

**FA  
FA  
KRÄFTIG**

Nachhaltigkeitsbericht 2018/19

# INHALT

Wir achten im täglichen Handeln darauf, Nachhaltigkeit in unsere Prozesse zu integrieren. Unser Nachhaltigkeitsbericht »TATKRÄFTIG« zeigt, was wir im letzten Jahr erreicht haben.

## FÜHRUNG UND VERANTWORTUNG

- 3 Brief des Vorstands**
- 4 Vorstand der PHOENIX group**
- 5 Das Unternehmen nachhaltig führen**
- 5 Unternehmensprofil und wirtschaftliche Entwicklung
- 6 Nachhaltigkeitsmanagement

## UNSERE VERANTWORTUNGSBEREICHE

### **12 Wertschöpfung für Kunden und Unternehmen**

- 12 Zukunftsfähigkeit sichern
- 13 Innovationsmanagement etabliert
- 13 Risikobasiertes Qualitätsmanagement
- 14 Kundenzufriedenheit im Blick
- 14 Innovative Logistiklösungen
- 15 Compliance-Risiken reduzieren
- 16 Nachhaltigkeit in der Lieferkette

### **17 Schutz der Umwelt**

- 17 Ressourcen bewusst einsetzen
- 18 Umgang mit gefährlichem und ungefährlichem Abfall
- 19 Energieeffizienz und Emissionen
- 21 Umweltfreundlicher Transport

### **22 Förderung der Mitarbeiter**

- 22 Beschäftigung
- 23 Qualifizierung in jeder beruflichen Phase
- 24 Dialog und Austausch stärken
- 24 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

### **26 Engagement für die Gesellschaft**

- 27 Für eine lebenswerte Zukunft
- 27 PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis

## WEITERE INFORMATIONEN

- 28 Berichtsprofil
- 29 Liste der wesentlichen Themen
- 30 Zahlen und Fakten
- 34 GRI Inhaltsindex
- 38 Glossar
- 39 Impressum

## BRIEF DES VORSTANDS

Sehr geehrte Damen und Herren,

als ein europaweit führender Gesundheitsdienstleister und langfristig denkendes Familienunternehmen wollen wir einen wichtigen Beitrag zu einer gesunden und lebenswerten Zukunft leisten. Ob Digitalisierung, Klimawandel, Belastung der Umwelt oder Fachkräftemangel: Wir sind Teil der Gesellschaft und wollen unseren positiven Beitrag zu diesen Zukunftsfragen leisten. Aus diesem Grund streben wir ein Wachstum an, das Werte für unser Unternehmen und die Gesellschaft gleichermaßen schafft – europaweit und über alle Ländergrenzen hinweg.

Im vergangenen Geschäftsjahr 2018/19 haben wir »TATKRÄFTIG«, so der Titel unseres diesjährigen Nachhaltigkeitsberichts, an der Weiterentwicklung unserer Nachhaltigkeitsstrategie und unseres Nachhaltigkeitsmanagements gearbeitet und wichtige Erfolge erzielt:

Im Rahmen der 2018 erneut durchgeführten Wesentlichkeitsanalyse haben wir die Stakeholder mittels Online-Befragung in acht Ländern befragt. Mehr als 3.000 Personen bestimmten die Nachhaltigkeitsthemen in unseren vier Verantwortungsbereichen und bewerteten unsere Auswirkungen. Der Vorstand hat erstmals ein gemeinsames Nachhaltigkeitsverständnis für die PHOENIX group verabschiedet, das unsere verantwortungsvolle Haltung klar zum Ausdruck bringt. Darin bekennen wir uns zu den weltweiten Nachhaltigkeitszielen der Vereinten Nationen – aktuell arbeiten wir an einer unternehmensweiten Umsetzung.

Auf Basis der Stakeholder-Befragung haben wir im vergangenen Jahr begonnen, neue Nachhaltigkeitsziele zu erarbeiten, die unseren Weg für die nächsten drei Jahre vorgeben. Im Bereich Umwelt möchten wir durch Tourenoptimierungen unseren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck verbessern und gleichzeitig die Kosten senken. Zudem werden wir in unseren eigenen Apotheken Alternativen zu Kunststofftüten einführen. Jeder unserer rund 150 Millionen Kundenkontakte jährlich bietet die Chance, ein Umdenken anzuregen und den Plastikverbrauch zu senken.

»Als ein europaweit führender Gesundheitsdienstleister und langfristig denkendes Familienunternehmen wollen wir einen wichtigen Beitrag zu einer gesunden und lebenswerten Zukunft leisten.«

Darüber hinaus möchten wir gesunde Arbeitsbedingungen und ein wertschätzendes Miteinander für unsere rund 37.000 Mitarbeiter fördern. Neben der Steigerung des Mitarbeitercommitments haben wir uns ein Folgeziel zur Senkung der Krankenquote gesetzt. Das vorangegangene Ziel konnten wir mit Ablauf des Berichtsjahres 2018/19 nicht vollumfänglich erreichen.

Das aktuelle Geschäftsjahr 2019/20 ist geprägt von der Erarbeitung von Maßnahmen, mit denen wir unsere Ziele erreichen können. Ebenso wollen wir ein besonderes Augenmerk auf die interne Kommunikation legen, damit unsere Mitarbeiter erkennen, dass sie mit ihrem täglichen Einsatz die Basis für eine nachhaltige Entwicklung bilden. Denn auch mit scheinbar kleinen Dingen kann jeder Einzelne von uns einen Beitrag zur Nachhaltigkeit bei PHOENIX leisten.

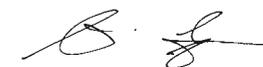
Wir freuen uns, dass Sie sich die Zeit nehmen, uns auf unserem Weg zu nachhaltigem Wachstum zu begleiten.



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



**FRANK GROSSE-NATROP**  
Mitglied des Vorstands  
Betrieb und Logistik

**STEFAN HERFELD**  
Mitglied des Vorstands  
Einzelhandel

**OLIVER WINDHOLZ**  
Vorsitzender des Vorstands

**HELMUT FISCHER**  
Mitglied des Vorstands  
Finanzen

## DAS UNTERNEHMEN NACHHALTIG FÜHREN

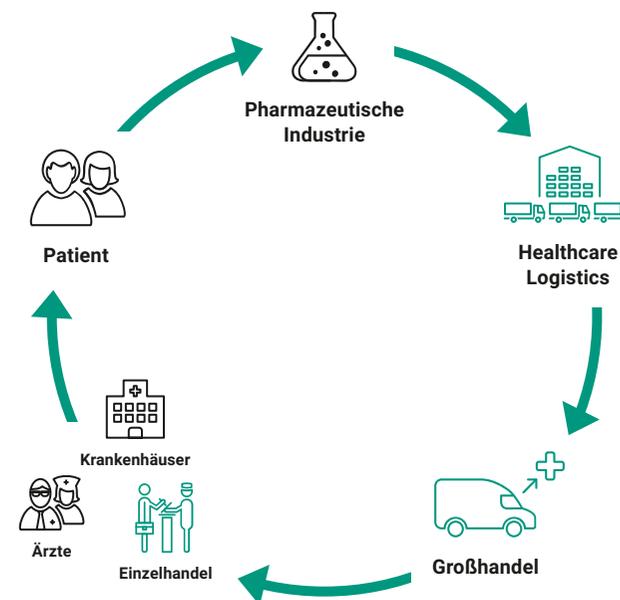
Die PHOENIX group ist sich der Auswirkungen ihrer Geschäftstätigkeit auf Umwelt und Mensch bewusst. Sie trägt die Verantwortung für rund 37.000 Beschäftigte, den Umgang mit pharmazeutischen Abfällen und transportbedingten CO<sub>2</sub>-Emissionen sowie für die Gesellschaft, in der sich das Unternehmen bewegt. Aus dieser Verantwortung heraus achtet die PHOENIX group darauf, Nachhaltigkeit in die Prozesse des Unternehmens zu integrieren.

### UNTERNEHMENSPROFIL UND WIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG

Die PHOENIX group mit Hauptsitz in Mannheim ist ein führender Gesundheitsdienstleister 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 37.000 (Vorjahr: rund 34.000) Mitarbeitern leistet das Unternehmen so einen wichtigen Beitrag für eine umfassende Gesundheitsversorgung.

Die PHOENIX group ist in 27 (Vorjahr: 26) europäischen Ländern aktiv. Im Kerngeschäft betrieb das Unternehmen 163 (Vorjahr: 154) Distributionszentren und über 2.500 (Vorjahr: 2.237) Apotheken. Es verfügt damit über ein sehr diversifiziertes Länderportfolio. Deutschland trägt als größter Markt wie im Vorjahr etwa ein Drittel zum Konzernumsatz bei. Dieser belief sich im Geschäftsjahr 2018/19 auf etwa 25,8 Mrd. (Vorjahr: 24,9 Mrd.) Euro, was einem Anstieg um knapp 4 Prozent (Vorjahr: 1,9 Prozent) entspricht. Gleichzeitig stieg die Gesamtleistung um fast 5 Prozent (Vorjahr: 4,3 Prozent) auf 33,0 Mrd. (Vorjahr: 31,5 Mrd.) Euro und das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) um circa 1 Prozent auf 471,1 Mio. Euro (Vorjahr: 468,0 Mio. Euro).

### PHOENIX GROUP: BINDEGLIED ZWISCHEN HERSTELLER UND PATIENT



**25,8** Mrd. Euro  
KONZERNUMSATZ

**37.140**  
MITARBEITER

**163**  
DISTRIBUTIONSZENTREN IN **27** LÄNDERN

ÜBER **2.500**  
APOTHEKEN IN **14** LÄNDERN

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, Serbien, Rumänien, den baltischen Ländern, Tschechien, Ungarn, der Schweiz, der Slowakei und Montenegro. Zu den starken Apothekenmarken zählen BENU, Apotek 1 (Norwegen), Rowlands Pharmacy (Vereinigtes Königreich) und Help Net (Rumänien). Zudem bietet sie Unternehmen der pharmazeutischen Industrie ihre Dienstleistungen entlang der pharmazeutischen Wertschöpfungskette an.

#### 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, dass wir bei unserer täglichen Arbeit nach höchstmöglicher Qualität streben und zugleich ein hohes Kostenbewusstsein haben. 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.

#### Vision:

Der beste integrierte Gesundheitsdienstleister zu sein – wo immer wir sind.

#### Mission:

Wir bringen Gesundheit – europaweit.

#### Werte:

Zuverlässig, proaktiv, respektvoll.

## NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT

Die unterschiedlichen Rahmenbedingungen in den europäischen Märkten erfordern es, dass wir viele Nachhaltigkeitsthemen auf dezentraler Ebene bearbeiten. Dennoch hat die PHOENIX group ein gemeinsames Verständnis davon, was verantwortungsbewusstes Wirtschaften und eine nachhaltige Unternehmensführung für uns bedeutet. Um diese gruppenweite Haltung zum Ausdruck zu bringen, haben wir im Berichtsjahr ein gemeinsames Nachhaltigkeitsverständnis verabschiedet.

#### Nachhaltigkeitsverständnis der PHOENIX group

Die PHOENIX group bekennt sich zur Förderung der weltweiten Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen. Das gilt für alle Unternehmensbereiche und in allen Ländern, in denen wir tätig sind. Als ein europaweit führender Gesundheitsdienstleister und langfristig denkendes Familienunternehmen wollen wir einen wichtigen Beitrag für eine gesunde und lebenswerte Zukunft leisten.

»Als Familienunternehmen denken wir langfristig und handeln verantwortungsbewusst. Für eine gesunde und lebenswerte Zukunft.«

Unser Nachhaltigkeitsengagement entspringt unserem Leitbild und unseren Werten, die uns zu proaktivem Handeln verpflichten mit dem Ziel, der beste integrierte Gesundheitsdienstleister zu sein. Wir stellen uns den großen Aufgaben, sei es Digitalisierung oder Klimawandel. Wir streben ein Wachstum an, das Werte schafft für unser Unternehmen und die Gesellschaft zugleich. Unseren Beitrag können und wollen wir ganz besonders leisten für die Gesundheit und das Wohlergehen der Menschen in Europa, mit der Entwicklung nachhaltiger Logistikkonzepte, durch einen schonenden Umgang mit Ressourcen, sicheren und guten Arbeitsbedingungen sowie der Förderung unserer Mitarbeiter.

Im täglichen Handeln achten wir darauf, Nachhaltigkeit in unsere Prozesse entlang der gesamten Wertschöpfungskette zu integrieren. Dabei leiten uns hohe Ansprüche an Compliance, Qualität, Sicherheit und Transparenz. Unsere Verantwortung nehmen wir europaweit über alle Ländergrenzen hinweg wahr. Wir setzen uns gruppenweit Ziele, die wir konsequent verfolgen, und orientieren uns bei der Umsetzung an den Bedürfnissen unserer Kunden und der Menschen vor Ort.

### Nachhaltigkeit in Organisation und Prozessen verankern

Wir streben an, Aspekte der Nachhaltigkeit in alle relevanten 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.

Der Vorsitzende des Vorstands der PHOENIX group trägt die Gesamtverantwortung für Nachhaltigkeit. Das Nachhaltigkeitsteam der PHOENIX group ist in der Unternehmenskommunikation verankert. Es arbeitet regelmäßig mit dem Vorstandsvorsitzenden der PHOENIX group zusammen und fungiert im Austausch mit Fachabteilungen als zentraler Ansprechpartner für alle Themen der Nachhaltigkeit der PHOENIX group.

Wir verfügen im Bereich Nachhaltigkeit über eine gruppenweit etablierte Managementstruktur. Wegen der unterschiedlichen Rahmenbedingungen in den europäischen Märkten bleiben wir unserem Grundsatz treu, viele Nachhaltigkeitsthemen auf dezentraler Ebene zu bearbeiten. Die Erfassung von nichtfinanziellen Daten erfolgt durch lokale Nachhaltigkeitsverantwortliche in den Landesgesellschaften und wird durch das zentrale Nachhaltigkeitsteam koordiniert. Gruppenweite Projekte wie die Mitarbeiterbefragung, die Kostenreduzierung bei pharmazeutischem Abfall oder das europaweite Talent-Management treiben wir weiterhin von zentraler Ebene aus voran. Um den unternehmensweiten Wissenstransfer, die Netzwerkbildung und den Austausch von Best Practices zu fördern, tauschen sich die Nachhaltigkeitsverantwortlichen in regelmäßig stattfindenden Meetings zu allen übergreifenden Themen aus.

### NACHHALTIGKEITSORGANISATION



## Neujustierung bei wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen

GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49

Wir führen regelmäßig eine Wesentlichkeitsanalyse gemäß den Anforderungen der Global Reporting Initiative (GRI) durch – zuletzt im Frühjahr 2018. Dabei wurden im Rahmen einer umfangreichen Online-Stakeholder-Befragung die Nachhaltigkeitsthemen in den vier Verantwortungsbereichen der PHOENIX group bestimmt und unsere Auswirkungen in diesen Themenbereichen bewertet.

## WESENTLICHE THEMEN DES PHOENIX NACHHALTIGKEITSMANAGEMENTS NACH HANDLUNGSFELDERN

Ökonomische, ökologische und soziale Auswirkungen der PHOENIX group: ● niedrig ● mittel ● hoch



Die als wesentlich identifizierten Themen haben wir den entsprechenden GRI Standards zugewiesen, zu denen die PHOENIX group berichtet. Unsere Verantwortungsbereiche geben auch in diesem Jahr als Kapitel die Grundstruktur unseres Berichts vor:

### 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 Zusammenarbeit gegen Arzneimittelfälschungen, Produktverantwortung und Kundenzufriedenheit sowie unsere Verantwortung entlang der Lieferkette.

### Schutz der Umwelt

Zum Schutz der Umwelt kann PHOENIX einen wesentlichen Beitrag leisten, indem wir pharmazeutische Abfälle kontinuierlich reduzieren, unseren Ressourcenverbrauch verringern und auf Energieeffizienz in unseren Gebäuden und eine möglichst schadstoffarme Transportlogistik achten. Die von uns verursachten Treibhausgasemissionen [Glossar S. 38](#) registrieren wir sorgfältig und versuchen sie durch Tourenoptimierung kontinuierlich zu minimieren.

### Förderung der Mitarbeiter

Unser Ziel ist es, für alle Beschäftigten ein attraktives und sicheres Arbeitsumfeld zu schaffen. Nur so können wir Talente langfristig an unser Unternehmen binden. Dafür investieren wir in ihre Weiterbildung und Entwicklung in Form von europaweiten Weiterbildungsprogrammen. Darüber hinaus konzentrieren sich unsere Maßnahmen darauf, faire Arbeitsbedingungen, eine geschlechterunabhängige Vergütung, Vielfalt und Chancengleichheit im Unternehmen sowie Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz sicherzustellen.

### Engagement für die Gesellschaft

Unser gesellschaftliches Engagement bündeln wir unter dem Motto „Gemeinsam für eine gesunde Zukunft von Kindern“. Unsere Aktivitäten konzentrieren sich in erster Linie auf die Gesundheit von Kindern sowie die Förderung der pharmazeutischen Forschung. Alle gruppenweiten Aktivitäten erfolgen stets im Einklang mit den relevanten Gesetzen und Standards. Wir handeln stets im Einklang mit unserer Antikorruptionsrichtlinie sowie dem gültigen Leitfaden zu Spenden- und Sponsoringanfragen.

### Neue Ziele geben die Richtung vor

Wir wollen den Beitrag, den wir als Unternehmen zu Wertschöpfung, zum Schutz der Umwelt, zur Förderung unserer Mitarbeiter und für die Gesellschaft leisten, messbar machen. Nur so können wir die positiven Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit erhöhen und unsere negativen verringern. Dafür hat die PHOENIX group innerhalb der vier Verantwortungsbereiche unternehmensweite Ziele festgelegt, für deren Erreichung sie konkrete Maßnahmen umsetzt. In unserem gruppenweit etablierten Nachhaltigkeitsmanagementsystem sind sowohl der jeweilige Erfüllungsgrad der Ziele dokumentiert als auch die landesspezifischen Ziele hinterlegt, für deren Erreichung die Landesgesellschaften verantwortlich sind.

### Folgende Ziele haben wir 2018 erreicht (Vergleich zu 2014/15):

- Reduzierung der Kosten für pharmazeutischen Abfall um mehr als 10 Prozent
- Einführung einer konzernweiten Datenschutzrichtlinie

Europaweit erhielten außerdem etwa 70 Prozent der Mitarbeiter mit PC-Arbeitsplatz eine Online-Schulung zum Datenschutz, insbesondere zur Europäischen Datenschutz-Grundverordnung. Innerhalb des Geschäftsjahres 2019/20 wollen wir diese Online-Schulung für alle Mitarbeiter durchführen. Wir mussten feststellen, dass wir unser Ziel der Senkung der Krankheitsrate um einen Prozentpunkt nicht vollumfänglich erreicht haben. Im vergangenen Jahr haben wir uns deshalb noch intensiver und strategischer mit unserem Nachhaltigkeitsprogramm beschäftigt und neue Ziele und zugehörige Maßnahmen für das Nachhaltigkeitsmanagement der PHOENIX group definiert.

### UNTERNEHMENSWEITE NACHHALTIGKEITSZIELE

Verantwortungsbereiche	Commitment	Unterziele
WERTSCHÖPFUNG	Integration von Nachhaltigkeit in unsere Wertschöpfungskette	Aufnahme von Nachhaltigkeitsfragen in die Kundenzufriedenheitsumfragen
UMWELT	Negative Umweltauswirkungen reduzieren	Einführung nachhaltiger Tragetaschen in unseren Apotheken Tourenoptimierung und -reduzierung relativ zum Unternehmenswachstum nach ökologischen Gesichtspunkten
MITARBEITER	Förderung gesunder Arbeitsbedingungen und eines wertschätzenden Miteinanders	Senkung der Krankheitsrate um 8 % vom 3-Jahresdurchschnitt bis 2021/22 Erhöhung des Mitarbeiter-Commitments um 8 % bis 2020
GESELLSCHAFT	Together for a healthy future of children	Erarbeitung einer Corporate-Citizenship-Strategie bis 2020, Bündelung des gesellschaftlichen Engagements

### Mit den SDGs wirkungsorientiert in die Zukunft

Die PHOENIX group bekennt sich zur Förderung der 17 Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen (Sustainable Development Goals, SDGs). Um die unternehmensweite Umsetzung zu stärken, fand 2018 erstmals ein SDG-Workshop statt. Ziel des interaktiven Formats war es, das Bewusstsein für die SDGs zu schärfen, Wissen zu vertiefen sowie bestehende Ansätze im Nachhaltigkeitsengagement in den Kontext der Nachhaltigkeitsziele einzuordnen. Darüber hinaus diskutierten die Teilnehmer kreative und innovative Ideen sowie Entwicklungsperspektiven. Die zweitägige Veranstaltung fand in Belgrad, Serbien, statt. Insgesamt nahmen 16 Mitarbeiter aus 15 Ländern teil.

Auch unsere Stakeholder haben wir im Zuge der Stakeholder-Befragung 2018 darum gebeten, ihre Einstufung der Entwicklungsziele abzugeben. Das Ergebnis: Die wesentlichen Auswirkungen der PHOENIX group beziehen sich vor allem auf die SDGs 3 (Gesundheit und Wohlergehen), 8 (Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum) sowie 12 (Nachhaltiger Konsum und Produktion). Im Jahr 2018 haben wir außerdem ein Konzept für eine vertiefende Impact-Analyse der priorisierten SDGs erarbeitet.

### Partnerschaft und Dialog mit den Stakeholdern

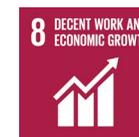
GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43

Für die Ausrichtung unserer Nachhaltigkeitsstrategie sind die Interessen unserer Stakeholder besonders wichtig. Wir legen Wert auf einen partnerschaftlichen Dialog mit ihnen und ermitteln ihre Erwartungen über regelmäßige Stakeholder-Befragungen. Im Jahr 2018 haben wir eine europaweite Umfrage durchgeführt, an der mehr als 3.000 Personen aus den Bereichen Mitarbeiter, Lieferanten, Kunden, Subunternehmen sowie weitere Geschäftspartner teilgenommen haben.

Darin haben wir unsere internen und externen Stakeholder gebeten, die Nachhaltigkeitsleistung der PHOENIX group zu bewerten sowie mögliche weitere Nachhaltigkeitsthemen zu identifizieren. Ziel ist es, uns im Bereich Nachhaltigkeit weiter zu verbessern und sicherzustellen, dass wir in den wichtigsten Handlungsfeldern wirkungsvolle Maßnahmen umsetzen.



**Gemeinsam zu den Zielen:** Beim SDG-Workshop in Belgrad haben sich PHOENIX-Nachhaltigkeitsmanager aus 15 Ländern intensiv mit den Nachhaltigkeitszielen der Vereinten Nationen und ihrer Bedeutung für PHOENIX beschäftigt. Dabei stellte sich heraus, dass PHOENIX den größten Beitrag bei den SDGs 3, 8 und 12 hat. Diese Ziele stehen im Fokus unseres Nachhaltigkeitsmanagements.



## DAS STAKEHOLDER-MANAGEMENT

GRI 102-40, GRI 102-43, GRI 102-44

### EINBINDUNG DER PHARMAUNTERNEHMEN

- Regelmäßige Kommunikation mit Kundenvertretern
- Zusammenarbeit mit Verbänden
- Managementbesprechungen zum Geschäftsverlauf
- Befragungen zur Kundenzufriedenheit

### THEMEN

- Ethik und Integrität
- Produktverantwortung
- Sicherer Umgang mit Kundendaten

PHARMA-  
UNTERNEHMEN

MITARBEITER UND  
MANAGEMENT

### EINBINDUNG DER MITARBEITER UND DES MANagements

- Regelmäßige Besprechungen mit Arbeitnehmervertretungen
- Kommunikation und Information zu zentralen Fragen über interne soziale Plattform/Intranet, Mitarbeiterveranstaltungen, Aushänge
- Initiativen und Projekte in den Distributionszentren und Apotheken

### THEMEN

- Förderung Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
- Compliance
- Sicherer Umgang mit Kundendaten

APOTHEKEN  
UND  
KRANKENHÄUSER

PHOENIX group

### EINBINDUNG DER GESCHÄFTSPARTNER UND SUBUNTERNEHMEN

- Regelmäßige Besprechungen
- Gemeinsame Initiativen und Projekte

### THEMEN

- Produktverantwortung
- Sicherer Umgang mit Kundendaten

GESCHÄFTSPARTNER  
UND  
SUBUNTERNEHMEN

### EINBINDUNG DER APOTHEKEN UND KRANKENHÄUSER

- Regelmäßige Kommunikation mit Kundenvertretern
- Zusammenarbeit mit Verbänden
- Befragungen zur Kundenzufriedenheit

### THEMEN

- Produktverantwortung
- Compliance
- Sicherer Umgang mit Kundendaten

## 01

# WERTSCHÖPFUNG FÜR KUNDEN UND UNTERNEHMEN

Höchste Priorität hat für uns, die Qualität unserer Produkte entlang der gesamten Wertschöpfungskette sicherzustellen. Außerdem ist verantwortungsvolles und rechtmäßiges Handeln bei der PHOENIX group und im Umgang mit Kunden und Lieferanten ein wichtiger Eckpfeiler der Unternehmenskultur und Voraussetzung für unseren Unternehmenserfolg. Die Grundsätze eines vertrauensvollen Miteinanders im Umgang mit Kunden, Lieferanten und Wettbewerbern legt unser  **Verhaltenskodex** fest. 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 die Unternehmen der Pharmabranche vor große Herausforderungen, denen wir mit der Entwicklung neuer Geschäftsaktivitäten begegnen. Um neue Anforderungen frühzeitig zu erkennen, spielen für uns die regelmäßige Kontaktpflege und die Messung der Zufriedenheit unserer Kunden eine wichtige Rolle.

## ZUKUNFTSFÄHIGKEIT SICHERN

Mit unserer 2018 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 Bruchschäden und überschrittener Verfallsdaten zum Ziel. Unsere etablierte Warehouse Excellence Initiative  **Glossar S. 38** 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. Vor dem Hintergrund der zunehmenden Digitalisierung setzen wir europaweit bereits seit einigen Jahren Projekte zur elektronischen Übermittlung der Chargenverfolgung um.

In Deutschland und im Vereinigten Königreich haben wir die Optimierungsprogramme „Fit für die Zukunft“ und „Fit4Two“ auf den Weg gebracht, um unsere Organisation schlagkräftig für die Zukunft aufzustellen. Ein weiterer Meilenstein ist die Erweiterung des Apothekenportfolios, insbesondere im Hinblick auf unsere erfolgreiche Einzelhandelsmarke BENU. Außerdem haben wir 2017 mit LIVSANE die erste europaweite Eigenmarke auf den Markt gebracht, die mittlerweile in 14 Ländern erhältlich ist. Im Zuge der Neuausrichtung der Eigenmarken haben wir im Berichtsjahr die PXG Pharma GmbH als Tochtergesellschaft der PHOENIX group gegründet, um die Lieferkette im Bereich Eigenmarken neu aufzustellen und Volumina zukünftig besser zu bündeln. Weitere detaillierte Informationen finden Sie in unserem  **Geschäftsbericht 2018/19**. Das Apothekennetzwerk der PHOENIX group mit über 13.500 (Vorjahr: 13.000) unabhängigen Apotheken in den Kooperations- und Partnerprogrammen des Unternehmens ist europaweit das größte seiner Art. Dabei fungiert die PHOENIX Pharmacy Partnership als europaweites Dach der 13 Apotheken-Kooperationsprogramme der PHOENIX group in 16 Ländern.

### Akquisitionen und Investitionen

Ein wichtiger Baustein unserer Strategie ist es, sowohl organisch als auch durch zielgerichtete Akquisitionen zu wachsen und unsere Marktposition kontinuierlich auszubauen. Im Geschäftsjahr 2018/19 haben wir in Rumänien zwei Unternehmen akquiriert: den Pharmagroßhändler Farmexim S.A. und die landesweite Apothekenkette Help Net Farma S.A. Damit hat die PHOENIX group einen neuen attraktiven Markt erschlossen.

Im vergangenen Jahr investierte die PHOENIX group rund die Hälfte des Ergebnisses in Ausbau und Modernisierung der 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 in der zweiten Jahreshälfte 2019. Im 1. Quartal 2018/19 konnte ein hochautomatisiertes Lagersystem im finnischen Tampere den Betrieb aufnehmen. Daneben investieren wir in den Neubau des Großhandelsstandorts in Prag, Tschechien. Weitere detaillierte Informationen finden Sie in unserem  [Geschäftsbericht 2018/19](#).

## INNOVATIONSMANAGEMENT ETABLIERT

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 Entwicklungspotenzial weiter ausbauen.

»Mit dem Bereich Corporate Business Innovation und der neu gegründeten PXG Health Tech GmbH gestalten wir die Gesundheitsversorgung der Zukunft aktiv mit.«

DR. TOBIAS BUCHER, Head of Corporate Business Innovation // CEO PXG Health Tech GmbH

Der Bereich Corporate Business Innovation befasst sich mit dem digitalen Wandel sowie der Entwicklung neuer Geschäftsaktivitäten und trägt zur Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens bei. Zudem sollen Trends und Innovationen im Gesundheitssektor durch die PXG Health Tech GmbH noch gezielter vorangetrieben werden. Er berichtet direkt an den Vorsitzenden des Vorstands und steht im permanenten Austausch mit internationalen Entscheidungsträgern, die gemeinsam mit internen Experten ein Innovationsnetzwerk bilden. Einen Beitrag dazu leistet unter anderem die Tochtergesellschaft Medaffcon in Finnland. Sie liefert Forschern, Pharmaherstellern und Gesundheitsdiensten Hilfsmittel, um auf Grundlage einer Datenbasis Entscheidungen zu treffen, die wirksamere sowie auf den einzelnen Patienten abgestimmte Behandlung und Pflege ermöglichen. Weitere Informationen zu unseren Aktivitäten finden Sie in unserem  [Geschäftsbericht 2018/19](#).

## 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 von Arzneimitteln für den Endkonsumenten. Alle Gesellschaften der PHOENIX group befolgen die von der EU veröffentlichten Leitlinien für eine gute Vertriebspraxis (GDP). 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. Unser Qualitätsmanagementsystem ist gemäß der DIN EN ISO 9001:2015 prozessorientiert und eng in die strategische Ausrichtung der Organisation eingebunden. 90 Prozent der in der PHOENIX group zusammengefassten Unternehmen sind derzeit nach dieser Norm zertifiziert.

Am 9. Februar 2019 ist die EU-Direktive 2011/62/EU (EU Falsified Medicines Directive, FMD) zur Bekämpfung von Arzneimittelfälschung in Kraft getreten. Jedes verschreibungspflichtige Arzneimittel muss künftig ein individuelles Erkennungsmerkmal tragen, das in einem zweidimensionalen Barcode abgebildet ist. Zudem müssen die Arzneimittelpackungen mit einem Siegel gegen Manipulationen versehen sein. Die PHOENIX group hat frühzeitig mit den Vorbereitungen für diese signifikanten Änderungen begonnen, intensiv an diesem gemeinsamen Projekt der Verbände von Arzneimittelherstellern, Großhandel und Apotheken mitgearbeitet und es entsprechend umgesetzt.

Den Eckpfeiler unserer Lösung bildet die PHOENIX FMD Cloud, die eine flexible, zuverlässige und kosteneffiziente Methode für unsere Partner darstellt. Unser Ziel ist es, die Lieferkette noch effektiver und sicherer im Sinne der Produktqualität und Patientensicherheit zu gestalten.

## KUNDENZUFRIEDENHEIT IM BLICK

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. Wichtige Impulse für die Kundenbindung erhalten wir zudem durch die europaweiten Kooperations- und Partnerprogramme der PHOENIX group.

Die landesweiten Umfragen werden jeweils in einem Zwei-Jahres-Rhythmus durchgeführt. Im vergangenen Jahr fanden sie in Bosnien, Dänemark, Kosovo, Kroatien, Mazedonien, Montenegro, den Niederlanden, der Schweiz, Serbien, Tschechien und Ungarn 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. Die Umfragen 2018 haben außerdem gezeigt, dass das Thema Digitalisierung unsere Kunden sehr beschäftigt. Darüber hinaus gewinnen die zunehmenden gesetzlichen Anforderungen an Apotheken in den Ländern an Bedeutung für unsere Kunden.

Im europäischen Vergleich der Kundenzufriedenheit führend ist dieses Jahr unsere kroatische Landesgesellschaft. Mit knapp 86 Prozent ist die Zufriedenheit hier außerordentlich hoch und bewegt sich deutlich über dem Marktdurchschnitt. 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.

Die Verantwortlichen aus den Ländern erarbeiten im Anschluss an die Ergebnispräsentation in einem Workshop Maßnahmen, die zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit beitragen sollen. Diese sollen im besten Fall innerhalb der nächsten zwei Jahre umgesetzt sein und werden durch den Vorstand nachgehalten sowie halbjährlich mit den lokalen Geschäftsführern diskutiert.

## INNOVATIVE LOGISTIKLÖSUNGEN

Mit dem Track & Trace-System der PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG können wir Sendungseinheiten jederzeit in Echtzeit verfolgen. Diese innovative Sendungsverfolgung ist innerhalb der letzten zwei Jahre in Deutschland ausgerollt worden. Das System bringt Vorteile sowohl für die PHOENIX group als auch ihre Partner mit sich: Es kommen nahezu keine vertauschten, vergessenen oder falschen Transportwannen mehr vor. Zudem können Verspätungen aufgearbeitet, die zugrunde liegenden Ursachen beseitigt und die Transparenz in der Logistik erhöht werden. Track & Trace wird bereits in Ländern wie den Niederlanden, Schweden, der Schweiz, Ungarn und dem Vereinigten Königreich genutzt. Grundsätzlich ist eine Ausweitung auf alle PHOENIX Landesgesellschaften denkbar.

Die Dienstleistung „transmed GDP Solutions“ umfasst GDP-konforme Transportlösungen für eine direkte, fristgerechte Distribution pharmazeutischer Produkte vom Hersteller an Apotheken, Kliniken und Arztpraxen. Mit speziell isolierten und klimatisierten Fahrzeugen stellen wir sicher, dass der Transport innerhalb Deutschlands die Qualität der temperaturempfindlichen Arzneimittel nicht beeinträchtigt.

Um die Anforderungen der 2013 aktualisierten GDP-Guidelines zu erfüllen, wird die Zahl der Transporter mit Temperaturmonitoring in der Schweiz und im Vereinigten Königreich nach und nach erhöht. In den Niederlanden werden GDP-konforme Transporte bereits seit 2016 durchgeführt. In Estland rüsten wir die neuen Fahrzeuge kontinuierlich mit einem GPS-basierten Temperatur-Alarmsystem aus.

## COMPLIANCE-RISIKEN REDUZIEREN

Verantwortungsvolles und rechtmäßiges Handeln ist bei der PHOENIX group ein zentraler Eckpfeiler der Unternehmenskultur und Voraussetzung für unseren Unternehmenserfolg. Den Rahmen bilden unsere internen Compliance-Richtlinien. 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.

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

### Das Compliance-System besteht aus den Säulen:

- Anti-Korruptions-Compliance,
- Wettbewerbs-Compliance,
- Anti-Geldwäsche-Compliance,
- dem Verhaltenskodex und
- Sanctions Compliance.

Mit der Sanctions-Compliance-Richtlinie verpflichtet sich die PHOENIX group dazu, mit Personen beziehungsweise Organisationen, die auf sogenannten Sanktionslisten der EU, Frankreichs, der Niederlande, Schweiz, USA, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinten Nationen (UN) stehen, nach bestem Wissen keinerlei Transaktionen durchzuführen. Um dies zu gewährleisten, wurde eine automatisierte Lösung eingeführt, die zweimal täglich alle Geschäftspartner gegen Sanktionslisten screen. Im Berichtsjahr haben wir unsere Compliance-Richtlinien zudem um Compliance-Grundsätze und die Anti-Geldwäsche-Richtlinie ergänzt. Nähere Informationen finden Sie auf unserer

 [Internetseite](#).

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. Mit Ablauf des Geschäftsjahres 2018/19 waren insgesamt 15.929 Mitarbeiter via Compliance-E-Learnings sowie 3.683 via Compliance-Präsenzschulung geschult. Die zukünftigen Aufbauschulungen enthalten ebenfalls die Richtlinie zu Anti-Geldwäsche. Etwaige Risiken oder Verstöße können über unser externes webbasiertes Hinweisgebersystem auf Wunsch anonym gemeldet werden.

### Datenschutz im Blick

Der rechtskonforme und vertrauensvolle Umgang mit den Daten unserer Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeiter spielt für die PHOENIX group eine wichtige Rolle. Die PHOENIX group hat eine gruppenweite Organisation für den Datenschutz etabliert. Über Richtlinien und Prozesse wird das Thema Datenschutz seit einigen Jahren zunehmend im Unternehmen verankert. Der Head of Corporate Data Protection sitzt in Deutschland und berichtet unmittelbar an den Vorstand. In jeder Landes- und Tochtergesellschaft wurde ein Datenschutzbeauftragter oder eine Kontaktperson für Datenschutz benannt, die als Anlaufstelle für betroffene Personen sowie für die lokale Aufsichtsbehörde gilt. Die bereits etablierte konzernweite Zusammenarbeit soll künftig noch weiter ausgebaut werden, auch um Best Practices aus einzelnen Gesellschaften zu nutzen und auf andere zu übertragen. Für einen kontinuierlichen Austausch und zur Interessenvertretung ist PHOENIX Deutschland unter anderem Mitglied im Verband GDD (Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e.V.).

Bereits im Dezember 2017 hat die PHOENIX group auf Basis der neuen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) eine Konzerndatenschutzrichtlinie eingeführt, die zum 25. Mai 2018 wirksam geworden ist und die für alle Mitarbeiter gilt. Über ein gruppenweites Meldetool, das sowohl intern als auch extern erreichbar ist, können Hinweise auf Datenschutzverletzungen eingereicht werden. Zur Vorbereitung auf die DSGVO wurden zudem neue Musterverträge, Datenschutzhinweise und Prozesse zur Datenschutzfolgenabschätzung erarbeitet.

Die Einhaltung aller Richtlinien und Gesetze zum Thema Datenschutz wollen wir über die Schulung aller Mitarbeiter sicherstellen. Dafür haben wir im Laufe des Geschäftsjahres 2018/19 europaweit rund 70 Prozent unserer Mitarbeiter über das gruppenweite E-Learning zur neuen Datenschutz-Grundverordnung geschult.

## NACHHALTIGKEIT IN DER LIEFERKETTE

Die Beschaffung von Handels- und Nichthandelswaren ist in der PHOENIX group dezentral organisiert. Die Abteilung General Procurement International ist zuständig für viele länderübergreifende Themen bei Nichthandelsware, beispielsweise Softwarelizenzen oder Büromaterial. Zusätzlich gibt es in den Landesgesellschaften eigene Einkaufsabteilungen bzw. -verantwortliche, die für die Beschaffung von Handels- und Nichthandelswaren zuständig sind.

In Deutschland ist die PHOENIX Pharma-Einkauf GmbH (PPE) für die Beschaffung von Handelswaren zuständig. Die Abteilung General Procurement Deutschland ist verantwortlich für den Einkauf von Nichthandelswaren wie Investitionsgütern und Dienstleistungen. Zu ihren Aufgaben zählt auch die Risikoprävention entlang der gesamten Lieferkette der für die deutschen Standorte beschafften Güter. Insbesondere mit unseren direkten Lieferanten pflegen wir gute und vertrauensvolle Beziehungen. Wir erwarten von ihnen, dass sie ökologische und soziale Standards erfüllen.

2017 hat die PHOENIX group eine Reihe von Nachhaltigkeitskriterien in ihre strategischen Beschaffungsprozesse aufgenommen und für die Beschaffung indirekter Güter einen eigenen  „Supplier Code of Conduct“ verabschiedet. Dieser ist mittlerweile über alle Länder hinweg als Bestandteil bei den Beschaffungsprozessen indirekter Güter etabliert. Darin verlangen wir insbesondere die Anerkennung der Allgemeinen Menschenrechtserklärung der Vereinten Nationen. 2019 fordert die PHOENIX group hier insbesondere von den entsprechenden Top-Lieferanten aller Länder die Einhaltung ökologischer und sozialer Standards. 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 eine nachhaltigere Wertschöpfungskette etabliert. Alle neuen Zulieferer und deren Vertragspartner werden in standardisierten Due-Diligence-Prozessen überprüft. Dazu zählt etwa die Abfrage von Nachhaltigkeitsstrategien, Versicherungspolicen sowie Informationen hinsichtlich der eingesetzten Mitarbeiter und der Risiko-Assessments. Bestehende Lieferanten werden regelmäßig mithilfe eines Lieferantenfragebogens bezüglich Performance und Service überprüft.

Den größten Anteil am Einkaufsvolumen im indirekten Bereich hatten im Geschäftsjahr 2018/19 die Materialgruppen Transport, Beratung, Zeitarbeit, Gebäude sowie Instandhaltungs- und Gebäudedienstleistungen.

### Bekennnis 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. Dafür haben wir in unserem „Supplier Code of Conduct“ unter anderem ein Verbot von Kinder-, Zwangs- und Pflichtarbeit und Diskriminierung sowie das Recht auf faire Entlohnung und Vereinigungsfreiheit aufgenommen. Etwaige Verletzungen der Menschenrechte können von interner und externer Seite anonym über das gruppenweite Compliance-Hinweisgebersystem gemeldet werden. Diese werden von uns konsequent verfolgt. Verstöße durch Dritte können die Kündigung von Verträgen, die Meldung an Aufsichtsbehörden bzw. die Polizei sowie gegebenenfalls Zivilklagen des betroffenen Unternehmens der PHOENIX group gegen die die Richtlinien verletzende Partei zur Folge haben. Im Berichtsjahr gab es keine Meldungen über entsprechende Verstöße.

## 02

# SCHUTZ DER UMWELT

Zu den großen 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 gering 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 mit hohen Kosten für die PHOENIX group und ökologischen Risiken verknüpft sind. Parallel arbeiten wir kontinuierlich daran, die Entstehung ungefährlicher Abfälle zu begrenzen, den Papierverbrauch zu verringern und die Recyclingquote hoch zu halten. 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. In rund einem Drittel (Vorjahr: ein Drittel) der Landesgesellschaften erfolgt das Umweltmanagement über ein Managementsystem gemäß ISO 14001.

## RESSOURCEN BEWUSST EINSETZEN

Die PHOENIX group achtet in ihren Verwaltungsprozessen auf die Schonung natürlicher Ressourcen. So lag der Nutzungsanteil an nachhaltig erzeugtem FSC/PEFC-Papier am Standort Deutschland im Berichtsjahr bei insgesamt 59 (Vorjahr: 45) Prozent. In Italien betrug er über 65 (Vorjahr: 80) Prozent, im Vereinigten Königreich ca. 70 (Vorjahr: 66) Prozent.

Ein weiterer Fokus liegt auf der Reduzierung des Papierverbrauchs mithilfe der Digitalisierung. So wurden beispielsweise im Bereich Finanzen Deutschland seit 2015 mehr als 145.000 Blatt Papier eingespart, indem Rechnungen und Belege nicht mehr ausgedruckt, sondern in digitaler Form gespeichert werden. In Deutschland arbeitet das Debitorenmanagement inzwischen hauptsächlich mit rein elektronischen Akten. Europaweit haben wir Projekte zur elektronischen Übermittlung der Chargenverfolgung gestartet. Auch in der Zusammenarbeit mit den Herstellern ist es unser Ziel, die Prozesse zu digitalisieren und den Papierverbrauch in Form von Rechnungen und Belegen weiter zu minimieren.

Die PHOENIX group nutzt außerdem 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. Mehr als 78 (Vorjahr: 80) Prozent aller Ausdrücke werden in Schwarz-Weiß vorgenommen. Über fast allen Druckern in Deutschland haben wir zudem ein Plakat zur Sensibilisierung der Mitarbeiter für ein umweltfreundliches Nutzerverhalten platziert.

### Umweltfreundlichere Einkaufsstäten

Auch in unseren Apotheken handeln wir zunehmend nach ökologischen Kriterien. So setzt ein Großteil der Apotheken unserer Unternehmensmarke BENU seit Jahresbeginn 2018 neben Papiertüten nur noch Tragetaschen ein, die aus dem erneuerbaren Rohstoff Zuckerrohr gefertigt sind. Apotek 1 in Norwegen achtet währenddessen 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.

## UMGANG MIT GEFÄHRLICHEM UND UNGEFÄHRLICHEM ABFALL

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. Als zentrale Kennzahl und Steuerungsgröße erfassen wir die Kosten durch pharmazeutische Abfälle [Glossar S. 38](#), die durch zeitlichen Verfall oder Verpackungsschäden entstehen. Aber wir kontrollieren selbstverständlich auch die entstehende Abfallmenge. Neben Sonderabfällen fallen in den Prozessen der PHOENIX group auch ungefährliche Abfallstoffe an. Zu den ungefährlichen Abfällen, die wir, sofern möglich, dem Recycling oder der Wiederverwertung zuführen, zählen Kunststoffe, Glas, Papier und Pappe.

### Pharmazeutische Abfälle reduzieren

Zur Erreichung unseres Reduktionsziels haben wir in den vergangenen Jahren eine Vielzahl von Maßnahmen ergriffen, bei denen die Ländergesellschaften ihre besonderen Handlungsspielräume genutzt 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, das Überprüfen des Mindesthaltbarkeitsdatums bei Anlieferung, das achtsame Aufschneiden der Kartons und die Sicherstellung einer optimalen Temperatur beim Transport sowie in den Kühlräumen.

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 um 30 Prozent gegenüber 2016/17 verringert werden. Zugleich verhandeln wir mit unseren Partnerlieferanten in der Pharmaindustrie über optimierte Rücknahmebedingungen nicht mehr verkehrsfähiger Artikel.

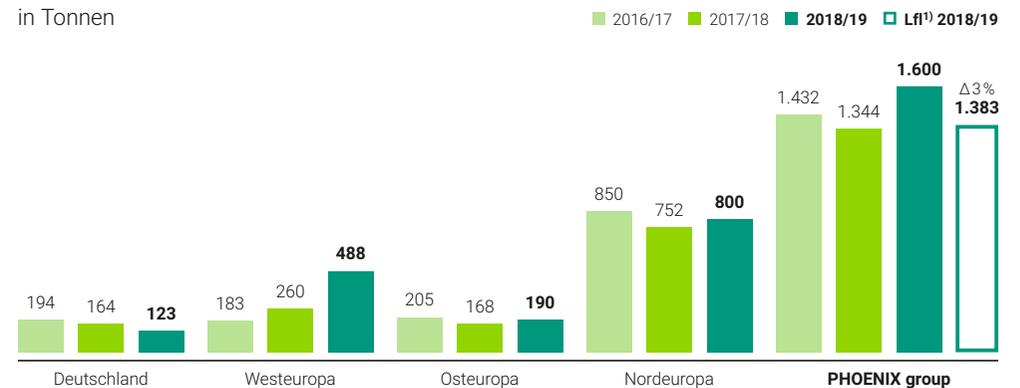
Unser strategisches Ziel einer 10-prozentigen Kostenreduzierung bei pharmazeutischem Abfall bis 2018/19 haben wir bereits im vergangenen Jahr erreicht. Im Berichtsjahr beliefen sich die Kosten auf 27,39 Mio. Euro gegenüber 34,69 Mio. Euro im Basisjahr 2014/15, was einer Kostenreduzierung von rund 21,0 Prozent entspricht. Gemessen an der Gesamtleistung\* sanken die Kosten in diesem Zeitraum von einem Anteil von 0,13 Prozent auf 0,08 Prozent im Berichtsjahr.

\* Aufgrund vorgenommener Vereinheitlichungen wird als Bezugsgröße die Gesamtleistung herangezogen.

Die erfasste Menge pharmazeutischen Abfalls lag im Berichtszeitraum bereinigt um Sonder- und Einmaleffekte bei rund 1.380 Tonnen – das entspricht einer Zunahme von 3 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Insgesamt haben wir im Berichtszeitraum einen Anstieg von 19 Prozent registriert. Die Erhöhung ist vor allem den Folgen einer Flutkatastrophe in unserem italienischen Distributionszentrum in Lamezia geschuldet. Zudem haben unsere Landesgesellschaften in Dänemark, Litauen und der Slowakei erhöhte Mengen an pharmazeutischem Abfall im Auftrag von Industriepartnern entsorgt.

### PHARMAZEUTISCHER ABFALL NACH REGION

in Tonnen



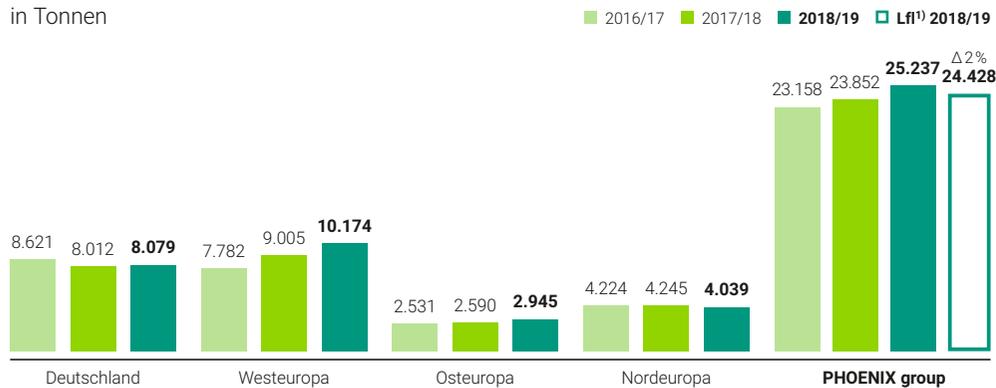
1) Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien sowie Überflutung Lamezia).

### Wiederverwendung von ungefährlichem Abfall erhöhen

Bereinigt um Sonder- und Einmaleffekte entstanden im Berichtszeitraum 24.428 (Vorjahr: 23.852) Tonnen ungefährlichen Abfalls. Das ist eine Erhöhung um etwa 2 (Vorjahr: 3) Prozent gegenüber dem Vorjahr. Insgesamt haben wir im Berichtszeitraum einen Anstieg von 6 Prozent registriert, was unter anderem auf eine verbesserte Datenerfassung in einzelnen Landesgesellschaften zurückgeführt werden kann. Zudem resultiert die Erhöhung aus der Einbeziehung des Bereichs Retail im Vereinigten Königreich. Der Abfall wird überwiegend dem Recycling oder der Wiederverwendung zugeführt. Somit gelangten im Berichtsjahr 85 (Vorjahr: 84) Prozent der ungefährlichen Abfallstoffe wieder in den Stoffkreislauf. Die restlichen Abfallmengen, zum Beispiel aus der Energieerzeugung oder Mischabfälle, werden von Fachunternehmen umweltgerecht entsorgt.

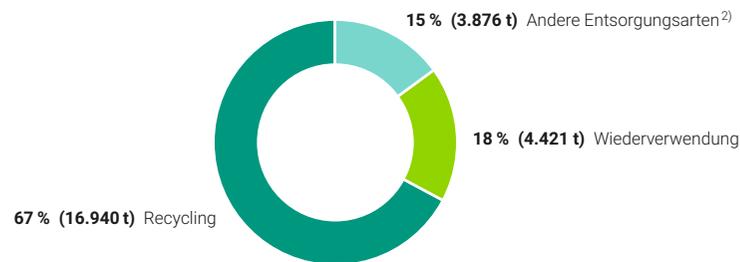
## UNGEFÄHRLICHER ABFALL NACH REGION

in Tonnen



<sup>1)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien sowie Erweiterung der Datenerfassung um Retail Vereinigtes Königreich und Niederlande).

## ENTSORGUNGSARTEN VON UNGEFÄHRLICHEN ABFÄLLEN<sup>1)</sup>



<sup>1)</sup> Darstellung der Werte inkl. Sonder- und Einmaleffekte

<sup>2)</sup> Hierzu gehören unter anderem Kläranlagen und Kompostierung.

In Deutschland gilt seit August 2017 die novellierte Gewerbeabfallverordnung – durch die eine mindestens 90-prozentige Verwertung recycelbarer Materialien angestrebt wird. Bei Nichterreichen des Verwertungsgrades entstehen höhere Kosten für den Restmüll, da nicht verwertbarer Abfall

eine Vorbehandlung zur thermischen Entsorgung benötigt. Die Entsorgung der Gewerbeabfälle muss grundsätzlich durch uns lückenlos dokumentiert, der Erreichungsgrad über 90 Prozent jährlich von einem vereidigten Sachverständigen testiert werden.

Die PHOENIX group unterliegt zudem als sogenannter Inverkehrbringer von importierter Handelsware dem Verpackungsgesetz, das Anfang 2019 die Verpackungsverordnung abgelöst hat. Auf die neuen Anforderungen haben wir uns im Berichtsjahr vorbereitet – dazu gehören unter anderem erweiterte Registrierungs- und Meldepflichten sowie erhöhte Recyclingquoten.

## ENERGIEEFFIZIENZ UND EMISSIONEN

Als Betreiber und Nutzer von europaweit 163 Distributionszentren sehen wir in einer effizienten Gebäudetechnik einen der größten Hebel für Energieeinsparungen und eine Verringerung von Treibhausgasemissionen. Dieses Prinzip beachten wir bereits bei der Planung und Umsetzung von Neubauprojekten, wie die Orientierung an Effizienzstandards bei der Errichtung unseres neuen Vertriebszentrums in Gotha/Deutschland unter Beweis stellt.

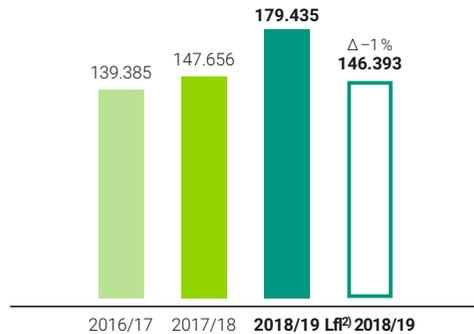
Etwa ein Fünftel der Landesgesellschaften verfügt über eine Zertifizierung im Bereich Energiemanagement nach ISO 50001. Der Betrieb unserer Gebäude unterliegt einem Energiemonitoring, was zugleich die Voraussetzung zur Erfüllung der EU-Energieeffizienzrichtlinie und Etablierung von Energiemanagementsystemen ist. Ein zertifizierter 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 Klimaanlage.

### Einsparpotenziale durch moderne Technologien

Zudem erschließt die PHOENIX group Effizienzpotenziale in den operativen Prozessen und investiert daher in technische Innovationen. Beispielhaft steht dafür die Umrüstung auf energieeffiziente Druckluftkompressoren in den deutschen Vertriebszentren Freiburg, Hamburg, Bad Kreuznach und Mannheim (Augsburg und Hanau in Planung), 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.

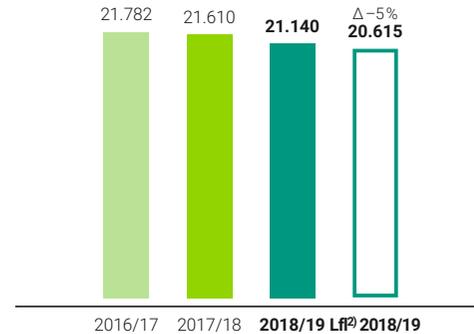
## STROMVERBRAUCH PHOENIX GROUP

in MWh



## FERNWÄRMEVERBRAUCH PHOENIX GROUP<sup>1)</sup>

in MWh



<sup>1)</sup> In den westeuropäischen Ländern wird überwiegend Heizgas und Strom verwendet. Fernwärme wird nicht genutzt.

<sup>2)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien sowie Erweiterung der Datenerfassung um Retail Vereinigtes Königreich und Niederlande).

Bereinigt um Sonder- und Einmaleffekte konnten wir den Stromverbrauch um 1 Prozent im Vergleich zum Vorjahr reduzieren. Insgesamt haben wir im Berichtszeitraum einen Anstieg um 22 Prozent registriert. Für die Erhöhung des Stromverbrauchs gibt es verschiedene Gründe. So wurde beispielsweise die Datenerfassung im Vereinigten Königreich im Berichtszeitraum um den Immobilienbestand erweitert. In den Niederlanden stieg der Stromverbrauch mit der Zahl neu hinzugekommener Apotheken an. In Deutschland und einigen anderen europäischen Ländern ist der Anstieg beim Stromverbrauch unter anderem auf den heißen Sommer zurückzuführen. Zudem ist unsere rumänische Tochtergesellschaft erstmals in der Datenerhebung inkludiert. Währenddessen ist der Verbrauch von Fernwärme gegenüber dem Vorjahr sowohl bereinigt als auch insgesamt gesunken. Dies ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass die Landesgesellschaften in Dänemark in den Wintermonaten zwei Lagerhallen nicht nutzten und in Serbien Holzpellets statt Fernwärme zum Heizen verwendeten.

### Treibhausgasemissionen gestiegen

Die von der PHOENIX group verursachten Treibhausgasemissionen sind im Berichtsjahr bereinigt um Sonder- und Einmaleffekte um 1 Prozent gestiegen. Insgesamt belief sich der Anstieg auf ca. 14 Prozent und ist besonders auf die Integration unserer rumänischen Tochtergesellschaft sowie

der Retailorganisation im Vereinigten Königreich in die Datenerhebung zurückzuführen. Regional betrachtet wird in Westeuropa (einschließlich Deutschland) der größte Schadstoffausstoß registriert, gefolgt von Osteuropa und Nordeuropa.

## Gesamt-Treibhausgasemissionen (THG-Emissionen) (Scope 1–3)<sup>1)</sup> Glossar S. 38

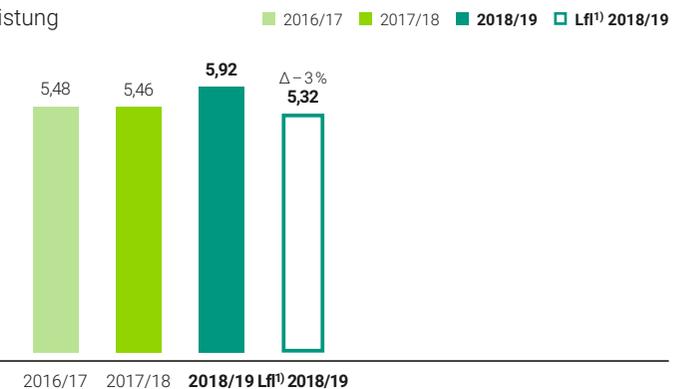
CO <sub>2</sub> e in Tonnen	2016/17	2017/18	2018/19	Lf1 <sup>2)</sup> 2018/19	Δ Lf1 2018/19
Scope 1 gesamt	20.786	25.219	32.046	26.585	5%
Scope 2 gesamt	52.660	55.987	71.912	56.268	1%
Scope 3 gesamt	92.191	90.943	91.585	91.585	1%
<b>Gesamt-Emissionen PHOENIX group</b>	<b>165.638</b>	<b>172.149</b>	<b>195.543</b>	<b>174.438</b>	<b>1%</b>

<sup>1)</sup> Erklärung zu abweichenden berichteten Werten im Vorjahr: Die CO<sub>2</sub>-Emissionen geben wir dieses Jahr erstmalig in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten an. Daher sind diese mit zuvor berichteten Werten nicht mehr direkt vergleichbar.

<sup>2)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien sowie Erweiterung der Datenerfassung um Retail Vereinigtes Königreich und Niederlande).

## GESAMT-TREIBHAUSGASEMISSIONEN (SCOPE 1-3)

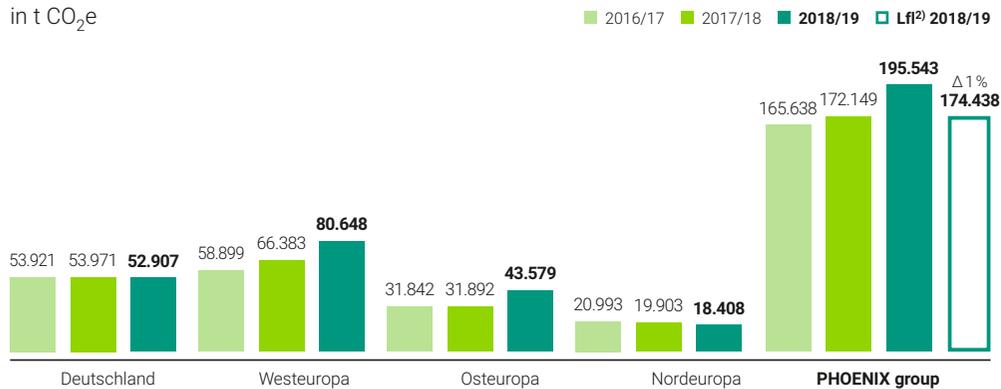
in t CO<sub>2</sub>e je Mio. Euro Gesamtleistung



<sup>1)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien sowie Erweiterung der Datenerfassung um Retail Vereinigtes Königreich und Niederlande).

## GESAMT-TREIBHAUSGASEMISSIONEN NACH REGION (SCOPE 1 – 3)<sup>1)</sup>

in t CO<sub>2</sub>e



<sup>1)</sup> Erklärung zu abweichenden berichteten Werten im Vorjahr: Die CO<sub>2</sub>-Emissionen geben wir dieses Jahr erstmalig in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten an. Daher sind diese mit zuvor berichteten Werten nicht mehr direkt vergleichbar.

<sup>2)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien sowie Erweiterung der Datenerfassung um Retail Vereinigtes Königreich und Niederlande).

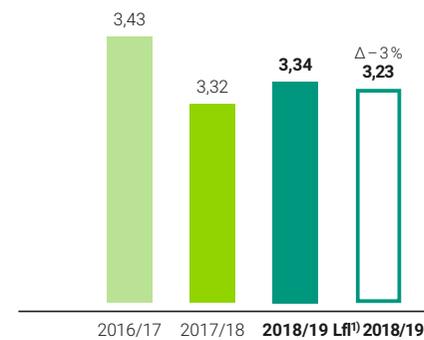
## UMWELTFREUNDLICHER TRANSPORT

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 Treibhausgasemissionen kontinuierlich minimieren.

Unsere Transportemissionen sind im Berichtszeitraum bereinigt um Sonder- und Einmaleffekte gegenüber dem Vorjahr um 1 Prozent gestiegen. Absolut haben wir einen Anstieg von 5 Prozent registriert, was insbesondere auf die Integration unserer rumänischen Tochtergesellschaft in die Datenerfassung zurückzuführen ist. Im Berichtsjahr führte unser Tochterunternehmen transmed mit Gesellschaften in Bosnien und Herzegowina, Deutschland, Österreich, der Schweiz, Serbien, der Slowakei und Tschechien rund 1,81 Millionen Tourenkilometer mit knapp 2.900 Fahrzeugen durch. Die kurze Laufzeit der Fahrzeuge von durchschnittlich 36 Monaten ermöglicht es transmed, einen modernen und verbrauchsarmen Fuhrpark zu betreiben. Das Unternehmen hat einen genauen

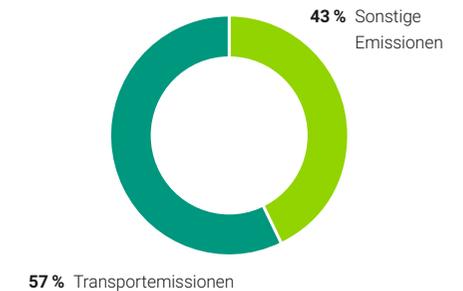
## TRANSPORTEMISSIONEN

in t CO<sub>2</sub>e je Mio. Euro Gesamtleistung



<sup>1)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien).

## ANTEIL DER TRANSPORTEMISSIONEN<sup>1)</sup> AN DEN GESAMTEMISSIONEN



<sup>1)</sup> Eigene Transporte und Transporte durch Subunternehmen. Darstellung der Werte inkl. Sonder- und Einmaleffekte.

Überblick zu den Ausstattungen der Fahrzeuge und wertet die gefahrenen Jahreskilometer pro Niederlassung, die Fahrzeugkategorien und -typen sowie die genutzten Kraftstoffarten aus. Bei der Neuanschaffung von Fahrzeugen achtet transmed darauf, dass diese den aktuellen Schadstoffnormen entsprechen.

transmed informiert ihre Mitarbeiter regelmäßig zur kraftstoffsparenden Fahrweise. Zu den vielfältigen Ansatzpunkten für mehr Umweltfreundlichkeit gehören zum Beispiel das Abstellen des Motors beim Auslieferungsvorgang sowie die optimale Beladung. Unsere serbische Tochtergesellschaft belohnt eine kraftstoffsparende Fahrweise beispielsweise auch durch monetäre Anreize.

Tamro, die schwedische Landesgesellschaft der PHOENIX group, setzt gemeinsam mit ihren Logistikpartnern auf den Einsatz umweltschonender Kraftstoffe aus Biodiesel ([HVO100](#))  [Glossar S.38](#). Hier hat sich der Verbrauch im Berichtszeitraum von 0,77 Millionen Litern auf 1,01 Millionen Liter um 23 Prozent erhöht. Der Großteil der Transporte für die PHOENIX group wird von Subunternehmen durchgeführt.

## 03

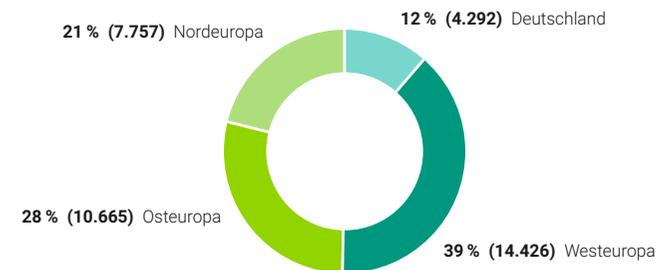
## FÖRDERUNG DER MITARBEITER

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. Dafür verantwortlich ist der Bereich Corporate HR, der direkt an den Vorstand berichtet. Uns ist es besonders wichtig, unseren Mitarbeitern attraktive Beschäftigungsbedingungen und interessante Karrieremöglichkeiten zu bieten. Zu den wichtigsten Eckpfeilern unserer Unternehmenskultur gehören der vertrauensvolle Dialog und die gute Zusammenarbeit zwischen Führungskräften und Mitarbeitern. In unserem für alle Mitarbeiter der PHOENIX group geltenden  Verhaltenskodex bekennen wir uns zu den Grundsätzen der Chancengleichheit und des gegenseitigen Respekts. So erhält jeder Mitarbeiter die gleiche Behandlung und die gleichen Möglichkeiten in allen Situationen des Arbeitsverhältnisses. Wir orientieren uns bei der Vergütung unserer Mitarbeiter an ihrer jeweiligen Qualifikation, der fachlichen und persönlichen Eignung sowie ihrer Leistung. Einen großen Einfluss auf die Zufriedenheit und Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter hat auch die Gestaltung eines sicheren und gesundheitsfördernden Arbeitsumfelds.

### BESCHÄFTIGUNG

Ende des Geschäftsjahres 2018/19 waren in insgesamt 27 (Vorjahr: 26) europäischen Ländern 37.140 (Vorjahr: 33.944) Mitarbeiter bei der PHOENIX group beschäftigt. Damit stieg insbesondere bedingt durch die erstmalige Konsolidierung der Gesellschaften in Rumänien die Zahl der Mitarbeiter gegenüber dem Vorjahr um 9,4 Prozent. Die meisten Beschäftigten sind im Vereinigten Königreich mit 5.704 (Vorjahr: 6.032) Mitarbeitern vertreten, gefolgt von den Niederlanden mit 4.723 (Vorjahr: 4.547), Norwegen mit 4.293 (Vorjahr: 4.037) und Deutschland mit 4.292 (Vorjahr: 4.311) Beschäftigten.

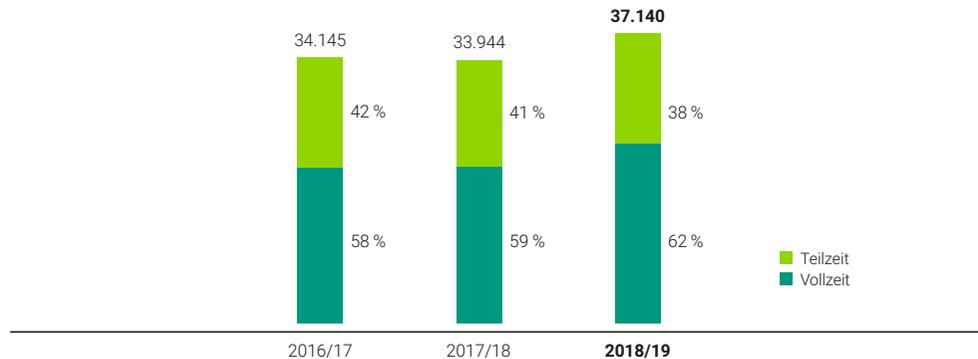
#### MITARBEITER NACH REGION (2018/19)



Der Anteil der weiblichen Beschäftigten in der PHOENIX group lag im Berichtsjahr bei rund 71 (Vorjahr: 70) Prozent. 14.352 (Vorjahr: 12.004) der weiblichen Mitarbeiter waren in Vollzeit beschäftigt, wohingegen die Zahl der männlichen Vollzeitbeschäftigten bei 8.672 (Vorjahr: 7.902) lag. Insgesamt hat sich die Zahl der rechnerischen Vollzeitstellen um 11,3 Prozent auf 30.897 (Vorjahr: 27.749) erhöht. In Teilzeit beschäftigt waren 2.205 (Vorjahr: 2.236) der männlichen und 11.911 (Vorjahr: 11.802) der weiblichen PHOENIX-Mitarbeiter. Damit betrug die Teilzeitquote unter den Mitarbeitern 38 (Vorjahr: 41) Prozent.

## MITARBEITER NACH BESCHÄFTIGUNGSGRAD

zum 31. Januar



## QUALIFIZIERUNG IN JEDER BERUFLICHEN PHASE

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 unsere Mitarbeiter je nach Aufgabenfeld gezielte Einarbeitungsprogramme und Fortbildungen durch. Verpflichtend sind dabei Schulungen zur Good Distribution Practice (GDP), zum Verhaltenskodex, zur Antikorruptionsrichtlinie sowie zur Wettbewerbs-Compliance-Richtlinie. Darüber hinaus spielen die Themen Arbeits- und Gesundheitsschutz, Mitarbeiterführung, Recht, Datenschutz, IT und Sprachen eine wichtige Rolle in der Qualifizierung unserer Mitarbeiter. Neben Präsenzs Schulungen nutzen wir vor allem E-Learning-Systeme, mit deren Hilfe sich die Mitarbeiter effizient zu verschiedenen Themen weiterbilden können.

Zudem intensivieren wir auf europaweiter Ebene im Rahmen von Excellence-Programmen stetig den Austausch von Best Practices bei der Umsetzung von Weiterbildungskonzepten.

Ein wichtiger Bestandteil unserer Mitarbeiterentwicklung ist das jährliche Mitarbeitergespräch, das in den Landesgesellschaften unterschiedlich ausgestaltet ist. Gemeinsamer Ansatz ist ein strukturiertes Feedback und die Unterstützung der Mitarbeiter bei der beruflichen Weiterentwicklung. Im Berichtsjahr erhielten 68,8 Prozent<sup>1)</sup> unserer Mitarbeiter ein Mitarbeitergespräch.

### Talent-Management für internationale Führungskräfte

Die PHOENIX group möchte leitende Positionen vorrangig aus dem Unternehmen heraus besetzen. Dafür haben wir eine länderübergreifende Nachfolgeplanung für Top-Positionen etabliert, die unseren Führungskräften internationale Karrierechancen eröffnet und zugleich ihre Bindung an das Unternehmen festigt. Herzstück ist das Talent-Management, das Schlüsselpositionen festlegt, die Leistungsträger identifiziert sowie optimale Fördermöglichkeiten bietet. Im Geschäftsjahr 2018/19 haben wir mehr als 250 Führungskräfte der PHOENIX group in das Talent-Management einbezogen. Für Führungskräfte auf unterschiedlichen Ebenen bieten wir adäquate Entwicklungsprogramme an:

- „Top Management Education Programme“ (TMP),
- „Senior Management Education Programme“ (SMP) und
- „Middle Management Education Programme“ (MMP).

Das „Middle Management Education Programme“ haben wir im vergangenen Jahr auf Basis des bis dahin etablierten „European Management Development Programme“ komplett neu aufgesetzt. Das „Senior Management Education Programme“ haben wir im Berichtsjahr neu ins Leben gerufen, um Potenzialträger aus dem Senior Management (der zweithöchsten Managementebene) ebenfalls über ein gruppenweites Talent-Programm zu entwickeln. Im Fokus der beiden letztgenannten Programme stehen die Weiterbildung von Führungskompetenzen und die Förderung einer Kultur der Zusammenarbeit über Ländergrenzen und Funktionen hinweg. Das „Top Management Education Programme“ haben seit 2017 alle Top Manager der PHOENIX group durchlaufen. Die Dynamik des Programms und des daraus entstandenen Netzwerks soll auch zukünftig in neuen Formaten genutzt werden.

<sup>1)</sup> Bulgarien, Lettland, die Schweiz, Tschechien und das Vereinigte Königreich sind in dem Wert nicht inkludiert.

### Angebote für Auszubildende und Studenten

Die PHOENIX group bietet jungen und motivierten Menschen vielfältige Einstiegsmöglichkeiten wie Praktika, Ausbildungen und duale Studiengänge an. Zum 1. Oktober 2018 beschäftigte die PHOENIX group in ihrem deutschen Teilkonzern 115 Auszubildende und 14 dual Studierende. Während des dualen Studiums haben die Studierenden die Chance, einen Teil ihrer Ausbildung in einer unserer Landesgesellschaften zu absolvieren. Im Geschäftsjahr 2018/19 konnten die Studierenden Erfahrungen in Italien und Ungarn sammeln.

## DIALOG UND AUSTAUSCH STÄRKEN

Wir pflegen eine dialogorientierte Unternehmenskultur, die von unseren im Leitbild verankerten Werten und den konzernübergreifenden Führungsleitlinien geprägt wird. Der Austausch findet zum einen über das Mitarbeiter-Jahresgespräch zwischen Führungskräften und Beschäftigten statt. Zum anderen wollen wir über direkte Befragungen erfahren, wie zufrieden unsere Beschäftigten mit ihrem Arbeitsplatz sind. Zusätzlich wollen wir künftig die digitale Mitarbeiterkommunikation stärken. Dazu führen wir europaweit seit 2019 schrittweise eine Mitarbeiter-App ein, über die sich unsere Mitarbeiter bereichs- und länderübergreifend austauschen können. Nähere Informationen finden Sie auf unserer  Internetseite.

### Umfrage bestätigt Zufriedenheit unserer Mitarbeiter

Im Rahmen einer gruppenweiten Mitarbeiterbefragung hatten im Herbst 2018 europaweit rund 34.000 Mitarbeiter die Gelegenheit, die PHOENIX group als Arbeitgeber zu beurteilen. Auf die durch Corporate HR in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister durchgeführte anonyme Umfrage gaben 64 Prozent der Belegschaft 2018 ein Feedback zur eigenen Arbeitssituation ab. Für die meisten Mitarbeiter ist die PHOENIX group nach wie vor der richtige Arbeitgeber. Viele von ihnen sind sehr zufrieden mit ihrem Arbeitsumfeld. Ein Großteil der Belegschaft würde das Unternehmen anderen empfehlen oder sich selbst erneut bewerben. Darüber hinaus bewerteten die Mitarbeiter die Führungsleistung („Leadership“) als gut. Die meisten Länder konnten diesen Wert gegenüber 2015 verbessern oder auf dem gleichen Niveau halten.

Deutlich wurde, dass sich die Belegschaft in Ländern oder Geschäftsbereichen in denen im Nachgang zur Mitarbeiterbefragung 2015 ein effektiver und effizienter Folgeprozess durchgeführt wurde stärker mit der PHOENIX group verbunden fühlt. Wir sehen jedoch insgesamt Verbesserungsbedarf, um über die gesamte PHOENIX group hinweg die Verbundenheit („Commitment“) zu

erhöhen. Zukünftig wird der Vorstand der PHOENIX group vierteljährlich einen Fortschrittsbericht zum Folgeprozess erhalten und regelmäßig mit den Geschäftsleitungen der Länder den Stand der Entwicklung diskutieren. In 2020 wird es darüber hinaus einen Pulscheck in allen Ländern geben, um die Entwicklung des Commitments zu messen  Geschäftsbericht, S. 69.

### Im Austausch mit 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 seit 2018 etablierte SE-Betriebsrat, der die internationalisierte Unternehmensstruktur widerspiegelt. Dieses 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 Nachhaltigkeitshandlungsfelder des Unternehmens aktiv eingebunden.

## ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ

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. In diesem Bereich arbeiten wir an der weiteren Ausdehnung unseres betrieblichen Gesundheitsmanagements sowie daran, die gruppenweite Krankheitsrate im Unternehmen zu senken.

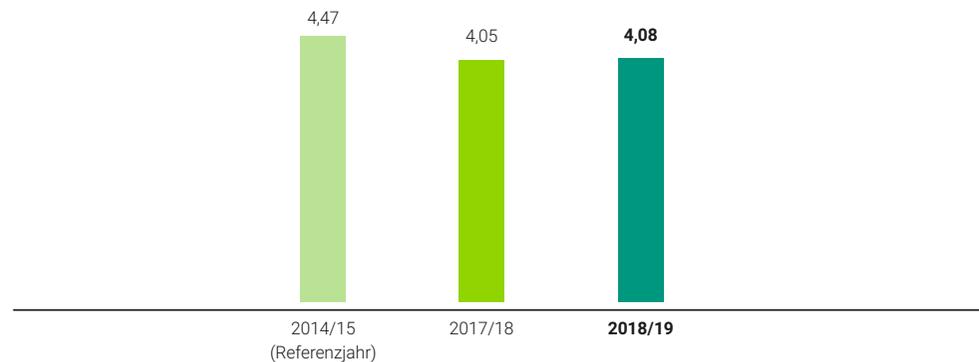
### Unser Ansatz: Gesundheit fördern und Unfälle vermeiden

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.

Unser Ziel einer Reduktion der Krankheitsrate um einen Prozentpunkt bis zum Geschäftsjahr 2018/19 (Referenzjahr 2014/15) konnten wir nicht vollumfänglich erreichen. Im Berichtsjahr lag die Krankheitsrate bei 4,08 (Vorjahr: 4,05) Prozent und ist damit im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen. In den Ländern gibt es dafür unterschiedliche Gründe. So hat unter anderem die außergewöhnlich starke Grippewelle Anfang 2018 zum Anstieg der Krankheitsrate in den osteuropäischen Landesgesellschaften geführt. Unser Ziel ist es, die Krankheitsrate bis 2021/22 gruppenweit um 8 Prozent vom 3-Jahresdurchschnitt zu senken. Damit uns das gelingt, sind weitere Anstrengungen nötig. Derzeit arbeiten wir an konkreten Maßnahmen, die zukünftig unternehmensweit umgesetzt werden sollen.

## KRANKHEITSRATE

in %



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.

Während des Berichtszeitraums haben wir innerhalb der PHOENIX group 413 (Vorjahr: 451) Verletzungen aufgrund von Arbeitsunfällen registriert. Das ist gegenüber dem Vorjahr ein Rückgang von 8,4 (Vorjahr: 22,8) Prozent. Bei insgesamt rund 52,71 Mio. (Vorjahr: 50,51 Mio.) Arbeitsstunden

entspricht das unternehmensweit einer Unfallrate von 7,84 (2017/18: 8,93) Unfällen pro eine Million Arbeitsstunden. Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einer Reduzierung von 12,3 (Vorjahr: 24,7) Prozent.

## Gesamtrate arbeitsbedingter Verletzungen

je eine Million Arbeitsstunden	2016/17	2017/18	2018/19
Verletzungen mit Zeitausfall <sup>1)</sup>	584	451	413
Tatsächliche Arbeitszeit in Stunden	49.244.669	50.505.980	52.711.629
<b>Gesamthäufigkeit von Verletzungen (TRIF)</b>	<b>11,86</b>	<b>8,93</b>	<b>7,84</b>

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

## Kooperationen zur Gesundheitsvorsorge

Seit Herbst 2018 kooperiert PHOENIX in Deutschland mit dem pme Familienservice, der die Mitarbeiter mit Beratung und Serviceangeboten bei beruflichen und privaten Problemsituationen unterstützt. Im Berichtsjahr 2018/19 erreichten den pme Familienservice insgesamt 25 Anfragen zu verschiedenen Themen aus den Bereichen persönliches Lebenslagen-Coaching, Kinderbetreuung und der Betreuung von pflegebedürftigen Angehörigen. Von einem ähnlich ausgerichteten, rund um die Uhr verfügbaren Service profitieren seit einigen Jahren die PHOENIX Mitarbeiter im Vereinigten Königreich. 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. Derzeit sind 303 Jobräder im Einsatz, wovon 128 Fahrräder und 175 E-Bikes sind.

Zum Schutz vor elektromagnetischen Feldern am Arbeitsplatz hat unsere Landesgesellschaft in Italien entsprechende Schutzmechanismen für die Beschäftigten etabliert. PHOENIX-Beschäftigte in Österreich haben die Möglichkeit, medizinische Massagen und Gesundheits-Checks in Anspruch zu nehmen. Unsere estnische Landesgesellschaft gewährt ihren Mitarbeitern eine kostenfreie Gripeschutzimpfung und setzt im Rahmen ihres Gesundheitsmanagements besonders auf Sportförderung. In Norwegen erhalten die Beschäftigten einen Zuschuss zu Fitnessstudios oder anderen sportlichen Aktivitäten, in Dänemark kann eine Krankenversicherung zu einem reduzierten Preis abgeschlossen werden.

## 04

# ENGAGEMENT FÜR DIE GESELLSCHAFT

Über unsere Kerntätigkeit hinaus möchten wir mit unseren Ressourcen einen positiven Beitrag für das Gemeinwohl leisten. Gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen, ist Teil unserer Unternehmensphilosophie sowie in unseren Werten fest verankert. Unser gesellschaftliches Engagement haben wir unter dem Motto „Gemeinsam für eine gesunde Zukunft von Kindern“ 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. 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.

## 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, aus denen PHOENIX unternehmerische Vorteile generiert, oder auch die Förderung von Organisationen, die unseren Interessen entgegenstehen oder dem Ruf unseres Unternehmens schaden können. Unsere Tochtergesellschaften entscheiden weiterhin dezentral, welche lokalen Projekte sie unterstützen.

Um mit unserem Engagement einen gezielteren Beitrag für die Gesellschaft zu ermöglichen, wollen wir in Zukunft unser gesellschaftliches Engagement stärker strategisch ausrichten. Dafür arbeiten wir derzeit an einer unternehmensweiten Corporate-Citizenship-Strategie, die wir 2020 verabschieden wollen.

## SCHWERPUNKTE UNSERES GESELLSCHAFTLICHEN ENGAGEMENTS



## FÜR EINE LEBENSWERTE ZUKUNFT

Seit über 25 Jahren unterstützt die PHOENIX group 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 rund 100 Schulkinder im Alter zwischen 3 und 13 Jahren schulisch betreut werden und regelmäßige Mahlzeiten erhalten. Seit Eröffnung der Schule konnten rund 1.200 hilfsbedürftige Kinder unterstützt und versorgt werden. Die Verwaltungsaufgaben des Vereins in Deutschland werden ehrenamtlich übernommen. Es ist verankert, dass immer ein PHOENIX-Mitarbeiter bei KULTURBRAS e.V. mitwirkt.  Video Kulturbras.

»Was bei Kulturbras geleistet wird, passt genau zum Motto unseres gesellschaftlichen Engagements ‚Gemeinsam für eine gesunde Zukunft von Kindern‘. Alle Kinder, unabhängig von ihrem Geburtsort, sollten die gleichen Chancen im Leben haben.«

OLIVER WINDHOLZ, Vorsitzender des Vorstands



Rund 100 hilfsbedürftige Kinder zwischen 3 und 13 Jahren kommen jeden Tag in die Kulturbras-Kindertagesstätte. Dort bekommen sie Mahlzeiten und können mit anderen Kindern unbeschwert spielen.

Weitere bedeutende Projekte unserer Landesgesellschaften sind unter anderem die Unterstützung des Königin Silvia Krankenhauses in Schweden, der National Society for the Prevention of Cruelty to Children (NSPCC), der British Heart Foundation und der Krebsforschung im Vereinigten Königreich sowie diverser Stiftungen zum Wohle von Kindern und lokaler Sozialeinrichtungen durch die BENU Apotheken in Ungarn. Tamro Estland spendete im Rahmen der „Do Good“-Kampagne im Berichtsjahr rund 3.000 pharmazeutische Produkte an bedürftige Familien.

In Rumänien spendeten die Help Net Foundation und Farmexim 2018 zusammen über 130.000 Euro für gemeinnützige Projekte, darunter die Organisation „Save the Children“ Rumänien, mehrere Kindertagesstätten für Kinder mit Behinderung und Erkrankungen sowie Waisenhäuser. Damit fielen in Rumänien – nach Deutschland – die zweitgrößten Investitionen in das Gemeinwohl an. Für die gesamte PHOENIX group belief sich die Spendensumme im Geschäftsjahr 2018/19 auf etwa 1,2 Mio. (Vorjahr: 0,9 Mio.) Euro.

## PHOENIX PHARMAZIE WISSENSCHAFTSPREIS

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 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. Im Oktober 2018 wurde der Wissenschaftspreis zum 22. Mal vergeben. Die Forschungen der Preisträger beschäftigten sich mit Magic Mushrooms zur Behandlung von Depressionen, moderner Wundbehandlung durch Bakterien, der Bekämpfung von nicht alkoholisch bedingten Lebererkrankungen und der Rolle des Proteins Plexin-B2 für Schmerzempfinden bei Erwachsenen.

 Wissenschaftspreis.

# WEITERE INFORMATIONEN

## BERICHTSPROFIL

### Grundlagen und Prinzipien der Berichterstattung

Die PHOENIX group hat den Anspruch, transparent zu kommunizieren und den direkten Austausch mit ihren Anspruchsgruppen zu suchen. Dieser Bericht über das Geschäftsjahr 2018/19 informiert umfassend über die Nachhaltigkeitsaktivitäten unseres Unternehmens. Er wurde in Übereinstimmung mit den Standards der Global Reporting Initiative (GRI): Option „Kern“ erstellt. Wir haben den Bericht der GRI zur Durchführung des GRI Materiality Disclosures Service vorgelegt, der die korrekte Platzierung der „Materiality Disclosures“ (102-40 bis 102-49) im Bericht bestätigt hat.

Die PHOENIX group veröffentlicht seit dem Geschäftsjahr 2014/15 jährlich einen Nachhaltigkeitsbericht. Der vorliegende Bericht bezieht sich auf das Geschäftsjahr vom 1. Februar 2018 bis 31. Januar 2019 und enthält wo immer möglich auch die Vergleichsdaten für das Vorjahr bzw. die Vorjahre. Wir erläutern darin die Entwicklung sowie die Ergebnisse der Nachhaltigkeitsaktivitäten unseres Unternehmens aus allen Landesgesellschaften und deren Tochtergesellschaften. Einzelne Kennzahlen aus dem Berichtsjahr 2017/18 mussten im Bericht angepasst werden. In den dargestellten Tabellen sind Rundungen vorgenommen worden. Die Summen addieren sich nicht immer exakt.

### Geltungsbereich der Kennzahlen

#### GRI 102-45, GRI 102-48

Der Name PHOENIX group bezieht sich auf die im Geschäftsbericht 2018/19 dargestellte PHOENIX group als Gesamtkonzern. Im Berichtszeitraum hat sich das Unternehmen durch die folgenden wesentlichen Akquisitionen verstärkt: Zum 31. Juli 2018 hat die PHOENIX group den rumänischen Pharmagroßhändler Farmexim S.A. sowie die landesweite Apothekenkette Help Net Farma S.A. übernommen. Beide Gesellschaften wurden in die Datenerfassung für den Nachhaltigkeitsbericht 2018/19 aufgenommen, wobei im ersten Jahr noch nicht alle Daten vorliegen. 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. Die CO<sub>2</sub>-Emissionen geben wir dieses Jahr erstmalig in CO<sub>2</sub>-Äquivalente (CO<sub>2</sub>e) an. Die direkten und indirekten Treibhausgasemissionen berichten wir unter Verwendung der Emissionsfaktoren UK Defra Conversion factors 2018 und VDA Emissionsfaktoren 2017. Für die Emissionen aus Fernwärme verwenden wir die UK Defra Conversion factors 2018.

### Redaktionelle Hinweise

Redaktionsschluss für den Nachhaltigkeitsbericht 2018/19 war der 8. Juli 2019. Der Einfachheit halber sprechen wir durchgängig von Mitarbeitern, Kunden etc. Damit sind Personen aller Geschlechter gleichermaßen gemeint.

Der Nachhaltigkeitsbericht ist ebenfalls in englischer Sprache verfügbar und steht auf unserer  Internetseite zum Download bereit.

## LISTE DER WESENTLICHEN THEMEN

GRI 102-44, GRI 102-47, GRI 102-49

Wesentliche Themen	GRI Topics	Verortung der Auswirkungen
Zusammenarbeit gegen Arzneimittelfälschung	Kundengesundheit und -sicherheit, Sozioökonomische Compliance	Innerhalb und außerhalb
Lieferkette	Beschaffungspraktiken	Außerhalb
Produktverantwortung	Kundengesundheit und -sicherheit, Marketing und Kennzeichnung	Innerhalb und außerhalb
Flächendeckende Verfügbarkeit von Arzneimitteln	Indirekte ökonomische Auswirkungen	Außerhalb
Einhaltung von Qualitätsstandards	Kundengesundheit und -sicherheit	Innerhalb und außerhalb
Kundenzufriedenheit	Kundengesundheit und -sicherheit, Marketing und Kennzeichnung	Innerhalb und außerhalb
Sicherer Umgang mit Kundendaten	Schutz der Kundendaten	Innerhalb und außerhalb
Ressourcenverbrauch	Energie, Materialien	Innerhalb und außerhalb
Transport und Logistik	Energie, Emissionen	Innerhalb und außerhalb
Energie	Energie	Innerhalb und außerhalb
Abfall	Abwasser und Abfall	Innerhalb und außerhalb
Arbeitssicherheit und Gesundheit	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Innerhalb
Vielfalt und Chancengleichheit	Beschäftigung, Diversität und Chancengleichheit, Nichtdiskriminierung, Marktpräsenz	Innerhalb
Langfristige Bindung von Talenten	Beschäftigung, Diversität und Chancengleichheit, Aus- und Weiterbildung	Innerhalb
Mitarbeiterentwicklung	Aus- und Weiterbildung	Innerhalb
Geschlechterunabhängige Vergütungsmodelle	Diversität und Chancengleichheit, Nichtdiskriminierung	Innerhalb
Faire Arbeitsbedingungen	Beschäftigung, Nichtdiskriminierung	Innerhalb
Gesellschaftliches Engagement	Indirekte ökonomische Auswirkungen	Außerhalb
Einhaltung von Gesetzen und Standards	Korruptionsbekämpfung, Wettbewerbswidriges Verhalten, Umwelt-Compliance, Sozioökonomische Compliance	Innerhalb und außerhalb
Wirtschaftliche Stabilität	Wirtschaftliche Leistung, Korruptionsbekämpfung, Wettbewerbswidriges Verhalten	Innerhalb und außerhalb

## ZAHLEN UND FAKTEN

### Wertschöpfung

		2016/17	2017/18	2018/19
Gesamtleistung <sup>1)</sup>	in Mio. Euro	30.232,8	31.526,2	33.045,1
Umsatzerlöse	in Mio. Euro	24.436,7	24.909,8	25.812,2
Gesamtertrag	in Mio. Euro	2.567,6	2.667,9	2.781,2
EBITDA	in Mio. Euro	429,3	468,0	471,1
Ergebnis vor Steuern	in Mio. Euro	247,4	264,2	- 30,8
Eigenkapital	in Mio. Euro	2.639,9	2.646,6	2.806,6
Eigenkapitalquote	in %	30,5	31,7	33,5
Nettoverschuldung	in Mio. Euro	1.643,0	1.783,0	1.432,6
Unternehmensrating (Standard & Poor's) <sup>2)</sup>		BB +	BB +	BB +
Mitarbeiter (Gesamtzahl)		34.145	33.944	37.140
Mitarbeiter (Vollzeit)		26.611	27.638	<b>29.631</b>

<sup>1)</sup> Gesamtleistung = Umsatzerlöse + Handled Volume (Warenumsatz gegen Dienstleistungsgebühr).

<sup>2)</sup> Unternehmensrating der PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG.

		2016/17	2017/18	2018/19
<b>Einbehaltener Geschäftswert aller Landesgesellschaften der PHOENIX group in Mio. Euro</b>				
Nettoumsatz		24.436,7	24.909,8	25.812,2
Gesellschaftliche Investitionen		0,913	0,914	1,192
Löhne, Gehälter und Sozialleistungen		1.289,2	1.342,4	1.420,8
Betriebskosten		22.833,3	23.246,4	24.064,6
Steuern und Gebühren		118,2	80,2	84,7
Dividenden und Zinsen an Kapitalgeber		74,7	66,4	72,6
<b>Einbehaltener Geschäftswert</b>		<b>120,4</b>	<b>173,5</b>	<b>168,3</b>

### Umwelt

#### Gesamt-Treibhausgasemissionen (THG-Emissionen) (Scope 1–3)<sup>1)</sup> Glossar S. 38

CO <sub>2</sub> e in Tonnen	2016/17	2017/18	2018/19	Lfi <sup>2)</sup> 2018/19	Δ Lfi 2018/19
Scope 1 gesamt	20.786	25.219	32.046	26.585	5 %
Scope 2 gesamt	52.660	55.987	71.912	56.268	1 %
Scope 3 gesamt	92.191	90.943	91.585	91.585	1 %
<b>Gesamt-Emissionen PHOENIX group</b>	<b>165.638</b>	<b>172.149</b>	<b>195.543</b>	<b>174.438</b>	<b>1 %</b>

<sup>1)</sup> Erklärung zu abweichenden berichteten Werten im Vorjahr: Die CO<sub>2</sub>-Emissionen geben wir dieses Jahr erstmalig in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten an. Daher sind diese mit zuvor berichteten Werten nicht mehr direkt vergleichbar.

<sup>2)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien sowie Erweiterung der Datenerfassung um Retail Vereinigtes Königreich und Niederlande).

#### Gesamt-Treibhausgasemissionen nach Region (Scope 1–3)<sup>1)</sup>

CO <sub>2</sub> e in Tonnen	2016/17	2017/18	2018/19	Lfi <sup>2)</sup> 2018/19	Δ Lfi 2018/19
<b>PHOENIX group</b>	<b>165.638</b>	<b>172.149</b>	<b>195.543</b>	<b>174.438</b>	<b>1 %</b>
Deutschland	53.921	53.971	52.907	52.907	-2 %
Westeuropa	58.899	66.383	80.648	68.454	3 %
Osteuropa	31.842	31.892	43.579	34.668	9 %
Nordeuropa	20.993	19.903	18.408	18.408	-8 %

<sup>1)</sup> Erklärung zu abweichenden berichteten Werten im Vorjahr: Die CO<sub>2</sub>-Emissionen geben wir dieses Jahr erstmalig in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten an. Daher sind diese mit zuvor berichteten Werten nicht mehr direkt vergleichbar.

<sup>2)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien sowie Erweiterung der Datenerfassung um Retail Vereinigtes Königreich und Niederlande).

### Emissionen durch direkten Energieverbrauch inklusive eigener Transporte nach Region (Scope 1)<sup>1)</sup>

CO <sub>2</sub> e in Tonnen	2016/17	2017/18	2018/19	Lfi <sup>2)</sup> 2018/19	Δ Lfi 2018/19
<b>PHOENIX group</b>	<b>20.786</b>	<b>25.219</b>	<b>32.046</b>	<b>26.585</b>	<b>5 %</b>
Deutschland	2.064	2.382 <sup>3)</sup>	2.244	2.244	- 6 %
Westeuropa	12.496	15.918	16.398	16.268	2 %
Osteuropa	4.312	4.928	11.331 <sup>4)</sup>	6.000	22 %
Nordeuropa	1.914	1.991	2.073	2.073	4 %

<sup>1)</sup> Erklärung zu abweichenden berichteten Werten im Vorjahr: Die CO<sub>2</sub>-Emissionen geben wir dieses Jahr erstmalig in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten an. Daher sind diese mit zuvor berichteten Werten nicht mehr direkt vergleichbar.

<sup>2)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien sowie Erweiterung der Datenerfassung um Retail Vereinigtes Königreich).

<sup>3)</sup> Erklärung zu abweichendem berichteten Wert im Vorjahr: Hamburg hat im Vorjahr 2017/18 für den Gasverbrauch einen anderen Wert berichtet.

<sup>4)</sup> Datenerhebung in Bosnien für Transportemissionen in 2018/19 nicht möglich. Daher wurde der Vorjahreswert angenommen.

### Emissionen durch indirekten Energieverbrauch nach Region (Scope 2)<sup>1)</sup>

CO <sub>2</sub> e in Tonnen	2016/17	2017/18	2018/19	Lfi <sup>2)</sup> 2018/19	Δ Lfi 2018/19
<b>PHOENIX group</b>	<b>52.660</b>	<b>55.987</b>	<b>71.912</b>	<b>56.268</b>	<b>1 %</b>
Deutschland	18.221	17.618	17.941	17.941	2 %
Westeuropa	13.157	17.156	29.415	17.351	1 %
Osteuropa	11.860	11.725	16.745	13.164	12 %
Nordeuropa	9.439	9.488	7.812	7.812	- 18 %

<sup>1)</sup> Erklärung zu abweichenden berichteten Werten im Vorjahr: Die CO<sub>2</sub>-Emissionen geben wir dieses Jahr erstmalig in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten an. Daher sind diese mit zuvor berichteten Werten nicht mehr direkt vergleichbar.

<sup>2)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien sowie Erweiterung der Datenerfassung um Retail Vereinigtes Königreich und Niederlande).

### Emissionen von ausgelagerten Transporten nach Region (Scope 3)<sup>1)</sup>

CO <sub>2</sub> e in Tonnen	2016/17	2017/18	2018/19	Lfi <sup>2)</sup> 2018/19	Δ Lfi 2018/19
<b>PHOENIX group</b>	<b>92.191</b>	<b>90.943</b>	<b>91.585</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Deutschland	33.636	33.970	32.723	-	-
Westeuropa	33.246	33.310	34.835	-	-
Osteuropa	15.670	15.239	15.504	-	-
Nordeuropa <sup>3)</sup>	9.640	8.424 <sup>4)</sup>	8.523	-	-

<sup>1)</sup> Erklärung zu abweichenden berichteten Werten im Vorjahr: Die CO<sub>2</sub>-Emissionen geben wir dieses Jahr erstmalig in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten an. Daher sind diese mit zuvor berichteten Werten nicht mehr direkt vergleichbar.

<sup>2)</sup> keine Bereinigungen notwendig

<sup>3)</sup> Lettland und Norwegen sind in dem Wert nicht inkludiert.

<sup>4)</sup> Erklärung zu abweichendem berichteten Wert im Vorjahr: Schweden hat im Vorjahr 2017/18 für den Verbrauch von HVO einen anderen Wert berichtet.

### Fernwärmeverbrauch nach Region

in MWh	2016/17	2017/18	2018/19	Lfi <sup>1)</sup> 2018/19	Δ Lfi 2018/19
<b>PHOENIX group</b>	<b>21.782</b>	<b>21.610</b>	<b>21.140</b>	<b>20.615</b>	<b>- 2 %</b>
Deutschland	4.507	4.594	4.530	4.530	- 1 %
Westeuropa	0	0	230	230	~
Osteuropa	3.870	3.298	4.172	3.647	11 %
Nordeuropa	13.404	13.718	12.208	12.208	- 11 %

<sup>1)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien).

### Stromverbrauch nach Region

in MWh	2016/17	2017/18	2018/19	Lfi <sup>1)</sup> 2018/19	Δ Lfi 2018/19
<b>PHOENIX group</b>	<b>139.385</b>	<b>147.656</b>	<b>179.435</b>	<b>146.393</b>	<b>-1 %</b>
Deutschland	32.050	30.936	31.553	31.553	2 %
Westeuropa	40.238	49.399	74.765	49.910	1 %
Osteuropa	20.698	20.915	30.935	22.748	9 %
Nordeuropa	46.400	46.406	42.181	42.181	-9 %

<sup>1)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien sowie Erweiterung der Datenerfassung um Retail Vereinigtes Königreich und Niederlande).

### Pharmazeutischer Abfall nach Region

in Tonnen	2016/17	2017/18	2018/19	Lfi <sup>1)</sup> 2018/19	Δ Lfi 2018/19
<b>PHOENIX group</b>	<b>1.432</b>	<b>1.344</b>	<b>1.600</b>	<b>1.383</b>	<b>3 %</b>
Deutschland	194	164	123	123	-25 %
Westeuropa	183	260	488	271	4 %
Osteuropa	205	168	190 <sup>2)</sup>	189	13 %
Nordeuropa	850	752	800	800	7 %

<sup>1)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien sowie Überflutung Lamezia).

<sup>2)</sup> Datenerhebung in Bosnien in 2018/19 nicht möglich. Es wurde der Vorjahreswert angenommen.

### Ungefährlicher Abfall nach Region

in Tonnen	2016/17	2017/18	2018/19	Lfi <sup>1)</sup> 2018/19	Δ Lfi 2018/19
<b>PHOENIX group</b>	<b>23.158</b>	<b>23.852</b>	<b>25.237</b>	<b>24.428</b>	<b>2 %</b>
Deutschland	8.621	8.012	8.079	8.079	1 %
Westeuropa	7.782	9.005	10.174	9.542	6 %
Osteuropa	2.531	2.590	2.945 <sup>2)</sup>	2.768	7 %
Nordeuropa	4.224	4.245	4.039 <sup>3)</sup>	4.039	-5 %

<sup>1)</sup> Um die Vergleichbarkeit der aktuellen Daten mit den Vorjahren zu gewährleisten haben wir diese zusätzlich um Sonder- und Einmaleffekte bereinigt dargestellt (Erstkonsolidierung Rumänien sowie Erweiterung der Datenerfassung um Retail Vereinigtes Königreich).

<sup>2)</sup> Datenerhebung des „total other waste“ in Bosnien und Bulgarien in 2018/19 nicht möglich. Es wurde der Durchschnittswert der letzten drei Jahre angenommen.

<sup>3)</sup> Datenerhebung in Lettland in 2018/19 nicht möglich. Es wurde der Durchschnittswert der letzten drei Jahre angenommen.

## Mitarbeiter

### Mitarbeiter Gesamtanzahl und Vollzeit (FTE) nach Region<sup>1)</sup>

	2016/17 Vollzeit (FTE)	2017/18 Vollzeit (FTE)	2018/19 Vollzeit (FTE)	2016/17 Gesamt- anzahl	2017/18 Gesamt- anzahl	2018/19 Gesamt- anzahl
<b>PHOENIX group</b>	<b>27.664</b>	<b>27.749</b>	<b>30.897</b>	<b>34.145</b>	<b>33.944</b>	<b>37.140</b>
Deutschland	3.508	3.434	3.449	4.434	4.311	4.292
Westeuropa	11.664	11.398	11.355	15.294	14.653	14.426
Osteuropa	6.861	7.168	10.097	7.315	7.660	10.665
Nordeuropa	5.631	5.749	5.997	7.102	7.320	7.757

<sup>1)</sup> Zum Stichtag 31. Januar.

### Mitarbeiter nach Geschlecht, Beschäftigungsart und Region

Anzahl	2018/19				
	Gesamt	Vollzeit männlich	Teilzeit männlich	Vollzeit weiblich	Teilzeit weiblich
<b>PHOENIX group</b>	<b>37.140</b>	<b>8.672</b>	<b>2.205</b>	<b>14.352</b>	<b>11.911</b>
Deutschland	4.292	1.473	339	942	1.538
Westeuropa	14.426	3.080	1.179	3.117	7.050
Osteuropa	10.665	2.680	143	6.821	1.021
Nordeuropa	7.757	1.439	544	3.472	2.302

### Krankheitsbedingte Abwesenheit<sup>1)</sup>

in Stunden	2016/17	krank. Abwesenheit/ Mitarbeiter	2017/18	krank. Abwesenheit/ Mitarbeiter	2018/19	krank. Abwesenheit/ Mitarbeiter
<b>PHOENIX group</b>	<b>2.395.356</b>	<b>70</b>	<b>2.406.548</b>	<b>71</b>	<b>2.534.887</b>	<b>68</b>
Deutschland	540.683	122	513.278	119	534.089	124
Westeuropa	846.403	55	937.939	64	986.598	68
Osteuropa	411.840	56	390.603	51	436.883	41
Nordeuropa	596.429	84	564.728	77	577.317	74

<sup>1)</sup> Summe bezahlter und unbezahlter Stunden gesetzt.

### Gesamtrate arbeitsbedingter Verletzungen

je eine Million Arbeitsstunden	2016/17	2017/18	2018/19
Verletzungen mit Zeitausfall <sup>1)</sup>	584	451	413
Tatsächliche Arbeitszeit in Stunden	49.244.669	50.505.980	52.711.629
<b>Gesamthäufigkeit von Verletzungen (TRIF)</b>	<b>11,41</b>	<b>8,93</b>	<b>7,84</b>

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

## GRI INHALTSINDEX

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den Standards der Global Reporting Initiative (GRI): Option „Kern“ erstellt. Zur Durchführung des GRI Materiality Disclosures Service lag der GRI dieser Bericht »TATKRÄFTIG« vor. Die korrekte Positionierung der „Materiality Disclosures“ (GRI 102-40 bis 102-49) im Bericht wurde von dem GRI Services Team bestätigt.



GRI Standards	Seite	Auslassung/Kommentar
<b>GRI 101: Grundlagen 2016</b>		
<b>GRI 102: Allgemeine Angaben 2016</b>		
<b>ORGANISATIONSPROFIL</b>		
GRI 102-1: Name der Organisation	5	
GRI 102-2: Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	5	
GRI 102-3: Hauptsitz der Organisation	5	
GRI 102-4: Betriebsstätten	5 f., GB 52 f.	
GRI 102-5: Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	GB 35	
GRI 102-6: Belieferte Märkte	5 f.	
GRI 102-7: Größe der Organisation	5, 30	
GRI 102-8: Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	22, 33	
GRI 102-9: Lieferkette	16	
GRI 102-10: Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	12 f., 16, 24, 26	
GRI 102-11: Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip	13, 15	
GRI 102-12: Externe Initiativen	10	
GRI 102-13: Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	15	

GRI Standards	Seite	Auslassung/Kommentar
<b>STRATEGIE</b>		
GRI 102-14: Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	3	
<b>ETHIK UND INTEGRITÄT</b>		
GRI 102-16: Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	6	
GRI 102-17: Verfahren zu Beratung und Bedenken in Bezug auf die Ethik	15	
<b>UNTERNEHMENSFÜHRUNG</b>		
GRI 102-18: Führungsstruktur	4, 7, GB 41	
GRI 102-20: Zuständigkeit auf Vorstandsebene für ökonomische, ökologische und soziale Themen	7	
GRI 102-21: Dialog mit Stakeholdern zu ökonomischen, ökologischen und sozialen Themen	10 f.	
GRI 102-22: Zusammensetzung des höchsten Kontrollorgans und seiner Gremien	GB 40 f.	
GRI 102-25: Interessenkonflikte	38 f.	
GRI 102-32: Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung		Dieser Bericht wurde durch den Vorstand geprüft und freigegeben.

GB = Geschäftsbericht 2018/19

GRI Standards	Seite	Auslassung/Kommentar
<b>EINBINDUNG VON STAKEHOLDERN</b>		
GRI 102-40: Liste der Stakeholder-Gruppen	10 f.	
GRI 102-41: Tarifverträge		Im Jahr 2018/19 waren rund 46 (Vorjahr: 54) Prozent der Mitarbeiter in Europa von Kollektivvereinbarungen erfasst.
GRI 102-42: Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	8, 10	
GRI 102-43: Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	8, 10 f.	
GRI 102-44: Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	8, 11, 29	
<b>VORGEHENSWEISE BEI DER BERICHTERSTATTUNG</b>		
GRI 102-45: Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	28, GB 90 f.	
GRI 102-46: Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	8	
GRI 102-47: Liste der wesentlichen Themen	8, 29	
GRI 102-48: Neudarstellung von Informationen	28	
GRI 102-49: Änderungen bei der Berichterstattung	8, 29	
GRI 102-50: Berichtszeitraum	28	
GRI 102-51: Datum des letzten Berichts		01.08.2018
GRI 102-52: Berichtszyklus		jährlich
GRI 102-53: Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	39	
GRI 102-54: Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	28, 34	
GRI 102-55: GRI Inhaltsindex	34	
GRI 102-56: Externe Prüfung		Eine externe Prüfung des Berichts hat für den Zeitraum 2018/19 nicht stattgefunden.

GRI Standards	Seite	Auslassung/Kommentar
<b>Wesentliche Themen</b>		
<b>GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	12	
GRI 201-1: Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	5, 30	
<b>GRI 203: Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	26	
GRI 203-2: Erhebliche indirekte ökonomische Auswirkungen	27	
<b>GRI 204: Beschaffungspraktiken 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	16	
GRI 204-1: Anteil der Ausgaben für lokale Lieferanten		Im Bereich General Procurement werden Produkte und Dienstleistungen primär von Lieferanten aus dem jeweiligen Land beschafft, in dem sich die Gesellschaft befindet.
<b>GRI 205: Korruptionsbekämpfung 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	15	
GRI 205-2: Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	15	
GRI 205-3: Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen		Im Berichtsjahr sind keine Vorfälle bekannt geworden.
<b>GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	15	
GRI 206-1: Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung		Im Berichtsjahr kam es zu keinen Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung.

GRI Standards	Seite	Auslassung/Kommentar
<b>GRI 301: Materialien 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	17	
GRI 301-1: Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	17	
<b>GRI 302: Energie 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	19	
GRI 302-1: Energieverbrauch innerhalb der Organisation	20, 31 f.	
GRI 302-4: Verringerung des Energieverbrauchs	20	
<b>GRI 305: Emissionen 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	19, 21	
GRI 305-1: Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	21 f., 31	
GRI 305-2: Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	20, 31	
GRI 305-3: Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	20, 31	
GRI 305-4: Intensität der THG-Emissionen	21	
<b>GRI 306: Abwasser und Abfall 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	17	
GRI 306-2: Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	18 f., 32	

GRI Standards	Seite	Auslassung/Kommentar
<b>GRI 307: Umwelt-Compliance 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	17 ff.	
GRI 307-1: Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen		Uns sind keine Vorfälle bekannt. Die Einführung eines konzernweiten Reportings wird derzeit geprüft.
<b>GRI 401: Beschäftigung 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		
GRI 401-1: Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	22 f., 33	PHOENIX kann derzeit nicht zur Fluktuation berichten, da die Daten nicht vorliegen. Eine entsprechende Datenerfassung wird geprüft.
GRI 401-3: Elternzeit		Im Berichtsjahr 2018/19 haben 144 Beschäftigte in Deutschland Elternzeit in Anspruch genommen. Derzeit prüfen wir einen Ausbau der gruppenweiten Datenerhebung.
<b>GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	24 f.	
GRI 403-2: Art und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Arbeitsausfalltage, Abwesenheit und Zahl der arbeitsbedingten Todesfälle	25, 33	

GRI Standards	Seite	Auslassung/Kommentar
<b>GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	23 f.	
GRI 404-1: Durchschnittliche Stundenzahl der Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten		In unseren Ländern sind Trainings unterschiedlich definiert. Daher liegen uns derzeit keine belastbaren Daten zu den durchschnittlichen jährlichen Stundenzahlen für Aus- und Weiterbildung vor. Wir prüfen derzeit den Aufbau einer einheitlichen Datenerfassung.
GRI 404-3: Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten	23	
<b>GRI 405: Diversität und Chancengleichheit 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	22 f.	
GRI 405-1: Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	22, 33, GB 41	Es wird derzeit an einer gruppenweiten Definition und Datenerfassung gearbeitet.
GRI 405-2: Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen zum Grundgehalt und zur Vergütung von Männern	22	
<b>GRI 406: Nichtdiskriminierung 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	22	
GRI 406-1: Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen		Die Mitarbeiter von PHOENIX können sich bei Verdachtsfällen telefonisch oder per Mail an den Group Compliance Manager wenden. Die Kontaktdaten sind u.a. im Verhaltenskodex und in den Compliance-Grundsätzen kommuniziert. Über das Online-Hinweisgebersystem können anonym rund um die Uhr Diskriminierungsfälle gemeldet werden. Eingegangene Fälle werden entsprechend verfolgt und geprüft.

GRI Standards	Seite	Auslassung/Kommentar
<b>GRI 416: Kundengesundheit und -sicherheit 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	12 ff.	
GRI 416-1: Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	13	
GRI 416-2: Verstöße im Zusammenhang mit den Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit		Im Berichtsjahr wurden keine Hinweise auf Verstöße hinsichtlich Auswirkungen unserer Produkte auf Gesundheit und Sicherheit bekannt.
<b>GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	13	
GRI 417-2: Verstöße im Zusammenhang mit den Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung		Im Berichtsjahr wurden keine Hinweise auf Verstöße im Zusammenhang mit Produkt- und Dienstleistungsinformationen bekannt.
<b>GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	15	
GRI 418-1: Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten		Über unser Tool für Datenverstöße wurden keine begründeten Beschwerden von Behörden bekannt. Beschwerden werden generell lokal bearbeitet. Eine grenzüberschreitende Verletzung des Schutzes oder Verlust von Kundendaten ist ebenfalls nicht bekannt.
<b>GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016</b>		
GRI 103 Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)	13, 15, 18 f., 26	
GRI 419-1: Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich		Im Berichtsjahr wurden keine Beschwerden bekannt. Die Einführung eines konzernweiten Reportingtools wird derzeit noch geprüft.

## GLOSSAR

### Abkürzungen

<b>FMD</b>	Falsified Medicines Directive 2011/62/EU
<b>FTE</b>	Full Time Equivalent (Vollzeitäquivalent)
<b>GDD</b>	Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e. V.
<b>GDP</b>	Good Distribution Practice (gute Vertriebspraxis)
<b>ISO</b>	Internationale Organisation für Normung
<b>NSPCC</b>	National Society for the Prevention of Cruelty to Children
<b>TRIF</b>	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 den angemessenen Vertrieb und die Handhabung von Arzneimitteln.

### HVO100

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

### Pharmazeutische Abfälle

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

### Treibhausgasemissionen

Die bedeutendsten natürlichen Treibhausgase sind Wasserdampf (H<sub>2</sub>O), Kohlendioxid (CO<sub>2</sub>), Methan (CH<sub>4</sub>), Ozon (O<sub>3</sub>) und Di-Stickstoffoxid (N<sub>2</sub>O). 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 Treibhausgasemissionen 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 von PHOENIX 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  
Pfungstweidstraße 10–12  
68199 Mannheim  
Deutschland  
Telefon +49 (0)621 8505 8503  
Fax +49 (0)621 8505 8501  
media@phoenixgroup.eu  
www.phoenixgroup.eu/de

### Konzeption und Redaktion in Zusammenarbeit mit

akzente kommunikation und beratung gmbh, München  
www.akzente.de

### Gestaltung und Realisation in Zusammenarbeit mit

HGB Hamburger Geschäftsberichte GmbH & Co. KG,  
Hamburg  
www.hgb.de

### Bildnachweis

Thomas Gasparini (Vorstandsmotiv)  
Alle weiteren PHOENIX group

© 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:

