group und erhalten so wichtige Anhaltspunkte für Optimierungspotenziale. Diese nutzen wir konsequent durch eine energieeffiziente Gebäudetechnik und eine umweltschonende Logistik. **GRI 103-1**

Eine Vielzahl von Landesgesellschaften hat bereits normierte Managementsysteme für ein systematisches Handeln im Umwelt- und Energiebereich etabliert und setzt einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess um. Rund ein Drittel der Landesgesellschaften sind nach der internationalen Norm ISO 14001 (Umweltmanagement) zertifiziert; weitere befinden sich in der Implementierungsphase. Über eine Zertifizierung im Bereich Energiemanagement nach ISO 50001 verfügt etwa ein Fünftel der Landesgesellschaften. **GRI 103-3**

Abfallaufkommen und Kosten gesenkt

Wir sind gesetzlich dazu verpflichtet, abgelaufene Produkte oder Erzeugnisse mit beschädigten Verpackungen aus dem Warenkreislauf zu nehmen und sie als Sonderabfall fachgerecht entsorgen zu lassen. Dadurch entstanden für die PHOENIX group Kosten in Höhe von rund 32 Mio. Euro 2016/17. Vor diesem Hintergrund erfassen wir als zentrale Kennzahl und Steuerungsgröße die Kosten durch pharmazeutische Abfälle  Glossar S. 40, die durch zeitlichen Verfall oder Verpackungsschäden entstehen. Aber auch die entstehende Abfallmenge wird von uns selbstverständlich kontrolliert.

GRI 103-2, GRI 306-2

Zur Erreichung unseres Reduktionsziels haben wir in den vergangenen Jahren eine Vielzahl von Maßnahmen ergriffen, bei denen die Ländergesellschaften ihre besonderen Handlungsspielräume ausgenutzt haben. Gemeinsam war allen Projekten, der Entstehung pharmazeutischen Abfalls

schon möglichst im Ansatz vorzubeugen. Maßgeblich sind dafür die Anwendung von Standardverfahren und Arbeitsanweisungen im Rahmen des Qualitätsmanagements und die Beachtung der GDP-Richtlinien. Eine besondere Rolle spielt hierbei die Schulung der Mitarbeiter in den Vertriebszentren im Hinblick auf die vorsichtige Handhabung der Packstücke, die Sichtkontrolle der Verpackung auf Unversehrtheit, die Überprüfung des Mindesthaltbarkeitsdatums bei Anlieferung, das achtsame Aufschneiden der Kartons und die Sicherstellung einer optimalen Temperatur beim Transport sowie in den Kühlräumen.

Wir sensibilisieren unsere Beschäftigten nicht nur in Trainings, sondern nutzen verschiedene Kommunikationskanäle und optische Kennzeichnungen, um das Bewusstsein für die Fehlervermeidung zu schärfen. Dazu gehören etwa die anschauliche und verständliche Beschilderung als auch die farbliche Markierung verschiedener Waresegmente wie etwa zerbrechlicher Produkte oder hochpreisiger Arzneimittel. Zudem informieren wir die Mitarbeiter in Meetings regelmäßig über die Kosten der zu Bruch gegangenen oder verfallenen Produkte und zeigen den direkten Vergleich zwischen den Distributionszentren.

Wir verknüpfen das Thema Abfallvermeidung so eng wie möglich mit unserem Warehouse-Excellence-Programm, das auf die Umsetzung von Mitarbeiterideen für verbesserte Logistikprozesse und ein effizientes Lagermanagement ausgerichtet ist. Zugleich verhandeln wir mit unseren Partnerlieferanten in der Pharmaindustrie über optimierte Rücknahmebedingungen nicht mehr verkehrsfähiger Artikel.

Unser strategisches Ziel einer 10-prozentigen Kostenreduzierung bei pharmazeutischem Abfall bis 2018/19 haben wir übererfüllt. So beliefen sich die Kosten im Berichtsjahr auf 30,87 Mio. Euro gegenüber 34,69 Mio. Euro im Basisjahr 2014/15. Dies entspricht bereits einer Kostenreduzierung von rund 11,0 Prozent. Gemessen an der Gesamtleistung* sanken die Kosten in diesem Zeitraum von einem Anteil von 0,13 Prozent auf 0,10 Prozent im Berichtsjahr. **GRI 103-3**

Neues Reduktionsziel bis 2020

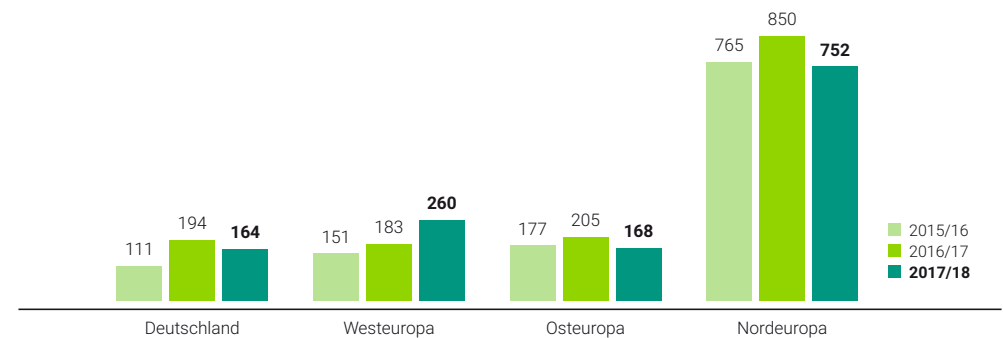
Seit 2017 bündeln wir alle Aktivitäten zur Senkung sogenannter Minusdifferenzen im unternehmensweiten Programm SAFE. Zu den Minusdifferenzen gehören Kostenbelastungen, die nicht nur aus Bruch und Verfall, sondern auch aus Anlieferfehlern, Fehlteilen und Lagerbereinigungen resultieren. Bis 2020 sollen die entstehenden Kosten über das Warehouse Excellence Programm,

* Aufgrund vorgenommener Vereinheitlichungen wird als Bezugsgröße die Gesamtleistung herangezogen.

die Zusammenarbeit mit den Apotheken und optimierte Einkaufsbedingungen um 30 Prozent gegenüber 2016/17 verringert werden.

PHARMAZEUTISCHER ABFALL NACH REGION

in Tonnen



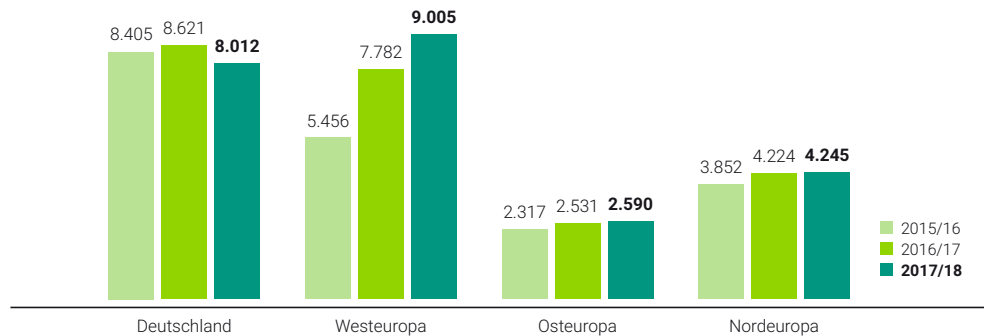
Durch unsere Anstrengungen konnten wir nicht nur die Kosten für pharmazeutische Abfälle reduzieren, sondern auch die entstehende Abfallmenge. So haben wir im Berichtszeitraum rund 1.344 Tonnen erfasst – das entspricht einer Verringerung von 6,2 Prozent zum Vorjahr.

Ungefährlicher Abfall zumeist wieder verwertet

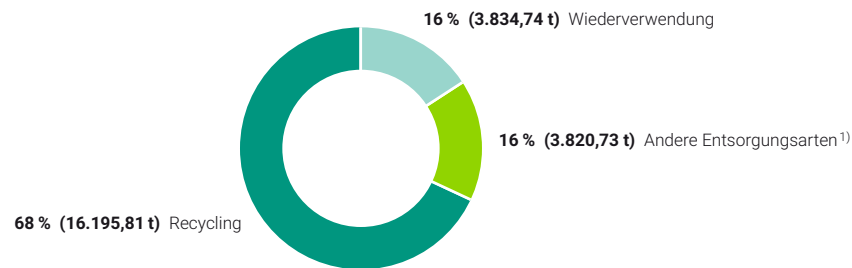
Neben Sonderabfällen fallen in den Prozessen der PHOENIX group auch ungefährliche Abfallstoffe an. Dazu zählen Kunststoffe, Glas, Papier und Pappe, die in den Prozessen der Landesgesellschaften sorgsam getrennt werden. Insgesamt entstanden im Berichtszeitraum rund 23.851 Tonnen ungefährlichen Abfalls. Das ist eine leichte Erhöhung um etwa 3 Prozent gegenüber dem Vorjahr, wenn man berücksichtigt, dass die operative Leistung des Konzerns im vergangenen Jahr um 4 Prozent gestiegen ist. Die Erhöhung resultiert aus der Einbeziehung des Bereichs Retail in den Niederlanden. Der Abfall wird überwiegend dem Recycling oder der Wiederverwendung zugeführt – in beiden Bereichen konnten wir die Quoten jeweils um 1 Prozentpunkt erhöhen. Somit gelangen 84 Prozent der ungefährlichen Abfallstoffe wieder in den Stoffkreislauf. Die restlichen Abfallmengen, zum Beispiel aus der Energieerzeugung oder Mischabfälle, werden von Fachunternehmen umweltschutzgerecht entsorgt. **GRI 306-2**

UNGEFÄHRLICHER ABFALL NACH REGION

in Tonnen



ENTSORGUNGARTEN VON UNGEFÄHRLICHEN ABFÄLLEN



¹⁾ Hierzu gehören unter anderem Kläranlagen und Kompostierung.

Veränderung abfallrechtlicher Rahmenbedingungen

In Deutschland wird mit einer gesetzlichen Novellierung der Gewerbeabfallvorschriften die mindestens 90-prozentige Verwertung recycelbarer Materialien angestrebt. Bei Nichterreichen des Verwertungsgrades entstehen höhere Kosten, da nicht verwertbarer Abfall eine Vorbehandlung zur thermischen Entsorgung benötigt. Somit muss die Entsorgung der Gewerbeabfälle durch uns lückenlos dokumentiert und von einem Sachverständigen testiert werden.

Die PHOENIX group unterliegt zudem als sogenannter Inverkehrbringer von Handelsware der Verpackungsverordnung. Diese wird zum 1. Januar 2019 durch das dann in Kraft tretende Verpackungsgesetz abgelöst werden, worauf sich die PHOENIX group angesichts erweiterter Anforderungen gegenwärtig vorbereitet. Zu den neuen Anforderungen gehören u.a. erweiterte Registrierungs- und Meldepflichten sowie erhöhte Recyclingquoten.

Einzelhandel geht bei umweltfreundlichen Einkaufsstützen voran

Auch im Apothekeneinzelhandel handeln wir zunehmend nach ökologischen Kriterien. So setzen die über 1.300 Apotheken unserer Unternehmensmarke BENU seit Jahresbeginn 2018 neben Papiertüten nur noch Plastiktüten ein, die aus dem erneuerbaren Rohstoff Zuckerrohr gefertigt und komplett biologisch abbaubar sind. Apotek 1 in Norwegen achtet währenddessen genau darauf, dass die verwendeten Papiertüten das FSC-Zertifikat tragen. Dieser Nachweis für nachhaltige Forstwirtschaft gilt zudem für alle Produktverpackungen von unseren Eigenmarken im Geschäftsfeld Retail, sofern dies für das jeweilige Erzeugnis ermöglicht werden kann.

Weniger Ressourcenverbrauch in administrativen Prozessen

Die PHOENIX group achtet auch in ihren Verwaltungsprozessen auf die Schonung natürlicher Ressourcen. So lag der Nutzungsanteil an nachhaltig erzeugtem FSC/PEFC-Papier in Deutschland im Jahr 2017 bei insgesamt 45 Prozent. In Italien betrug er über 80 Prozent, im Vereinigten Königreich ca. 66 Prozent.

Ein weiterer Fokus liegt auf der Reduzierung des Papierverbrauchs mithilfe der Digitalisierung. In Deutschland arbeitet das Debitorenmanagement inzwischen hauptsächlich mit rein elektronischen Akten. In einigen Ländern wie etwa den Niederlanden wurde der Papierlieferschein bereits durch einen elektronischen Prozess ersetzt. transmed nutzt ebenfalls zunehmend ein elektronisches Dokumentenmanagement, etwa für die Frachtführerakte, die Kundenakte oder die Fahrzeugakte. Die PHOENIX Pharma-Einkauf GmbH hat 2017 eine elektronische Lieferantenakte eingeführt, im Einklang mit Datenschutz und Revisionsicherheit. Die PHOENIX group nutzt unternehmensweit das digitale Reisekostenprogramm WinTrip SaaS und ermöglicht so einen papierlosen Prozess.

Auch die Nutzung von Druckern und Kopierern im Bürobereich wird in die Steigerung der Ressourceneffizienz einbezogen. So sind etwa in Deutschland die Geräte grundsätzlich auf Schwarz-Weiß- und beidseitigen Druck eingestellt. In der Regel werden mehr als 80 Prozent aller Ausdrücke in Schwarz-Weiß vorgenommen. Über fast allen Druckern in Deutschland ist zudem ein Plakat zur Sensibilisierung der Mitarbeiter für ein umweltfreundliches Nutzerverhalten platziert worden.

Vorrang für energieeffizienten Gebäudebetrieb

Als Betreiber und Nutzer von europaweit über 160 Distributionszentren sehen wir in einer effizienten Gebäudetechnik einen der größten Hebel für Energieeinsparungen und eine Verringerung von Treibhausgas-Emissionen. Dieses Prinzip beachten wir bereits bei der Planung und Umsetzung von Neubauprojekten, wie die strenge Orientierung an Effizienzstandards bei der Errichtung unseres neuen Vertriebszentrums in Gotha/Deutschland unter Beweis stellt. **GRI 103-1**

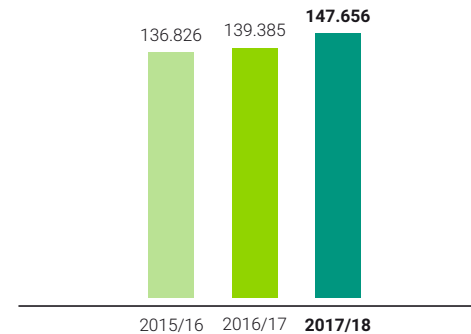
Der Betrieb unserer Gebäude unterliegt einem Energiemonitoring, was zugleich die Voraussetzung zur Erfüllung der EU-Energieeffizienzrichtlinie und Etablierung von Energiemanagementsystemen ist. Der analog der Norm DIN EN 16247-1 zertifizierte Energieauditor initiiert innerhalb des Unternehmens Verbesserungsprozesse und unterstützt deren Umsetzung. Die Ergebnisse der regelmäßigen Energieaudits nutzen wir, um geeignete Energieeinsparmaßnahmen voranzutreiben, wie etwa die kontinuierliche LED-Modernisierung und die Optimierung von Heizungs- und Klimaanlageanlagen. **GRI 103-2**

Energieeinsparungen durch moderne Technologien

Zudem erschließt die PHOENIX group Effizienzpotenziale in den operativen Prozessen und investiert daher in technische Innovationen. Beispielhaft steht dafür zum einen die Umrüstung auf energieeffiziente Druckluftkompressoren in den Lagern Freiburg, Hamburg, Bad Kreuznach und Mannheim, die prognostizierte Energieeinsparungen zwischen 23 und 51 Prozent ermöglichen. Außerdem kann mithilfe dieser Modernisierung entstehende Abwärme in das Heizsystem von Gebäuden und Anlagen eingespeist werden. **GRI 103-3, GRI 302-4**

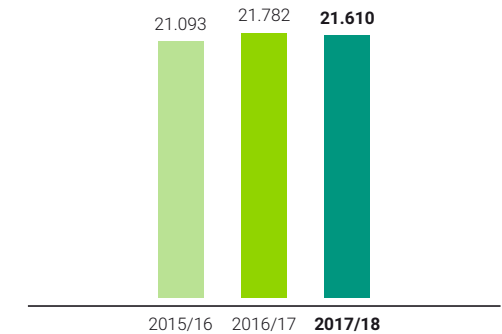
STROMVERBRAUCH PHOENIX GROUP

in MWh



FERNWÄRMEVERBRAUCH PHOENIX GROUP

in MWh



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

Beim Stromverbrauch haben wir während des Berichtszeitraums einen Anstieg registriert. Dies hat einerseits einen statistischen Hintergrund, da in den Niederlanden und in Lettland der Bereich Retail erstmals in die Erhebung der Kennzahlen einbezogen wurde. Ein anderer Faktor für die Steigerung war der Einsatz neuer Luftkühlungsanlagen in Frankreich in Verbindung mit sehr warmen Sommermonaten. Zudem haben wir in Serbien ein neues Distributionszentrum in Betrieb genommen. Währenddessen ist der Verbrauch von Fernwärme gegenüber dem Vorjahr gesunken. Dies ist unter anderem auf die Nutzung eines neuen Heizwerks im Distributionszentrum Zagreb/Kroatien, den Einzug in ein energieeffizientes Bürogebäude in Lettland sowie den Verkauf eines Gebäudes in Polen zurückzuführen. **GRI 302-1**

CO₂-Emissionen erneut vermindert

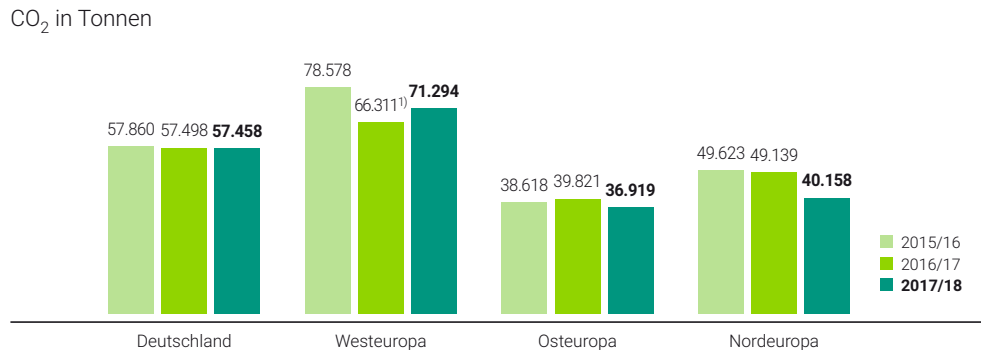
Die von der PHOENIX group verursachten Treibhausgas-Emissionen sind im zweiten Jahr in Folge gesunken. Die Reduzierung um ca. 3 Prozent ist besonders auf abnehmende Emissionen bei Transporten innerhalb von Scope 3 zurückzuführen. Regional betrachtet wird in Westeuropa (einschließlich Deutschland) der größte Schadstoffausstoß registriert, gefolgt von Nordeuropa und Osteuropa. **GRI 102-48, GRI 103-3, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-5**

Gesamt-Treibhausgas-Emissionen (THG-Emissionen) (Scope 1 – 3)  Glossar S. 40

CO ₂ in Tonnen	2015/16	2016/17	2017/18
Scope 1 Gesamt	22.908	25.929 ¹⁾	26.995
Scope 2 Gesamt	49.168	49.830	52.823
Scope 3 Gesamt	152.603	137.009	126.011
Gesamt Emissionen PHOENIX group	224.679	212.768¹⁾	205.829

¹⁾ Erklärung zu abweichendem berichteten Wert im Vorjahr: Frankreich hat im Vorjahr 2016/17 einen anderen Wert berichtet. Die Erhöhung in Scope 1 ist auf die Integration des Bereichs Retail in den Niederlanden (Naturgas) zurückzuführen. Der leichte Anstieg in Scope 2 resultiert aus der Integration des Bereichs Retail in den Niederlanden und Lettland (Strom) sowie durch ein neues Vertriebszentrum in Serbien. Die Reduzierung in Scope 3 ist unter anderem auf den verstärkten Einsatz von Biodiesel in Schweden sowie auf Routenoptimierungen in Serbien und Polen zurückzuführen.

GESAMT-TREIBHAUSGAS-EMISSIONEN NACH REGION (SCOPE 1 – 3)



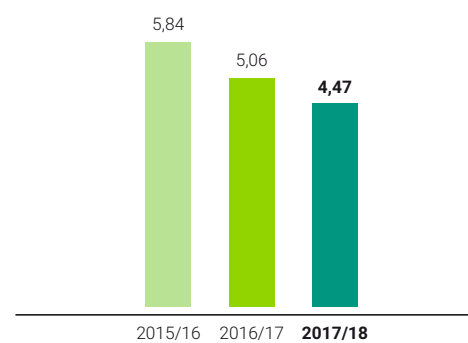
¹⁾ Erklärung zu abweichendem berichteten Wert im Vorjahr: Frankreich hat im Vorjahr 2016/17 einen anderen Wert berichtet.

Transportlogistik nutzt Umweltschutzpotenziale

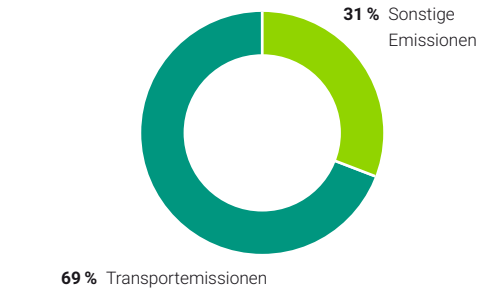
Unsere moderne Fahrzeugflotte, eine transparente Datenbasis sowie eine ressourcenschonende Fahrweise sind die Voraussetzung für die effiziente und umweltfreundliche Logistik der PHOENIX group. Auf dieser Basis wollen wir die durch den Transport verursachten CO₂-Emissionen weiter senken.

TRANSPORTEMISSIONEN

in t CO₂ je Mio. Euro Gesamtleistung




VERGLEICH ZWISCHEN DEN SONSTIGEN UND TRANSPORTEMISSIONEN¹⁾ GRI 103-1



¹⁾ Eigene Transporte und Transporte durch Subunternehmen.

2017 führte unser Tochterunternehmen transmed rund 1,85 Millionen Tourenkilometer mit mehr als 2.900 Fahrzeugen durch. Die kurze Leasinglaufzeit von durchschnittlich 36 Monaten ermöglicht es transmed, den Fuhrpark mit modernen, verbrauchsarmen Fahrzeugen zu betreiben. Das Unternehmen hat einen genauen Überblick zu deren Ausstattung und wertet die gefahrenen Jahreskilometer pro Niederlassung, die Fahrzeugkategorien und -typen sowie die genutzten Kraftstoffarten aus.

transmed informiert ihre Mitarbeiter regelmäßig zur kraftstoffsparenden Fahrweise. Zu den vielfältigen Ansatzpunkten für mehr Umweltfreundlichkeit gehören 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. Unsere kroatische Landesgesellschaft belohnt eine kraftstoffsparende Fahrweise beispielsweise durch monetäre Bonuszahlungen. **GRI 103-2**

Tamro, die schwedische Landesgesellschaft der PHOENIX group, setzt gemeinsam mit ihren Logistikpartnern auf den Einsatz umweltschonender Kraftstoffe aus Biodiesel (HVO100)  Glossar S.40. Hier hat sich der Verbrauch im Berichtszeitraum von 10,7 Mio. Litern auf 23,6 Mio. Liter mehr als verdoppelt, während der Verbrauch von herkömmlichem Diesel gesunken ist. 2016 sind bereits 18 Prozent aller vom Unternehmen beauftragten Transporte zu den Apotheken mit Fahrzeugen realisiert worden, die HVO100-Treibstoff genutzt haben.

03



FÖRDERUNG DER MITARBEITER

ARBEITGEBER MIT VERANTWORTUNG

- Zukunftssicherung mit Aus- und Weiterbildung
- Talentmanagement sichert Führungskräftenachwuchs
- Gesundheitsmanagement mit Fokus Prävention

Für den Erfolg unseres Unternehmens brauchen wir motivierte und engagierte Mitarbeiter. Zugleich sehen wir uns wachsenden Herausforderungen wie dem Fachkräftemangel und dem demografischen Wandel gegenüber, auf die wir mit einer schlüssigen HR-Strategie Antworten finden müssen. Uns ist es besonders wichtig, unseren Mitarbeitern attraktive Beschäftigungsbedingungen und interessante Karrieremöglichkeiten zu bieten. Dazu zählen wir nicht nur eine zielgerichtete Aus- und Weiterbildung, sondern auch ein internationales Talentmanagement, mit dem es uns gelingt, auch internationale Führungspositionen aus der PHOENIX group heraus intern zu besetzen. **GRI 103-1**

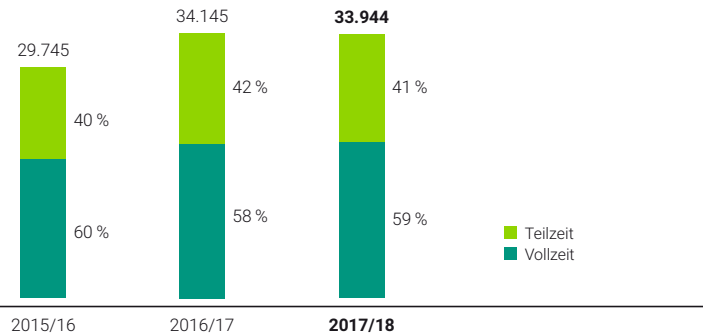
Zu den wichtigsten Eckpfeilern unserer Unternehmenskultur gehört der vertrauensvolle Dialog zwischen Führungskräften und Mitarbeitern. Daneben suchen wir den direkten Draht zu unseren Beschäftigten über eine unternehmensweite Mitarbeiterbefragung. Einen großen Einfluss auf die Zufriedenheit und Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter hat die Gestaltung eines sicheren und gesundheitsfördernden Arbeitsumfelds. Hier arbeiten wir an der weiteren Ausdehnung unseres betrieblichen Gesundheitsmanagements sowie an der Senkung der Krankheitsrate im Unternehmen.

Mitarbeiterzahlen im Überblick

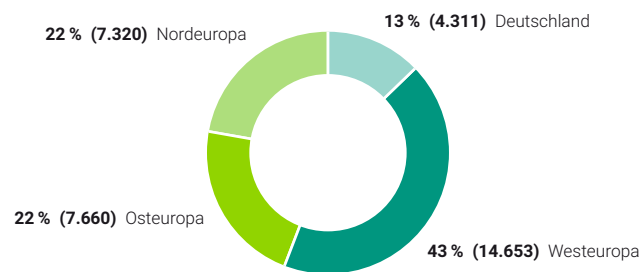
Ende des Geschäftsjahres 2017/18 waren in insgesamt 26 europäischen Ländern 33.944 Mitarbeiter bei der PHOENIX group beschäftigt. Damit ist das Beschäftigungsniveau gegenüber dem vorherigen Berichtszeitraum nahezu stabil geblieben. Die Zahl der rechnerischen Vollzeitstellen wuchs auf 27.749 an und lag damit 0,3 Prozent über dem Vorjahr. Die meisten Beschäftigten sind im Vereinigten Königreich mit mehr als 6.000 Mitarbeitern vertreten, gefolgt von den Niederlanden (4.547) und Deutschland (4.311). Der Anteil der weiblichen Beschäftigten liegt durchschnittlich bei rund 70 Prozent. Die Teilzeitquote unter den Mitarbeitern beträgt 41 Prozent. **GRI 102-8, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 405-1**

MITARBEITER NACH BESCHÄFTIGUNGSGRAD

zum 31. Januar



MITARBEITER NACH REGION (2017/18)



Kompetenzzuwachs durch Aus- und Weiterbildung

Es ist uns wichtig, die Potenziale unserer Mitarbeiter zu erkennen und ihre Fähigkeiten systematisch zu fördern. Dafür nutzen wir in allen Ländern ein effizientes und flächendeckendes System der Weiterbildung, mit dem die Beschäftigten ihre fachliche Kompetenz ausbauen und ihrer persönlichen Weiterentwicklung neue Impulse geben können. Wir führen für alle Mitarbeiter je nach Aufgabenfeld gezielte Einarbeitungsprogramme und Fortbildungen durch. Verpflichtend sind dabei Schulungen in den Bereichen Good Distribution Practice (GDP), zum Verhaltenskodex, zur Antikorruptionsrichtlinie sowie zur Wettbewerbscompliance-Richtlinie. Darüber hinaus spielen die Themen Arbeits- und Gesundheitsschutz, Mitarbeiterführung, Recht, Datenschutz, IT und Sprachen eine wichtige Rolle in der Qualifizierung unserer Mitarbeiter. Zudem intensivieren wir auf europäischer Ebene stetig den Austausch von Best Practices bei der Umsetzung von Weiterbildungs-konzepten. **GRI 103-2**

Talentmanagement für internationale Führungskräfte

Die PHOENIX group verfolgt konsequent ihr Ziel, leitende Positionen vorrangig aus dem Unternehmen heraus zu besetzen. Dafür haben wir eine länderübergreifende Nachfolgeplanung für Top-Positionen etabliert, die unseren Führungskräften internationale Karrierechancen eröffnet und zugleich ihre Bindung an das Unternehmen weiter festigt. Herzstück ist das Talentmanagement, das Schlüsselpositionen festlegt, die Leistungsträger identifiziert sowie optimale Fördermöglichkeiten bietet. Im Geschäftsjahr 2017/18 haben wir etwa 300 Führungskräfte der PHOENIX group in das Talentmanagement einbezogen. Für Führungskräfte auf unterschiedlichen Ebenen bieten wir adäquate Entwicklungsprogramme an: **GRI 103-3**

- das „European Management Development Programme“ (EMDP) als konzernübergreifende Personalentwicklungsmaßnahme für den Führungsnachwuchs in allen Ländern der PHOENIX group
- das „Top Management Education Programme“ (TMP) für die Top-Manager der PHOENIX group

Das Talentmanagement haben wir in den Ländern erstmalig dazu genutzt, auch Potenzialträger aus dem Senior Management (der zweithöchsten Managementebene) zu identifizieren und für ein gruppenweites Entwicklungsprogramm zu nominieren („Senior Management Education Programme“). Ab dem Geschäftsjahr 2018/19 wird außerdem das bestehende EMDP als „Middle Management Education Programme“ komplett neu aufgesetzt. Im Fokus der beiden letztgenannten Programme stehen die Entwicklung von Führungskompetenzen und die Förderung einer Kultur der Zusammenarbeit über Ländergrenzen und Funktionen hinweg.

Schulter an Schulter mit unseren Mitarbeitern

Wir pflegen eine dialogorientierte Unternehmenskultur, die von unseren im Leitbild verankerten Werten und den konzernübergreifenden Führungsleitlinien geprägt wird. Der Austausch wird zum einen über das Mitarbeiter-Jahresgespräch zwischen Führungskräften und Beschäftigten geführt, das in den Landesgesellschaften unterschiedlich ausgestaltet ist. Gemeinsamer Ansatz ist ein strukturiertes Feedback und die Unterstützung der Mitarbeiter bei der beruflichen Weiterentwicklung. Zum anderen wollen wir über direkte Befragungen erfahren, wie zufrieden unsere Beschäftigten mit ihrem Arbeitsplatz sind. Im Anschluss an die Ende 2015 konzernweit durchgeführte Mitarbeiterbefragung haben die Führungskräfte Handlungsfelder definiert und gemeinsam mit ihren Mitarbeitern unternehmensweit über 140 Verbesserungsmaßnahmen entwickelt. Im Mittelpunkt standen dabei die Themengebiete Kommunikation, Informationsaustausch und ein gesundes sowie motivierendes Arbeitsklima. **GRI 404-3**

Die weitere Umsetzung der Maßnahmen und die Zielerreichung verfolgen die Geschäftsleitungen der Landesgesellschaften und der Vorstand der PHOENIX group konsequent nach. In der zweiten Jahreshälfte 2018 wird das Unternehmen erneut eine internationale Mitarbeiterbefragung mit der gleichen Methodik durchführen. Damit können wir die Entwicklung der Zufriedenheit und Motivation der Beschäftigten genau nachvollziehen und weitere Verbesserungspotenziale erkennen.

Im Dialog mit den Arbeitnehmervertretungen

Die PHOENIX group legt großen Wert auf ein partnerschaftliches Verhältnis zu den Arbeitnehmervertretungen und orientiert sich dafür an international anerkannten Standards sowie den rechtlichen Rahmenbedingungen des jeweiligen Landes. Ausdruck dessen ist der Abschluss einer Vereinbarung zur Etablierung eines SE-Betriebsrats, der die internationalisierte Unternehmensstruktur widerspiegelt und den bisherigen Europäischen Betriebsrat ersetzt. Dieses neue Gremium mit 38 Mitgliedern führt entsprechend den Dialog mit der Unternehmensleitung zu länderübergreifenden Fragestellungen und Projekten, wie etwa der Mitarbeiterbefragung, der Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie dem Gesundheitsmanagement. Somit ist die Arbeitnehmervertretung auf zentraler Ebene auch in die wichtigsten CSR-Handlungsfelder des Unternehmens aktiv eingebunden.

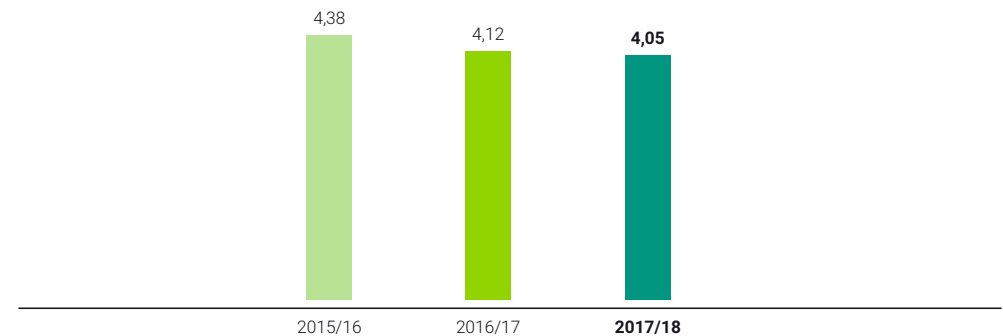
Sicherheit und Gesundheit haben oberste Priorität

Wir haben eine besondere Verantwortung für die Gesundheit unserer Mitarbeiter und achten daher auf sichere Betriebsabläufe. Im Rahmen unseres Qualitätsmanagements gewährleisten wir die strenge Einhaltung der relevanten Gesetze und Bestimmungen der Länder wie auch der Europäischen Union. Dabei sind systematische Gefährdungsbeurteilungen für jeden Arbeitsplatz ebenso vorgeschrieben wie die Umsetzung geeigneter Präventionsmaßnahmen. An allen Standorten sorgen Mitarbeiter mit einer Ausbildung als Ersthelfer sowie als Arbeits- und Gesundheitsschutzbeauftragter für zusätzliche Sicherheit. **GRI 103-1, GRI 103-2**

Die PHOENIX group verfolgt als strategisches Ziel die Senkung der Krankheitsrate. 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 hat die PHOENIX group bereits Fortschritte erzielt, wenn auch noch weitere Anstrengungen nötig sind. Im Berichtsjahr ist die Krankheitsrate auf 4,05 Prozent gesunken, nachdem sie im Jahr zuvor noch 4,12 Prozent betragen hatte. **GRI 103-3**

KRANKHEITSRATE

in %



In den Landesgesellschaften unterstützt ein betriebliches Gesundheitsmanagement die Senkung der Krankheitsrate mit zahlreichen Projekten wie etwa Gesundheitstagen in den Vertriebszentren, bei denen beispielsweise Maßnahmen zur Krebsfrüherkennung, die Beratung zum Stressmanagement oder eine gesunde Ernährung im Mittelpunkt stehen. Einen wichtigen Beitrag leisten auch effektive und wertschätzende Rückkehr- und Fehlzeitengespräche zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern sowie das betriebliche Eingliederungsmanagement. Ab Herbst 2018 startet in Deutschland eine Kooperation mit dem pme Familienservice, der die Mitarbeiter mit Beratung und Serviceangeboten bei beruflichen und privaten Problemsituationen unterstützt. Von einem ähnlich ausgerichteten, rund um die Uhr verfügbaren Service profitieren bereits seit einigen Jahren die PHOENIX Mitarbeiter im Vereinigten Königreich.

Bereits seit 2016 gibt es für die Mitarbeiter in Deutschland zudem die Möglichkeit, in Kooperation mit der Firma JobRad ein Fahrrad zu leasen und über mehr Bewegung ihre Gesundheit zu stärken. Parallel nahmen viele Mitarbeiter an der Aktionskampagne „Mit dem Rad zur Arbeit“ von AOK und ADFC (Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club) teil und haben in diesem Rahmen gemeinsam fast 28.000 km zurückgelegt.

Unsere Landesgesellschaft in Italien hat sich besonders auf die Analyse von elektromagnetischen Feldern in Arbeitsprozessen spezialisiert und entsprechende Schutzmechanismen für die Beschäftigten etabliert. PHOENIX Beschäftigte in Österreich haben die Möglichkeit, medizinische Massagen und Gesundheits-Checks in Anspruch zu nehmen. Die Landesgesellschaften in Tschechien und der Slowakei gewähren ihren Mitarbeitern eine kostenfreie Gripeschutzimpfung, während in Dänemark eine Krankenversicherung zu einem reduzierten Preis abgeschlossen werden kann. In Estland steht die Sportförderung im Mittelpunkt der Gesundheitsprogramme.

Unfälle schon im Ansatz vermeiden

Zur Prävention von Unfällen tragen vor allem regelmäßige Schulungen unserer Mitarbeiter bei. Hauptinhalte sind der Brandschutz, die Ergonomie am Arbeitsplatz, das richtige Heben oder die sichere Bedienung von Maschinen und Geräten in den Vertriebszentren, besonders von Gabelstaplern. In allen Landesgesellschaften wird zudem streng auf schützende Arbeitskleidung geachtet. **GRI 103-2**

Arbeitsunfälle melden wir ausnahmslos an die zuständigen lokalen Behörden und dokumentieren diese ebenso wie berufsbedingte Erkrankungen. Während des Berichtszeitraums haben wir innerhalb der PHOENIX group 451 Verletzungen aufgrund von Arbeitsunfällen registriert. Das ist gegenüber dem Vorjahr ein Rückgang von 22,8 Prozent (584 Unfälle*). Bei insgesamt rund 50,51 Millionen Arbeitsstunden entspricht das unternehmensweit einer Unfallrate von 8,93 Unfällen pro eine Million Arbeitsstunden. Dies entspricht einer Senkung von 21,7 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. **GRI 103-3**

Gesamtrate arbeitsbedingter Verletzungen¹⁾ **GRI 102-48, GRI 403-2**

je eine Million Arbeitsstunden	2015/16	2016/17	2017/18
Verletzungen mit Zeitausfall	358	584 ¹⁾	451
Tatsächliche Arbeitszeit in Stunden	43.786.889	49.244.669	50.505.980
Gesamthäufigkeit von Verletzungen (TRIF)	8,18	11,41	8,93

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

Erklärung zu abweichendem berichteten Wert im Vorjahr: Tschechien konnte den Wert 2016/17 aufgrund einer Systemumstellung nicht berichten.

* Die im CSR-Report 2016/17 genannten 562 Unfälle mussten nach der Veröffentlichung aufgrund einer Anpassung in der Statistik nach oben korrigiert werden.

04



ENGAGEMENT FÜR DIE GESELLSCHAFT

DER VERANTWORTUNG INTERNATIONAL GERECHT WERDEN


- Die PHOENIX group übernimmt Verantwortung für die Gemeinschaft
- Neues Motto „Gemeinsam für eine gesunde Zukunft von Kindern“
- Gruppenweite und lokale Maßnahmen leisten wichtige Beiträge

Über unsere Kerntätigkeit hinaus möchten wir mit unseren Fähigkeiten und Ressourcen einen positiven Beitrag für das Gemeinwohl leisten. Gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen, ist Teil unserer Unternehmensphilosophie sowie in unseren Werten fest verankert.

Unter dem Motto „Gemeinsam für eine gesunde Zukunft von Kindern“ haben wir unser gesellschaftliches Engagement im vergangenen Jahr zusammengefasst. Unser Förderschwerpunkt liegt auf den Gebieten, in denen wir eine besondere Kompetenz besitzen: Wir unterstützen vor allem die pharmazeutische Forschung, gemeinnützige Einrichtungen wie Krankenhäuser, Kindertagesstätten und regionale Institutionen, gruppenweite gemeinwohlorientierte Projekte sowie Schulen und Universitäten. Dabei bauen wir auf ausgewählte Leuchtturmprojekte sowie kleinere soziale Projekte im Umfeld unserer Standorte. Bei allen Aktivitäten ist uns wichtig, dass wir mit ihnen einen langfristigen und nachhaltigen gesellschaftlichen Nutzen schaffen. Auch unsere Mitarbeiter engagieren sich in vielfacher Hinsicht für unterschiedliche gemeinnützige Projekte. Die PHOENIX group unterstützt sie darin und stockt zum Beispiel die Spenden, die sie gesammelt haben, um einen bestimmten Betrag auf.

Die Spendensumme belief sich für die gesamte PHOENIX group im Geschäftsjahr 2017/18 auf 0,9 Mio. Euro. Die größten Investitionen in das Gemeinwohl fielen im vergangenen Jahr in Deutschland sowie in den Niederlanden an.


Richt- und Leitlinien stellen regelkonformes Verhalten sicher

Wesentlich ist, dass alle Spenden- und Sponsoring-Maßnahmen im Einklang mit gesetzlichen und rechtlichen Anforderungen erfolgen. Bei der Ausgestaltung unserer Projekte ist deshalb grundsätzlich die PHOENIX Antikorruptionsrichtlinie einzuhalten, die gruppenweit gilt. Zudem haben wir im März 2017 einen ebenfalls gruppenweit gültigen  Leitfaden zu Spenden- und Sponsoring-Anfragen verabschiedet. Dieser enthält insbesondere Kriterien und Hilfestellung bei der Auswahl von geeigneten Projekten für alle Landesgesellschaften und unsere Partner. Gleichzeitig ist darin festgelegt, welche Maßnahmen nicht unterstützt werden. Dazu zählen etwa Veranstaltungen von politischen Parteien oder Behörden. Ausgeschlossen sind zudem Projekte, die in Beziehung zur unternehmerischen Tätigkeit von PHOENIX stehen können, oder auch die Förderung von Organisationen, die unseren Interessen entgegenstehen oder dem Ruf unseres Unternehmens schaden können. Unsere Tochtergesellschaften entscheiden jedoch weiterhin dezentral, welche lokalen Projekte sie unterstützen.

PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis im Fokus

Zu unseren Leuchtturmprojekten zählt seit nunmehr über 20 Jahren der PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis. Die ursprüngliche Intention, Spitzenforschung in Deutschland zu halten und bekannt zu machen, haben wir im Laufe der Jahre zusätzlich durch die Zielsetzung untermauert, die pharmazeutische Wertschöpfungskette auf diesem Weg nachhaltig zu stärken. Jedes Jahr sichtet eine unabhängige Jury innovative Originalarbeiten mit pharmazeutischer Relevanz aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. Daraus werden Preisträger in vier Kategorien ermittelt. Der mit 40.000 Euro dotierte Preis ist ein renommierter Wissenschaftspreis im deutschsprachigen Raum. Zugleich ist es der einzige Award, der neueste Arbeiten aus einem ganzen Wissenschaftsgebiet auszeichnet.

Seit über 25 Jahren unterstützt die PHOENIX group zudem den Verein KULTURBRAS e. V. mit Sitz in Deutschland und Brasilien. Kern des Vereins ist der Betrieb einer Tagesstätte in Fortaleza, Brasilien, in der aktuell 96 Schulkinder im Alter zwischen drei und dreizehn Jahren schulisch betreut werden und regelmäßige Mahlzeiten erhalten. Seit Eröffnung der Schule konnten rund 1.000 hilfsbedürftige Kinder unterstützt und versorgt werden. Die Verwaltungsaufgaben des Vereins in Deutschland werden ehrenamtlich übernommen. Es ist vorgesehen, dass immer ein PHOENIX Mitarbeiter bei KULTURBRAS e. V. mitwirkt.

Weitere bedeutende Projekte unserer Landesgesellschaften sind unter anderem die Unterstützung des Königin Silvia Krankenhauses in Schweden, der NSPCC (National Society for the Prevention of Cruelty to Children) und der Krebsforschung im Vereinigten Königreich sowie diverser Stiftungen zum Wohle von Kindern und lokalen Sozialeinrichtungen durch die BENU Apotheken in Ungarn. Detaillierte Informationen zu den einzelnen Projekten finden Sie auf unserer  [Internetseite](#).

ZAHLEN UND FAKTEN

KENNZAHLEN DER PHOENIX GROUP

Der Nachhaltigkeitsbericht 2017/18 beinhaltet die wesentlichen Leistungskennzahlen aus allen Landesgesellschaften und deren Tochtergesellschaften. Alle wirtschaftlichen und umweltbezogenen Daten sowie die Verletzungen mit Zeitausfall wurden in einer zentralen CSR-Management-Software durch die Landesgesellschaften erfasst. Ausgenommen sind die Mitarbeiterkennzahlen. Diese wurden über das zentrale Personalsystem der PHOENIX group zur Verfügung gestellt.

Wertschöpfung GRI 102-48, GRI 201-1

	2015/16	2016/17	2017/18
Einbehaltener Geschäftswert aller Landesgesellschaften der PHOENIX group¹⁾ in Mio. Euro			
Nettoumsatz	23.247,4	24.436,7	24.909,8
Gesellschaftliche Investitionen	1,729	0,913	0,914
Löhne, Gehälter und Sozialleistungen	1.158,7	1.289,2	1.342,4
Betriebskosten	21.725,8	22.833,3	23.246,4
Steuern und Gebühren	95,0	118,2	80,2
Dividenden und Zinsen an Kapitalgeber	78,0	74,7	66,4
Einbehaltener Geschäftswert	188,1	120,4	173,5

¹⁾ Der Jahresabschluss 2017/18 wurde erstmalig auf Basis der PHOENIX SE erstellt. Um eine Vergleichsperiode zu haben, wurde das Vorjahr 2016/17 entsprechend angepasst.

Umwelt GRI 102-48

Gesamt-Treibhausgas-Emissionen * (THG-Emissionen) (Scope 1–3 *) Glossar S. 40

CO ₂ in Tonnen	2015/16	2016/17	2017/18
Scope 1 Gesamt	22.908	25.929 ¹⁾	26.995
Scope 2 Gesamt	49.168	49.830	52.823
Scope 3 Gesamt	152.603	137.009	126.011
Gesamt Emissionen PHOENIX group	224.679	212.768¹⁾	205.829

¹⁾ Erklärung zu abweichendem berichteten Wert im Vorjahr: Frankreich hat im Vorjahr 2016/17 einen anderen Wert berichtet.

Die Erhöhung in Scope 1 ist auf die Integration des Bereichs Retail in den Niederlanden (Naturgas) zurückzuführen.

Der leichte Anstieg in Scope 2 resultiert aus der Integration des Bereichs Retail in den Niederlanden und Lettland (Strom) sowie durch ein neues Vertriebszentrum in Serbien.

Die Reduzierung in Scope 3 ist unter anderem auf den verstärkten Einsatz von Biodiesel in Schweden sowie auf Routenoptimierungen in Serbien und Polen zurückzuführen.

Gesamt-Treibhausgas-Emissionen nach Region (Scope 1–3) GRI 102-48

CO ₂ in Tonnen	2015/16	2016/17	2017/18
PHOENIX group	224.679	212.768	205.829
Deutschland	57.860	57.498	57.458
Westeuropa	78.578	66.310 ¹⁾	71.294
Osteuropa	38.618	39.821	36.919
Nordeuropa	49.623	49.139	40.158

¹⁾ Erklärung zu abweichendem berichteten Wert im Vorjahr: Frankreich hat im Vorjahr 2016/17 einen anderen Wert berichtet.

Emissionen durch direkten Energieverbrauch inklusive eigener Transporte nach Region (Scope 1)

CO ₂ in Tonnen	2015/16	2016/17	2017/18
PHOENIX group	22.908	25.929	26.995
Deutschland	2.765	2.804	2.881
Westeuropa	11.990	15.462	17.014
Osteuropa	6.321	5.737	5.103
Nordeuropa	1.831	1.925	1.997

Emissionen durch indirekten Energieverbrauch nach Region (Scope 2)

CO ₂ in Tonnen	2015/16	2016/17	2017/18
PHOENIX group	49.168	49.830	52.824
Deutschland	17.677	17.364	16.877
Westeuropa	12.762	13.370	16.812
Osteuropa	11.773	12.030	11.983
Nordeuropa	6.955	7.066	7.152

Emissionen von ausgelagerten Transporten nach Region (Scope 3)

CO ₂ in Tonnen	2015/16	2016/17	2017/18
PHOENIX group	152.603	137.009	126.011
Deutschland	37.417	37.329	37.700
Westeuropa	53.825	37.479	37.468
Osteuropa	20.524	22.054	19.833
Nordeuropa	40.837	40.147	31.010

Fernwärmeverbrauch nach Region

in MWh	2015/16	2016/17	2017/18
PHOENIX group	21.093	21.782	21.610
Deutschland	4.174	4.507	4.594
Westeuropa	0	0	0
Osteuropa	3.859	3.870	3.298
Nordeuropa	13.060	13.404	13.718

Stromverbrauch nach Region

in MWh	2015/16	2016/17	2017/18
PHOENIX group	136.826	139.385	147.656
Deutschland	33.042	32.050	30.936
Westeuropa	38.461	40.238	49.399
Osteuropa	20.438	20.698	20.915
Nordeuropa	44.884	46.400	46.406

Pharmazeutischer Abfall nach Region

in Tonnen	2015/16	2016/17	2017/18
PHOENIX group	1.204	1.432	1.344
Deutschland	111	194	164
Westeuropa	151	183	260
Osteuropa	177	205	168
Nordeuropa	765	850	752

Ungefährlicher Abfall nach Region

in Tonnen	2015/16	2016/17	2017/18
PHOENIX group	20.031	23.158	23.851
Deutschland	8.405	8.621	8.012
Westeuropa	5.456	7.782	9.005
Osteuropa	2.317	2.531	2.590
Nordeuropa	3.852	4.224	4.245

Mitarbeiter

Mitarbeiter Gesamtanzahl und Vollzeit (FTE) nach Region ¹⁾

	2015/16 Vollzeit (FTE)	2016/17 Vollzeit (FTE)	2017/18 Vollzeit (FTE)	2015/16 Gesamt- anzahl	2016/17 Gesamt- anzahl	2017/18 Gesamt- anzahl
PHOENIX group	25.235	27.664	27.749	29.745	34.145	33.944
Deutschland	3.506	3.508	3.434	4.398	4.434	4.311
Westeuropa	9.938	11.664	11.398	12.709	15.294	14.653
Osteuropa	6.194	6.861	7.168	6.598	7.315	7.660
Nordeuropa	5.596	5.631	5.749	6.040	7.102	7.320

¹⁾ Zum Stichtag 31. Januar.

Mitarbeiter nach Geschlecht, Beschäftigungsart und Region

Anzahl	2017/18			
	Vollzeit männlich	Teilzeit männlich	Vollzeit weiblich	Teilzeit weiblich
PHOENIX group	7.902	2.236	12.004	11.802
Deutschland	1.437	352	913	1.609
Westeuropa	3.137	1.280	2.972	7.264
Osteuropa	1.981	131	4.722	826
Nordeuropa	1.347	473	3.397	2.103

Krankheitsbedingte Abwesenheit ¹⁾

in Stunden	2015/16	2016/17	2017/18
PHOENIX group	2.285.216	2.395.356	2.406.548
Deutschland	541.205	540.683	513.278
Westeuropa	838.678	846.403	937.939
Osteuropa	358.564	411.840	390.603
Nordeuropa	546.769	596.429	564.728

¹⁾ Summe bezahlter und unbezahlter Stunden gesetzt.

Gesamtrate arbeitsbedingter Verletzungen ¹⁾ GRI 102-48

je eine Million Arbeitsstunden	2015/16	2016/17	2017/18
Verletzungen mit Zeitausfall	358	584 ¹⁾	451
Tatsächliche Arbeitszeit in Stunden	43.786.889	49.244.669	50.505.980
Gesamthäufigkeit von Verletzungen (TRIF)	8,18	11,41	8,93

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

Erklärung zu abweichendem berichteten Wert im Vorjahr: Tschechien konnte den Wert 2016/17 aufgrund einer Systemumstellung nicht berichten.

GRI CONTENT INDEX



Die Global Reporting Initiative (GRI) hat für diesen Bericht einen „Materiality Disclosures Service“ durchgeführt. Diese Leistung bestätigt, dass die generellen Angaben GRI 102-40 bis 102-49 korrekt im Inhaltsverzeichnis (GRI Content Index) und im Text des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts 2017/18 der PHOENIX group aufgeführt sind.

Der nachstehende GRI Content Index enthält alle Angaben entsprechend den GRI Standards in der Option „Core“. Er zeigt auf, in welchem Umfang und mit welchen Maßnahmen wir auf die wesentlichen Aspekte eingehen und wo diese Informationen im vorliegenden Bericht zu finden sind.

GRI Standard	Nummer	Angaben	Seite	Anmerkungen zu Auslassungen und weitere Erläuterungen
GRI 101: Grundlagen 2016				
GRI 102: Generelle Angaben 2016				
1. ORGANISATIONSPROFIL				
	102-1	Unternehmensname	Einstiegsseiten, Seite 8	
	102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	Einstiegsseiten, Seiten 8, 16	
	102-3	Hauptsitz	Seite 8, Impressum	
	102-4	Länder mit Geschäftstätigkeit	Seite 8	
	102-5	Eigentümerstruktur und Rechtsform	Impressum, Geschäftsbericht 2017/18	
	102-6	Absatzmärkte	Seite 8	
	102-7	Größe der Organisation	Seite 8	
	102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeiter	Seite 24	
	102-9	Lieferkette	Seite 17	
	102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	Seite 7	
	102-11	Vorsorgeprinzipien und -ansätze	Seite 16	
	102-12	Externe Initiativen	Seite 16	
	102-13	Mitgliedschaft in Verbänden/Initiativen	Seite 16	

GRI Standard	Nummer	Angaben	Seite	Anmerkungen zu Auslassungen und weitere Erläuterungen
2. STRATEGIE				
	102-14	Stellungnahme des/der Verantwortlichen	Seite 4 f.	
3. ETHIK UND INTEGRITÄT				
	102-16	Werte, Prinzipien, Standards und Verhaltensnormen	Seite 8	
	102-17	Verfahren für ethische Beratung und Bedenken	Seite 18	
4. UNTERNEHMENSFÜHRUNG				
	102-18	Führungsstruktur	Geschäftsbericht 2017/18	
5. EINBINDUNG VON STAKEHOLDERN				
	102-40	Liste aller Stakeholder	Seite 10	
	102-41	Abkommen zu Kollektivverhandlungen		Im Jahr 2017/18 waren rund 54 Prozent der Mitarbeiter in Europa von Kollektivvereinbarungen erfasst. Die Zahl hat sich gruppenweit im Vergleich zu den Vorjahren erhöht, da erstmals die Anzahl der Beschäftigten pro Land in der Berechnung berücksichtigt wurde.
	102-42	Grundlage für Auswahl der Stakeholder	Seite 9	
	102-43	Ansatz zur Einbeziehung der Stakeholder	Seite 9	
	102-44	Schlüsselthemen und Anliegen	Seite 10	
6. BERICHTSPROFIL				
	102-45	Im Jahresabschluss erfasste Unternehmen	Seite 7 f., Geschäftsbericht 2017/18	
	102-46	Berichtsinhalte und -grenzen	Seite 9	
	102-47	Liste aller wesentlichen Aspekte	Seite 11	
	102-48	Neuformulierungen alter Informationen	Seiten 2, 22, 27, 30,33	
	102-49	Änderungen im Bericht	Seite 7	
	102-50	Berichtszeitraum	Seite 7	
	102-51	Erscheinungsdatum des aktuellsten Berichts	01.08.2017	
	102-52	Berichtszyklus	Seite 7	
	102-53	Kontakt	Seite 13, Impressum	

GRI Standard	Nummer	Angaben	Seite	Anmerkungen zu Auslassungen und weitere Erläuterungen
	102-54	Angaben zur Erstellung des Berichts entsprechend den GRI Standards	Seite 7	
	102-55	GRI Content Index	Seite 34 ff.	
	102-56	Externe Prüfung	Eine externe Prüfung des Berichts hat für den Zeitraum 2017/18 nicht stattgefunden.	
GRI 200: Wirtschaftliche Aspekte 2016				
GRI 103: Management Ansatz 2016	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	Seite 15 f.	
	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	Seite 14 f.	
	103-3	Prüfung des Managementansatzes	Seite 14 f.	
GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016	201-1	Erzeugter und verteilter wirtschaftlicher Wert	Seiten 2, 14, 30	
Antikorruption				
GRI 103: Management Ansatz 2016	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	Seite 17	
	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	Seite 18	
	103-3	Prüfung des Managementansatzes	Seite 18	
GRI 205: Antikorruption 2016	205-2	Kommunikation und Weiterbildung im Bereich Antikorruption	Seite 18	
GRI 300: Umweltaspekte 2016				
Energie				
GRI 103: Management Ansatz 2016	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	Seite 22	
	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	Seite 22	
	103-3	Prüfung des Managementansatzes	Seite 22	
GRI 302: Energie 2016	302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	Seite 22	
	302-4	Rückgang Energiebedarf	Seite 22	

GRI Standard	Nummer	Angaben	Seite	Anmerkungen zu Auslassungen und weitere Erläuterungen
Emissionen				
GRI 103: Management Ansatz 2016	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	Seiten 19, 23	
	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	Seite 23	
	103-3	Prüfung des Managementansatzes	Seite 22	
GRI 305: Emissionen 2016	305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Seite 22 f.	
	305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	Seite 22 f.	
	305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	Seite 22 f.	
	305-5	Senkung der THG-Emissionen	Seite 22 f.	
Abwasser und Abfall				
GRI 103: Management Ansatz 2016	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	Seite 19	
	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	Seite 19	
	103-3	Prüfung des Managementansatzes	Seite 20	
GRI 306: Abwasser und Abfall 2016	306-2	Abfall nach Art und Entsorgungsverfahren	Seite 19 ff.	
Umwelt Compliance				
GRI 103: Management Ansatz 2016	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	Seite 19	
	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	Seite 19	
	103-3	Prüfung des Managementansatzes	Seite 19	
GRI 307: Compliance 2016	307-1	Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -verordnungen		Uns sind keine Vorfälle bekannt. Die Einführung eines konzernweiten Reportings wird derzeit geprüft.

GRI Standard	Nummer	Angaben	Seite	Anmerkungen zu Auslassungen und weitere Erläuterungen
GRI 400: Soziale Aspekte 2016				
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz				
GRI 103: Management Ansatz 2016	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	Seite 26	
	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	Seite 26 f.	
	103-3	Prüfung des Managementansatzes	Seite 26 f.	
GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2016	403-2	Art und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Arbeitsausfalltage und Abwesenheit sowie Zahl der arbeitsbedingten Todesfälle	Seite 27	
Aus- und Weiterbildung				
GRI 103: Management Ansatz 2016	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	Seite 24	
	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	Seite 25	
	103-3	Prüfung des Managementansatzes	Seite 25	
GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016	404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten		Die Datenbasis der Trainingszeiten wird derzeit überprüft. Daher ist die durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter gegenwärtig nicht verfügbar.
	404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten	Seite 26	
Vielfalt und Chancengleichheit				
GRI 103: Management Ansatz 2016	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	Seite 24	
	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	Seite 24	
	103-3	Prüfung des Managementansatzes	Seite 24	
GRI 405: Vielfalt und Chancengleichheit 2016	405-1	Vielfalt der Kontrollgremien und Belegschaft	Seite 24 f.	Daten zur Zusammensetzung der Belegschaft nach Altersstruktur sind gegenwärtig nicht verfügbar. Ein einheitliches Reporting dieser Kennzahl wird geprüft. Der PHOENIX group sind keine Minderheiten bekannt.

GRI Standard	Nummer	Angaben	Seite	Anmerkungen zu Auslassungen und weitere Erläuterungen
Kundengesundheit und -sicherheit				
GRI 103: Management Ansatz 2016	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	Seite 16	
	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	Seite 16	
	103-3	Prüfung des Managementansatzes	Seite 16	
GRI 416: Kundengesundheit und -sicherheit 2016	416-1	Prüfung von Produkten und Dienstleistungen im Hinblick auf Gesundheit und Sicherheit	Seite 16	
Privatsphäre der Kunden				
GRI 103: Management Ansatz 2016	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	Seite 18	
	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	Seite 18	
	103-3	Prüfung des Managementansatzes	Seite 18	
GRI 418: Schutz der Privatsphäre der Kunden 2016	418-1	Beschwerden bezüglich mangelhaften Datenschutzes oder Datenverlust	Seite 18	Im Jahr 2018 wurde ein neues konzernweites Reporting-Tool für Datenverstöße eingeführt, das sowohl intern als auch extern zur Verfügung steht. Die Gesamtzahl der begründeten Beschwerden kann daher noch nicht angegeben werden. Die bestehenden Prozesse werden jedoch im jeweiligen Kapitel erläutert.
Sozioökonomische Compliance				
GRI 103: Management Ansatz 2016	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	Seite 17	
	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	Seite 18	
	103-3	Prüfung des Managementansatzes	Seite 18	
GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016	419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich		Uns sind keine Vorfälle bekannt. Die Einführung eines konzernweiten Reportings wird derzeit geprüft.

GLOSSAR

Abkürzungen

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)
ISO	Internationale Organisation für Normung
NSPCC	National Society for the Prevention of Cruelty to Children
TRIF	Gesamthäufigkeit meldepflichtiger Verletzungen

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.

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.

Gute Vertriebspraxis (Good Distribution Practice = GDP)

Standard für die angemessene Distribution und Handhabung von Arzneimitteln.

HVO100

Biodieselmotorkraftstoff, 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.

Pharmazeutische Abfälle

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

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 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.

IMPRESSUM

Herausgeber

Ingo Schnaitmann
Leiter Corporate Communications
Stefanie Göndöcs
CSR and Communications Manager
PHOENIX group

PHOENIX Pharma SE
Corporate Communications
Pfingstweidstraße 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

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

Bildnachweis

Thomas Gasparini (Vorstandsmotiv)

© PHOENIX Pharma SE, 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-Management-Software von:

