

PROZESSE ZUVERLÄSSIG STEUERN

Nachhaltigkeitsbericht 2015/16



PHOENIX group in Zahlen

Kennzahlen PHOENIX group		2011/12	2012/13	2013/14 ⁵⁾	2014/15	2015/16
Umsatzerlöse	in TEUR	21.660.649	21.218.687	21.791.268	22.567.998	23.247.428
Gesamtleistung ¹⁾	in TEUR	25.479.749	25.251.336	25.916.290	27.278.243	28.484.595
Gesamtertrag ²⁾	in TEUR	2.249.687	2.319.147	2.217.379	2.277.295	2.416.548
Ergebnis vor Steuern	in TEUR	294.775 ³⁾	230.723 ³⁾	143.092	361.278	318.985
Bereinigtes Ergebnis vor Steuern ⁴⁾	in TEUR	294.775	329.156	253.094	296.558	339.628
Eigenkapital	in TEUR	1.935.623	2.103.800	2.161.841	2.481.491	2.726.468
Eigenkapitalquote	in %	26,1	28,7	29,4	32,1	35,1
Nettoverschuldung	in TEUR	1.855.743	1.611.518	1.330.855	1.068.749	1.121.561
Unternehmensrating (Standard & Poor's)		BB-	BB	BB	BB	BB+
Mitarbeiter (Gesamtzahl)		29.038	28.698	28.555	28.922	29.745
Mitarbeiter (Vollzeit)		23.850	23.932	23.850	24.153	24.842

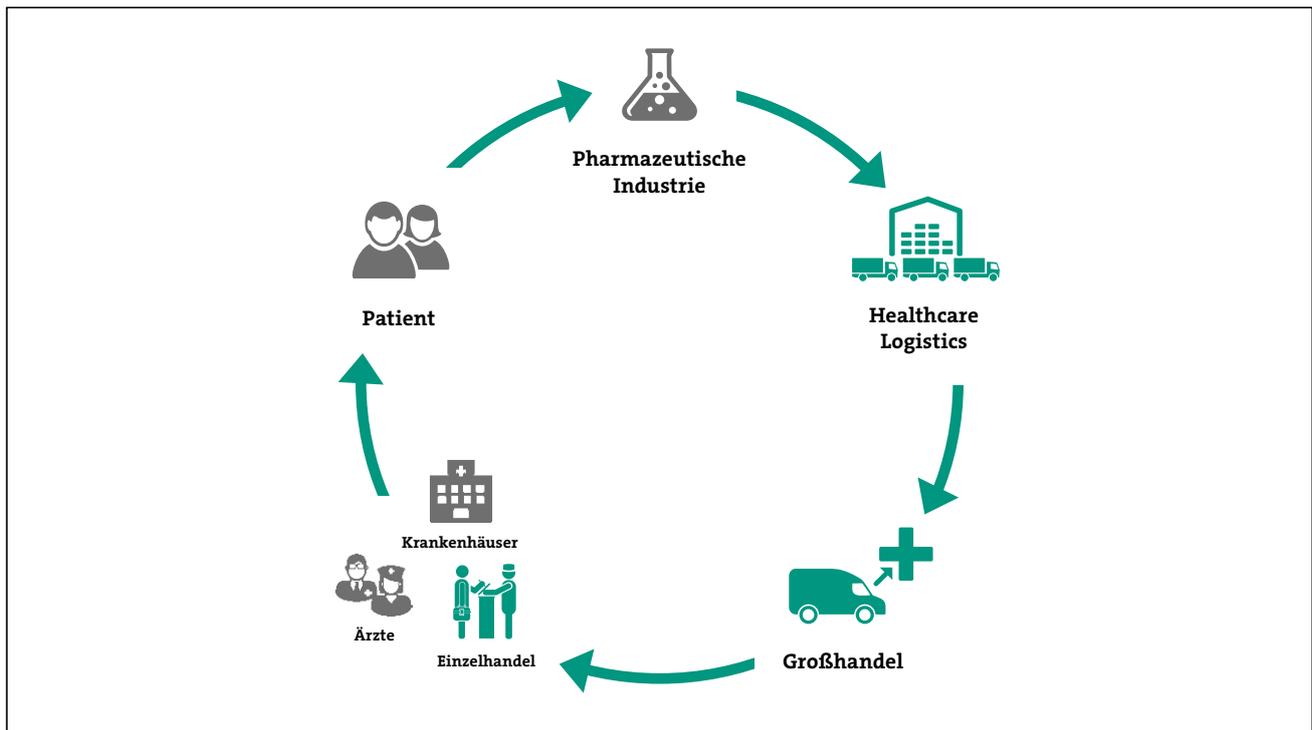
¹⁾ Gesamtleistung = Umsatzerlöse + Handled Volume (Warenumsatz gegen Dienstleistungsgebühr).
²⁾ Gesamtertrag = Rohertrag + sonstige betriebliche Erträge (Vorjahre 2011/12 bis 2012/13 aufgrund von Ausweisänderungen angepasst).
³⁾ Angepasst aufgrund der Anwendung von IAS 19R.
⁴⁾ Bereinigt um Wertminderungen der Geschäfts- oder Firmenwerte, Effekte aus der Veräußerung von Finanzanlagen, Einmaleffekte im Zusammenhang mit der Refinanzierung 2012, Aufwendungen im Zusammenhang mit dem Optimierungsprogramm PHOENIX FORWARD, Veränderungen in den Pensionssystemen 2014/15 und 2015/16, IT-Projektkosten 2014/15 und 2015/16 sowie Mehraufwand im Zusammenhang mit dem Mindestlohn in Deutschland 2015/16.
⁵⁾ Angepasst aufgrund der erstmaligen Anwendung von IFRS 11.

G4-EC1

Einbehaltener Geschäftswert aller Landesgesellschaften der PHOENIX group in TEUR	2014/15	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
Nettoumsatz	22.567.998	23.247.428	3,01
Gesellschaftliche Investitionen	2.031	1.759	-13,39
Löhne, Gehälter und Sozialleistungen	1.034.353	1.158.714	12,02
Betriebskosten	21.119.765	21.725.836	2,87
Zahlungen an Regierungen	73.364	95.031	29,53
Zahlungen an Kapitalgeber	99.225	78.025	-21,37
Einbehaltener Geschäftswert	239.260	188.063	-21,40

Prozesse zuverlässig steuern: Qualität begleitet uns in allen Prozessen. Vom Wareneingang bis hin zur Auslieferung werden unsere Mitarbeiter geschult, die Ware genau zu prüfen. Die Mobile Datenerfassung (MDE-Scanner) unterstützt dabei: So konnte seit Einführung die Fehlerquote um 50 Prozent reduziert werden.

PHOENIX group: Bindeglied zwischen Hersteller und Patient



Großhandel



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

Pharma Services



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

Einzelhandel



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

Wir bringen Gesundheit. Tag für Tag. Europaweit.



- > **Die PHOENIX group** ist ein führender Pharmahändler in Europa und beliefert Menschen jeden Tag verlässlich mit Arzneimitteln und medizinischen Produkten. Ihren Ursprung hat die PHOENIX group im Zusammenschluss fünf regional tätiger pharmazeutischer Großhandlungen in Deutschland im Jahr 1994. Das Unternehmen bietet heute eine europaweit einzigartige Flächenabdeckung und leistet mit rund 30.000 Mitarbeitern einen wichtigen Beitrag für eine umfassende Gesundheitsversorgung. Die PHOENIX group hat die Vision, der beste integrierte Gesundheitsdienstleister zu sein – wo immer sie tätig ist. Das bedeutet, dass jeder Kundengruppe die für sie optimalen Dienstleistungen und Produkte entlang der gesamten pharmazeutischen Wertschöpfungskette angeboten werden.
- > **Im Pharmagroßhandel** ist die PHOENIX group mit 153 Distributionszentren in 26 europäischen Ländern aktiv und beliefert Apotheken und medizinische Einrichtungen mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten. Zahlreiche Angebote und Dienstleistungen für Apothekenkunden – von der Unterstützung der Patientenberatung, über moderne Warenwirtschaftssysteme bis hin zu Apotheken-Kooperationsprogrammen – ergänzen das Leistungsspektrum.
- > **Im Apothekeneinzelhandel** betreibt die PHOENIX group rund 1.800 eigene Apotheken in 12 Ländern – davon 862 unter der neuen Unternehmensmarke BENU. Neben Norwegen, dem Vereinigten Königreich, den Niederlanden und der Schweiz ist das Unternehmen in den osteuropäischen und baltischen Märkten vertreten. Die mehr als 13.000 Apothekenmitarbeiter haben pro Jahr rund 120 Millionen Kundenkontakte. Sie geben rund 260 Millionen Arzneimittelpackungen an Patienten ab und beraten sie bei Fragen zu Arzneimitteln und zur allgemeinen Gesundheit.
- > **Der Bereich Pharma Services** erbringt Dienstleistungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Das Konzept „All-in-One“ steht dabei für ein umfassendes Serviceangebot, von dem Arzneimittelhersteller, Apotheken und Patienten profitieren. Für die pharmazeutische Industrie übernimmt die PHOENIX group auf Wunsch die gesamte Distribution und stellt mit Business Intelligence erstklassige Entscheidungsgrundlagen zur Verfügung.

PROZESSE ZUVERLÄSSIG STEUERN

**DIE PHOENIX GROUP SICHERT DURCH DEN
EFFIZIENTEN EINSATZ IHRER RESSOURCEN EINE HOHE
QUALITÄT IN DEN BEREICHEN WERTSCHÖPFUNG,
UMWELT, MITARBEITER UND GESELLSCHAFT.**

Inhalt

2	BRIEF DER GESCHÄFTSFÜHRUNG	58	ZAHLEN UND FAKTEN
4	ÜBER DIESEN BERICHT	64	GRI G4 CONTENT INDEX
6	FÜHRENDER PHARMAHÄNDLER MIT VERANTWORTUNG	69	GLOSSAR
17	HIGHLIGHTS CSR 2015/16	72	IMPRESSUM
18	VERANTWORTUNGSBEWUSSTES HANDELN ALS EIN BAUSTEIN DER UNTERNEHMENSSTRATEGIE		
22	UNSERE VERANTWORTUNGSBEREICHE		
24	Wertschöpfung		
32	Umwelt		
42	Mitarbeiter		
54	Gesellschaft		

Brief der Geschäftsführung



Oliver Windholz
Vorsitzender der Geschäftsführung



Helmut Fischer
Finanzen

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

ihren vierten Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht die PHOENIX group unter dem Motto „Prozesse zuverlässig steuern“. Er porträtiert PHOENIX als wichtiges Bindeglied innerhalb der pharmazeutischen Wertschöpfungskette und zeigt die Qualität, mit der die relevanten Prozesse gelebt und verbessert werden. Der Bericht macht ferner deutlich, welche Entwicklung das Thema Nachhaltigkeit innerhalb des Unternehmens nimmt.

Im Geschäftsjahr 2015/16 haben wir konzernweit intensiv an unseren CSR-Zielen gearbeitet: Wir haben die erste gruppenweite Mitarbeiterbefragung erfolgreich durchgeführt. Nun heißt es, in den einzelnen Handlungsfeldern konkrete Maßnahmen abzuleiten und diese in allen Ländern umzusetzen. Zweites Ziel war die Reduzierung der Krankheitsquote, die im Berichtsjahr schon einen leichten Rückgang verzeichnen konnte. Mithilfe unseres neuen Gesundheitsmanagements rücken wir die Gesundheit unserer Mitarbeiter noch enger in den Fokus. Wir setzen alles daran, unser ambitioniertes Ziel – die Krankheitsquote bis 2018/19 um 1 Prozentpunkt zu reduzieren – zu erreichen. Die Senkung der Kosten, die durch pharmazeutischen Abfall entstehen, so unser drittes Ziel, konnten wir bereits um 3 Prozent zum Vorjahr senken. Wie wir konkret unsere CSR-Prozesse optimiert haben, zeigen wir anhand des Best-Practice-Beispiels unserer dänischen Landesgesellschaft im Kapitel Umwelt.

Erstmals stellen wir in diesem Bericht unsere Leistungsindikatoren im Zwei-Jahres-Vergleich über alle Regionen hinweg vor. Wir haben dafür unsere CSR-Prozesse weiterentwickelt und die Datenqualität optimiert. Dies war wichtiger Inhalt unseres ersten internationalen CSR-Manager Meetings im Februar 2016.

Im Rahmen unserer Stakeholder-Umfrage konnten wir wesentliche CSR-Themen aus Sicht unserer Stakeholder definieren und unser Zielprogramm im Geschäftsjahr 2016/17 um drei weitere CSR-Ziele ergänzen: Europaweit werden wir die relevanten Mitarbeiter zu den Compliance-Richtlinien online und in Präsenzterminen schulen. In Deutschland erweitern wir unser Online-Schulungsprogramm bis 2017/18 um das Thema Datenschutz, an dem unsere Mitarbeiter standortübergreifend teilnehmen werden. Außerdem gilt es bis Mitte 2018 eine konzernweite Datenschutzrichtlinie aufzusetzen.



Frank Große-Natrop
Betrieb/Logistik



Stefan Herfeld
Einzelhandel

Ein herausforderndes Marktumfeld, die Good Distribution Practice (GDP)-Richtlinien und Arzneimittelfälschungen haben in diesem Jahr unser tägliches Handeln beeinflusst. Die Initiative securPharm unterstützen wir intensiv dabei Arzneimittelfälschungen zu reduzieren, indem wir den Arzneimittelvertrieb vor dem Eindringen von gefälschten Medikamenten schützen. Nachhaltige Prinzipien werden in Zukunft, wo immer möglich, in die Geschäftsprozesse einbezogen – so auch im Bereich General Procurement der PHOENIX group. Nachhaltigkeitskriterien sollen dort bei der Auswahl unserer Lieferanten sowie unserer Produkte berücksichtigt werden, um unsere Verantwortung stärker in der Lieferkette zu verankern. Damit wollen wir einerseits unsere langjährigen Partnerschaften stärken, aber auch unsere Einkaufsprozesse zuverlässig steuern.

Als nächstes werden wir die Nachhaltigkeitsaktivitäten in weitere Bereiche der PHOENIX group, wie unseren Einzelhandel, ausrollen. Damit können wir künftig einen kompakten Gesamtüberblick über die PHOENIX group liefern.

Mit diesem CSR-Programm stellen wir uns erfolgreich den Herausforderungen am Markt und innerhalb der Branche. Wir sind uns sicher, dass wir ökologisch, sozial und wirtschaftlich gut für die Zukunft gerüstet sind und haben dabei gleichzeitig die Interessen unserer Stakeholder im Blick.

Oliver Windholz
Vorsitzender
der Geschäftsführung

Helmut Fischer

Frank Große-Natrop

Stefan Herfeld

Über diesen Bericht

Ergänzende Informationen stehen im Geschäftsbericht 2015/16 der PHOENIX group und im Internet unter www.PHOENIXgroup.eu

// Der vorliegende Bericht enthält Informationen der PHOENIX group zur Nachhaltigkeit und bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2015/16. Dabei orientiert PHOENIX sich an den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI G4) und der Option „Core“. //

Grundlagen der Berichterstattung

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

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht umfasst das Geschäftsjahr vom 1. Februar 2015 bis 31. Januar 2016. Er beschreibt die Entwicklung und die Ergebnisse der CSR-Maßnahmen der PHOENIX group. Der Bericht knüpft an den Nachhaltigkeitsbericht 2014/15 an, der im September 2015 veröffentlicht wurde. Die PHOENIX group veröffentlicht jährlich ihren Nachhaltigkeitsbericht. Der vorliegende Bericht für das Geschäftsjahr 2015/16 beinhaltet bereits zum zweiten Mal die wesentlichen Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators – KPIs) aus allen Landesgesellschaften und deren Tochtergesellschaften. Alle Kennzahlen werden erstmals dem Vorjahreswert gegenübergestellt. Der Bericht enthält unternehmensspezifische Indikatoren, die für den pharmazeutischen Vertrieb wesentlich sind. Er zeigt anhand von Beispielen, wie die PHOENIX group Fortschritte positiv mitgestaltet und negative Effekte vermieden bzw. reduziert hat.

G4-20, G4-21

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

Struktur des Berichts

Der Nachhaltigkeitsbericht zeigt die wesentlichen Fortschritte im Berichtszeitraum auf und gliedert sich in die vier wesentlichen Kapitel, die gleichzeitig die Verantwortungsbereiche der PHOENIX group darstellen:

- Wertschöpfung
- Umwelt
- Mitarbeiter
- Gesellschaft

Compliance-relevante Themen wurden vom Kapitel „Wertschöpfung“ in das Profil und Strategie-Kapitel übernommen, da Compliance ein wichtiger Baustein der Unternehmensstrategie ist. Zusätzliche Informationen zur Strategie und zum Management der Nachhaltigkeit bei PHOENIX erläutern im gleichnamigen Kapitel, wie die Prozesse gesteuert sowie im Unternehmen integriert werden. Das Kapitel „Zahlen und Fakten“ zeigt die konsolidierten Leistungsindikatoren im Vergleich zum Vorjahr und gibt Aufschluss über den Fortschritt im Unternehmen. Der GRI-Index am Ende des Berichts fasst die wesentlichen Aspekte und Indikatoren des Berichts zusammen. Innerhalb des Textes werden die jeweiligen GRI-Aspekte am Seitenrand kenntlich gemacht.

WESENTLICHE DEFINITIONEN

G4-22, G4-23

Der Name PHOENIX group bezieht sich auf die im Geschäftsbericht dargestellte PHOENIX group als Gesamtkonzern. Es kam zu keinen wesentlichen Änderungen in der PHOENIX group Struktur während des Berichtszeitraums.

Im Bereich Umwelt beinhalten die Kennzahlen keine Angaben zum Einzelhandel, eventuelle Abweichungen der Berichtsgrenzen bei anderen Kennzahlen sind über die entsprechenden Fußnoten gekennzeichnet und im GRI-Index dargestellt.

Die Länder wurden nach ihrer Regionszugehörigkeit zugeordnet.

Deutschland,

inklusive aller Tochtergesellschaften wie Transmed Transport GmbH, PHOENIX Pharma-Einkauf GmbH u.a., wird als Heimatmarkt separat ausgewiesen.

Westeuropa:

Großbritannien, Niederlande, Frankreich, Schweiz, Italien und Österreich

Osteuropa:

Ungarn, Tschechische Republik, Slowakei, Kroatien, Bulgarien, Mazedonien, Serbien, Kosovo, Albanien¹⁾, Montenegro, Bosnien und Herzegowina sowie Polen

Nordeuropa:

Dänemark, Schweden, Finnland, Norwegen, Estland, Lettland, Litauen

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

¹⁾ Im Hinblick auf Vollständigkeit wurde das Land im Geschäftsjahr 2015/16 mit in die Datenerhebung aufgenommen. Aufgrund der Größe ist es aber für die Kennzahlenerfassung unerheblich und führt zu keinen wesentlichen Abweichungen oder erkennbaren Trends.

Führender Pharmahändler mit Verantwortung

Nachhaltige Unternehmensführung in allen Geschäftsbereichen

// Die PHOENIX group richtet sich strategisch auf eine hohe Wertschöpfung für ihre Kunden, konsequentes Kostenbewusstsein und ertragsorientiertes Wachstum aus. Dies ist zugleich untrennbar mit der Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung verbunden. Wesentliche Ziele und Prinzipien hat das Unternehmen in der CSR-Strategie verankert, deren Umsetzung länderübergreifend vorangetrieben und durch Kennzahlen gemessen wird. //

Die PHOENIX group im Profil

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

Weitere Informationen
finden Sie in der
Umschlagklappe und
im aktuellen Geschäfts-
bericht auf Seite 27f.

Die PHOENIX group ist ein führendes europäisches Unternehmen im Pharmahandel und gehört sowohl in Deutschland als auch in Europa zu den größten Familienunternehmen. Unser Kerngeschäft ist der Pharmagroßhandel und Apothekeneinzelhandel. Daneben sind Tochterunternehmen in angrenzenden Geschäftsfeldern tätig, deren Aktivitäten das Angebot um Dienstleistungen für die pharmazeutische Industrie, Apotheken-EDV-Systeme und Logistiklösungen ergänzen. Mit mehr als 29.700 Mitarbeitern leisten wir so einen wichtigen Beitrag für eine umfassende Gesundheitsversorgung.

Wir sind in 26 europäischen Ländern aktiv. Im Kerngeschäft betreibt die PHOENIX group zum Ende des Berichtsjahres 153 Distributionsstandorte sowie insgesamt 1.773 Apotheken und verfügt damit über ein breites Länderportfolio. Deutschland trägt als größter Markt etwa ein Drittel zum Konzernumsatz bei. Dieser belief sich im Geschäftsjahr 2015/16 auf etwa 23,2 Mrd. EUR.

Im Pharmagroßhandel ist die PHOENIX group in zehn Ländern die Nummer 1. Das Apothekeneinzelhandelsgeschäft betreibt sie im Wesentlichen im Vereinigten Königreich, Norwegen, den Niederlanden, der Schweiz, in Ungarn, Tschechien und den baltischen Ländern. Zudem bieten wir Unternehmen der pharmazeutischen Industrie unsere Kompetenzen als logistischer Dienstleister an.

Dabei können wir auf ein starkes Markenportfolio bauen. Im Bereich Großhandel inklusive Healthcare Logistics sind dies PHOENIX, Amedis, Brocacef, Comifar, El Pharma, Nomeco und Tamro. Unsere Apothekenmarken lauten BENU, Apotek 1 und Rowlands Pharmacy.

EIN STARKES MARKENPORTFOLIO

Unsere Großhandelsunternehmen



Unsere Apothekenmarken





Unternehmensleitbild gibt Werte vor

G4-56 Seit der Einführung des neuen PHOENIX Unternehmensleitbilds im Frühjahr 2015 prägen dessen Inhalte unser Unternehmen operativ und kommunikativ. Das Unternehmensleitbild, das unsere Unternehmensphilosophie sowie Vision, Mission, Strategie und Werte transparent macht, setzt den Rahmen, in dem wir täglich handeln.

Weitere Informationen:
[www.phoenixgroup.eu/
 DE/PHOENIXgroup/
 Unternehmensleitbild/
 Seiten/default.aspx](http://www.phoenixgroup.eu/DE/PHOENIXgroup/Unternehmensleitbild/Seiten/default.aspx)

Als Familienunternehmen ist die PHOENIX group unabhängig in ihren Entscheidungen und verfolgt eine langfristige Strategie. Unsere Vision, der beste integrierte Gesundheitsdienstleister zu sein – wo immer wir sind, können wir nur mit unseren motivierten und loyalen Mitarbeitern erfüllen. Sie sind die Basis unseres Erfolgs, nur mit ihnen können wir unseren verantwortungsvollen Aufgaben heute und in Zukunft gerecht werden.

Ethische Grundsätze in der gesamten Lieferkette

Die unternehmerische Verantwortung der PHOENIX group erstreckt sich auf die gesamte Lieferkette. Dabei konzentrieren wir uns zum einen auf unsere Rolle als Bindeglied zwischen Hersteller und Patient, d. h. auf die verlässliche Lieferung von Arzneimitteln und medizinischen Produkten. Unsere Verantwortung schließt zum anderen aber auch unsere direkten Zulieferer mit ein, die uns mit Produkten und Dienstleistungen für unsere unternehmerischen Prozesse versorgen.

G4-12, G4-14, G4-57

Weitere Informationen in der Umschlagklappe und im aktuellen Geschäftsbericht auf Seite 28 ff.

Die PHOENIX Pharma-Einkauf GmbH (PPE) ist innerhalb der PHOENIX group für die deutschlandweite Beschaffung von Handelswaren zuständig. Zudem bündelt sie im Bereich General Procurement die konzernweite Nachfrage nach Nicht-Handelsware wie Investitionsgütern und Dienstleistungen für die PHOENIX group und deren Landesgesellschaften.

Zu den höchsten Einkaufsmengen in diesem Bereich tragen die indirekten Materialgruppen Transport, Instandhaltungs- und Gebäudedienstleistungen, Fördertechnik, IT-Infrastruktur, Energie und Fahrzeuge bei.

Mit vielen unserer Lieferanten pflegen wir langjährige vertrauensvolle Partnerschaften. Unsere Lieferverträge sichern die notwendigen Standards in puncto Preis, Qualität und Verfügbarkeit. Sie enthalten zunehmend Business Ethics-Klauseln, wobei die Vorgaben der PHOENIX group in einigen Punkten sogar weiter reichen als die des Foreign Corrupt Practices Act (FCPA). Bei Rahmenverträgen führen wir einmal pro Jahr Lieferanten-Jahresgespräche mit dem Fokus auf Qualitätssicherung, aber auch auf der Umsetzung von Innovationen. Audits führen wir bislang stets wenn erforderlich oder vorgeschrieben, jedoch nicht in jedem Fall durchgängig bei allen Lieferanten durch. Künftig wollen wir verstärkt Nachhaltigkeitskriterien in unsere strategischen Beschaffungsprozesse integrieren, sei es durch die Auswahl unserer Lieferanten oder der Produkte, die wir einkaufen. Dafür haben wir anlässlich unseres letzten gruppenweiten Procurement-Meetings eine Arbeitsgruppe etabliert, die entsprechende Vorschläge erarbeitet.

Siehe Glossar Seite 70.

Auch im Vertrieb verfolgen wir strenge ethische Standards: Die PHOENIX group vertreibt grundsätzlich keine Produkte oder Dienstleistungen, die gesellschaftlich geächtet oder gar verboten sind.

Integration von Nachhaltigkeit in alle Unternehmensprozesse

Wachstum und unternehmerischer Erfolg sind für die PHOENIX group untrennbar mit gesellschaftlicher Verantwortung verbunden. An diesem Anspruch wollen wir uns messen lassen. Mitarbeiter- und Umweltthemen werden deshalb in Arbeitskreisen des europäischen Verbandes GIRP und dem deutschen Verband PHAGRO diskutiert. Zudem haben wir uns das Ziel gesetzt, nachhaltigkeitsorientierte Prinzipien in alle Prozesse des Qualitätsmanagements und der Zusammenarbeit mit Kunden, Geschäftspartnern sowie Mitarbeitern zu integrieren und schrittweise auf alle Landesgesellschaften unseres Unternehmens auszuweiten. Gerade die Internationalisierung unserer Märkte und unterschiedliche Rahmenbedingungen an den Länderstandorten sind dabei eine wichtige Herausforderung, der wir uns stellen: mit einer gruppenweit etablierten Managementstruktur, einem CSR-Programm und verbindlichen Zielen.

G4-16

26

Wir agieren in 26 Ländern.
Alle Länder sind in diesen
Bericht einbezogen.



- Groß- und Einzelhandel: Umweltkennzahlen wurden aufgrund der Komplexität nicht für den Einzelhandel berichtet.
- Großhandel (inklusive Healthcare Logistics)

Zentrale Verantwortungsbereiche als Basis der unternehmensweiten Managementansätze

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

■ *Wertschöpfung für Kunden und Unternehmen*

Die PHOENIX group gewährleistet europaweit eine zuverlässige länderübergreifende Arzneimittelversorgung. Im Bereich Wertschöpfung zählt zu unseren etablierten Managementsystemen deshalb ein stringentes Qualitätsmanagement, das eine regelmäßige Messung der Kundenzufriedenheit, die Einhaltung der Leitlinien für eine gute Vertriebspraxis (GDP) sowie die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen im Umgang mit Medikamenten einschließt. Darüber hinaus bauen wir die erforderlichen Strukturen für die künftig einzuhaltenden neuen Richtlinien im Bereich Arzneimittelsicherheit aus und ergreifen gezielt neue Maßnahmen zur Absicherung der Compliance-Richtlinien sowie des Datenschutzes.

Siehe Glossar Seite 70.

■ *Schutz der Umwelt*

Im ökologischen Bereich nutzen wir ebenfalls unser Qualitätsmanagement entsprechend den GDP-Richtlinien für die Reduzierung pharmazeutischer Abfälle. Gesetzlich verpflichtete Energieaudits bilden die Basis für Energieeffizienzmaßnahmen in unseren Gebäuden. Die transparente Analyse zu den vom Unternehmen verursachten Treibhausgasemissionen zeigt uns Handlungspotenziale für den Klima- und Umweltschutz auf. Durch den effizienten Einsatz von Gebäudetechnik sowie durch die vielfältigen Maßnahmen in der Transportlogistik strebt die PHOENIX group an, den Energie- und Kraftstoffverbrauch und die damit verbundenen CO₂-Emissionen zu senken.

Siehe Glossar Seite 69.

■ *Förderung der Mitarbeiter*

Mit der im Berichtsjahr eingeführten neuen HR-Organisation wird es künftig noch effizienter möglich sein, personalbezogene Themen europaweit zu steuern. Als moderner Arbeitgeber ist es unser Anspruch, für die Beschäftigten der PHOENIX group ein attraktives und sicheres Arbeitsumfeld zu schaffen. Wir investieren in internationale Weiterbildungsprogramme, die Talentförderung und in den Aufbau eines betrieblichen Gesundheitsmanagements. Die erstmals durchgeführte unternehmensweite Mitarbeiterbefragung ist von zentraler Bedeutung für die weitere Entwicklung der PHOENIX group zu einer attraktiven Arbeitgebermarke. Neben jährlichen Mitarbeitergesprächen verleiht sie zudem wichtige neue Impulse für unsere Unternehmenskultur.

■ *Engagement für die Gesellschaft*

Hinsichtlich unserer gesellschaftlichen Verantwortung investieren wir langfristig in gemeinnützige Projekte auf der ganzen Welt und ergänzen dies durch lokale und regionale Fördermaßnahmen im Umfeld unserer Standorte. Der Schwerpunkt liegt dabei auf Maßnahmen rund um die Gesundheit von Kindern sowie der Förderung des wissenschaftlichen Fortschritts in der pharmazeutischen Forschung. Die Einführung einer Spenden- und Sponsoring-Richtlinie für Deutschland wird überprüft.

Unternehmensweite Ziele

Für die Ableitung konkreter Maßnahmen innerhalb dieser Verantwortungsbereiche hat die PHOENIX group ihre Ziele in 2015/16 erweitert:

Zielbeschreibung	Frist	Status	Anmerkungen
Reduzierung der Kosten für pharmazeutischen Abfall um 10 % im Vergleich zu 2014/15 ¹⁾	2018/19	■	Seite 32 ff.
Senkung der aktuellen Krankheitsrate von 4,47 % um 1 Prozentpunkt im Vergleich zu 2014/15 ²⁾	2018/19	■	Seite 51 ff.
Mitarbeiterbindung durch Einführung einer konzernweiten Mitarbeiterbefragung ²⁾	2015/16	■	Seite 44 f.
Schulung der Mitarbeiter innerhalb der Fokusgruppe (ca. 10 % der Beschäftigten) zu Compliance-Richtlinien	2016/17	■	Seite 16
Schulung der Mitarbeiter zur Datenschutzrichtlinie in Deutschland	2017/18	■	Seite 30
Einführung einer konzernweiten Datenschutzrichtlinie	05/2018	■	Seite 30

¹⁾ Die Zieldefinition bezieht sich ausschließlich auf den Großhandel der PHOENIX group.
²⁾ Die mitarbeiterbezogenen Ziele beziehen sich auf die gesamte PHOENIX group.

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

Die PHOENIX group hat innerhalb der Verantwortungsbereiche konkrete Maßnahmen abgeleitet und die im vergangenen Berichtsjahr eingeführten unternehmensweiten Ziele um weitere Konzernziele ergänzt. Diese und deren aktueller Status werden in den jeweiligen Kapiteln des vorliegenden Berichts erläutert.

Landesspezifische Ziele und konkrete Maßnahmen unterstützen die gruppenweite Zielerreichung.

Neben den gruppenweit gültigen Zielen wurden im vergangenen Jahr auch landesspezifische Ziele definiert, die für die Gesellschaften vor Ort verbindlich sind und von ihnen mit konkreten Maßnahmen hinterlegt wurden. Die Kontrolle der Zielerreichung findet ebenfalls auf Landesebene statt. Das gruppenweite CSR-System wird wiederum den Erfüllungsgrad der gruppenweit gültigen Ziele dokumentieren. Aufgrund der zum Teil sehr unterschiedlichen Märkte, in denen wir uns bewegen, werden viele Themen zumeist auf lokaler Ebene bearbeitet, entsprechend unserem Leitspruch „Think together global – act local“. Unsere gruppenweit einheitliche Mitarbeiterbefragung ist jedoch ein gutes Beispiel dafür, wie Themengebiete ebenso zentral gesteuert werden können.

Wesentlichkeitsanalyse ist Grundlage für Berichtsinhalte

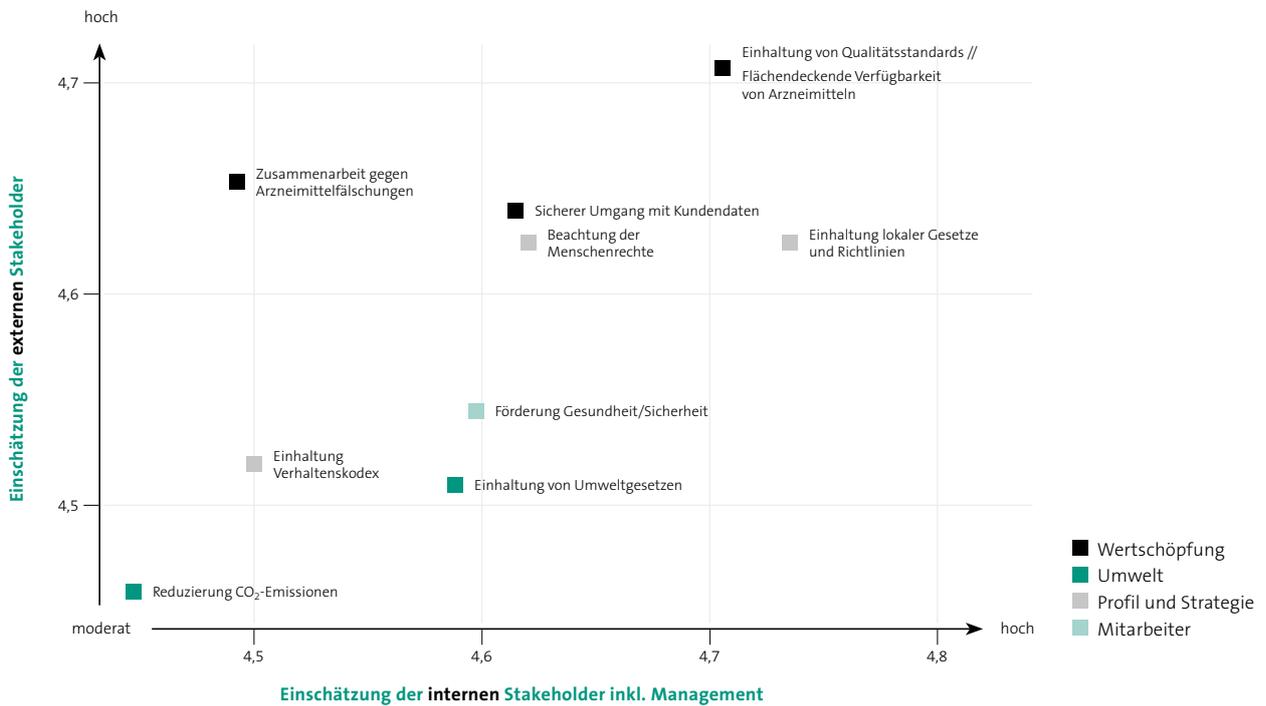
G4-18, G4-19

Corporate Social Responsibility (CSR) ist – mit ihren vier Verantwortungsbereichen Wertschöpfung, Umwelt, Mitarbeiter und Gesellschaft – seit 2012 Bestandteil des Unternehmensmanagements der PHOENIX group. Im Rahmen einer mehrstufigen Wesentlichkeitsanalyse auf Basis des GRI G4-Standards haben wir im Laufe des Jahres 2015 für unser Unternehmen relevante CSR-Themen identifiziert. Einbezogen wurden dabei sowohl die Erwartungen der internen und externen Stakeholder als auch die Anforderungen, die die PHOENIX group an sich selbst stellt, um langfristig erfolgreich zu sein. Diese umfassende Wesentlichkeitsanalyse haben wir erstmalig für die gesamte PHOENIX group vorgenommen.

Die CSR-Handlungsfelder spiegeln sich in unserem Unternehmensleitbild wider. Unsere CSR-Aktivitäten orientieren sich an dem Ziel, Werte durch langfristiges Wachstum zu schaffen. Damit rücken insbesondere die Themen Kunden- und Qualitätsorientierung bei stetigem Kostenbewusstsein in den Fokus.

Wesentlichkeitsmatrix der PHOENIX group

G4-19



Die zehn in der Matrix dargestellten wesentlichen Handlungsfelder stellen die Basis für die Weiterentwicklung der PHOENIX group CSR-Themen sowie die Berichterstattung nach dem Standard der Global Reporting Initiative (GRI) in der Version G4 dar. Diesen Handlungsfeldern sind die entsprechenden Aspekte der GRI zugewiesen, zu denen die PHOENIX group mindestens einen Leistungsindikator berichtet.

Siehe Glossar Seite 71.

Einbeziehung der Stakeholder in die Auswahl wesentlicher Themen

Im Oktober 2015 haben wir deshalb unsere zweite Stakeholder-Befragung durchgeführt. Dafür haben wir zunächst die Aspekte berücksichtigt, die in unserer letzten Umfrage im Jahr 2014 als wesentlich für die PHOENIX group angesehen worden sind. Eine europaweite Online-Befragung richtete sich an mehr als 20.000 Mitarbeiter, Lieferanten, Kunden, Subunternehmen sowie weitere Geschäftspartner. Über einen Zeitraum von zwei Wochen nahmen mehr als 4.544 Interessierte an der Umfrage teil. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 22,7 Prozent.

G4-24, G4-25, G4-26

Fünf Fragen zu den vier Verantwortungsbereichen behandelten 35 Nachhaltigkeitsaspekte wie Arbeitspraktiken und -bedingungen, Produkte und Dienstleistungen sowie ökologische und ökonomische Aspekte, aus denen die wichtigsten Handlungsfelder definiert werden sollen. Die Bewertung erfolgte im Hinblick auf die Relevanz für die PHOENIX group auf einer Skala von „äußerst relevant“ (5) bis „nicht relevant“ (1).

Für die Abbildung der Unternehmensperspektive haben wir die Themen noch einmal gesondert mit den internen Führungskräften aus den Bereichen Personal, Transport, Compliance, Technik und Organisation sowie Vertrieb und Qualitätsmanagement der PHOENIX group diskutiert und die Ergebnisse mit der Geschäftsführung erörtert.

Das Stakeholder-Management der PHOENIX group G4-27

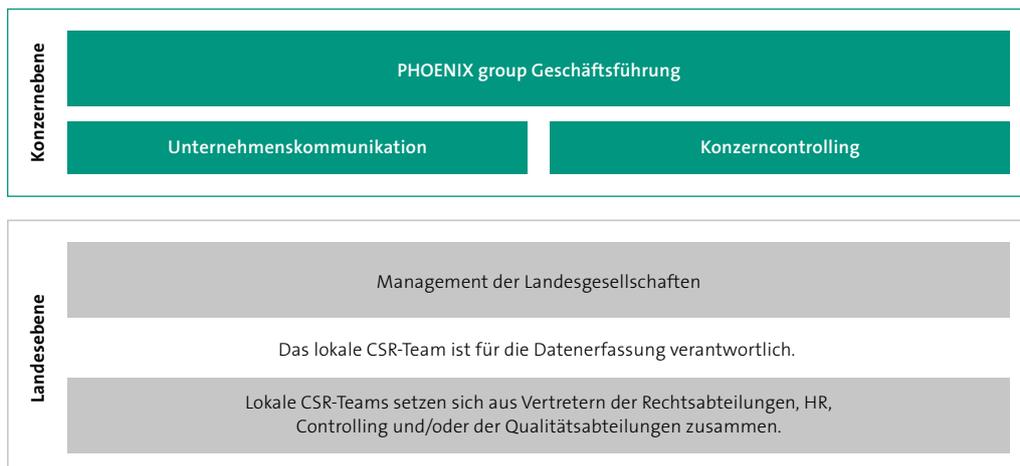
Wichtigste Stakeholder-Gruppen	Grundlage für die Auswahl der Stakeholder	Ansätze der PHOENIX group für die Einbindung der Stakeholder	Wesentliche Themen der Stakeholder-Gruppen	GRI-Indikatoren ¹⁾
Mitarbeiter und Management	<ul style="list-style-type: none"> maßgeblich für betriebliche Leistung und Wertschöpfung 	<ul style="list-style-type: none"> regelmäßige Besprechungen mit Arbeitnehmervertretungen Kommunikation und Information zu zentralen Fragen über Newsletter oder Intranet Initiativen und Projekte in den Distributionszentren 	<ul style="list-style-type: none"> Förderung Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz Compliance sicherer Umgang mit Kundendaten 	<ul style="list-style-type: none"> G4-LA6 G4-SO7 G4-SO8 G4-PR8
Apotheken und Krankenhäuser	<ul style="list-style-type: none"> Bedürfnisse und Erwartungen entscheidend für Wertschöpfung 	<ul style="list-style-type: none"> regelmäßige Kommunikation mit Kundenvertretern Zusammenarbeit mit Verbänden Befragungen zur Kundenzufriedenheit 	<ul style="list-style-type: none"> Produktverantwortung Compliance sicherer Umgang mit Kundendaten 	<ul style="list-style-type: none"> G4-SO4 G4-SO7 G4-SO8 G4-PR1 G4-PR8
Pharma-unternehmen	<ul style="list-style-type: none"> Bedürfnisse und Erwartungen entscheidend für Wertschöpfung 	<ul style="list-style-type: none"> regelmäßige Kommunikation mit Kundenvertretern Zusammenarbeit mit Verbänden Managementbesprechungen zum Geschäftsverlauf Befragungen zur Kundenzufriedenheit 	<ul style="list-style-type: none"> Ethik und Integrität Produktverantwortung sicherer Umgang mit Kundendaten 	<ul style="list-style-type: none"> G4-S6 G4-PR1 G4-PR8
Geschäftspartner und Subunternehmen	<ul style="list-style-type: none"> Bedürfnisse und Erwartungen relevant für Wertschöpfung 	<ul style="list-style-type: none"> regelmäßige Besprechungen 	<ul style="list-style-type: none"> Produktverantwortung sicherer Umgang mit Kundendaten 	<ul style="list-style-type: none"> G4-PR1 G4-PR8

¹⁾ Hierbei handelt es sich um relevante Indikatoren, die dieses Jahr bereits berichtet werden bzw. zukünftig berichtet werden sollen.

Aufbau und Struktur des CSR-Managements

G4-31 CSR-Management ist bei der PHOENIX group oberste Führungsaufgabe. Die Gesamtverantwortung für CSR trägt der Vorsitzende der Geschäftsführung. Seine Aufgabe ist es, CSR in der gesamten Gruppe zu implementieren und zu steuern. An ihn berichtet das Group CSR-Team, das im Bereich Unternehmenskommunikation angesiedelt ist. Das Group CSR-Team ist zentraler Ansprechpartner für alle Themen der Unternehmensverantwortung und dafür zuständig, sie in die operativen Prozesse der PHOENIX group zu integrieren.

CSR-Organisation innerhalb der PHOENIX group



Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Jennifer Opitz, Referentin CSR: j.opitz@PHOENIXgroup.eu, Tel.: 0621 8505-8503

Die CSR-relevanten Daten werden von lokalen CSR-Verantwortlichen in den Landesgesellschaften erfasst. Das CSR-Team der PHOENIX group prüft vor Veröffentlichung die Daten auf Vollständigkeit, Zuverlässigkeit, Genauigkeit und Klarheit.

2016 hat das erste gruppenweite CSR-Manager-Meeting mit Verantwortlichen aus fast allen Landesgesellschaften stattgefunden. Schwerpunkte lagen dabei auf der Optimierung der Datenerhebung und der Standardisierung der Berichtsprozesse. Im Sinne unserer Unternehmenskultur haben wir zudem das Best-Practice-Sharing vorangetrieben, mit dem erfolgreiche Konzepte ausgetauscht und länderübergreifend weitergetragen werden.

Compliance als Leitfaden des täglichen Handelns

Verantwortungsvolles und regelkonformes Verhalten ist für die PHOENIX group selbstverständlich – sowohl um die operativen und finanziellen Ziele zu erreichen als auch um das Vertrauen unserer Kunden, Geschäftspartner und weiterer Stakeholder zu wahren. Die PHOENIX group erwartet von ihren Mitarbeitern, dass sie nicht nur geltende Gesetze und Bestimmungen als rechtliche Grundlage der Geschäftstätigkeit einhalten, sondern auch wichtige ethische Normen respektieren. Hinsichtlich möglicher Verstöße herrscht in unserem Unternehmen eine Null-Toleranz-Politik.

G4-56, G4-57

Der PHOENIX group Verhaltenskodex legt die Verhaltensstandards für alle Mitarbeiter fest. Er erläutert die Grundsätze für den Umgang mit Kunden, Lieferanten, Wettbewerbern und Kollegen sowie allen anderen Geschäftspartnern im gesellschaftlichen Umfeld. Der Verhaltenskodex schafft damit den Handlungsrahmen für ein positives und ethisch vertretbares Miteinander – nicht nur intern, sondern auch außerhalb des Unternehmens.

Weitere Informationen: www.PHOENIXgroup.eu/DE/PHOENIXgroup/Compliance/Seiten/default.aspx

Durch die Implementierung Compliance-spezifischer Rahmenwerke werden Regeln eindeutig und transparent festgelegt. Unsere Compliance-Richtlinien basieren auf weltweit anerkannten Standards, gültigen Gesetzen und Richtlinien wie dem UK Bribery Act oder dem EU-Kartellrecht. Die zentralen Compliance-Dokumente der PHOENIX group sind die Anti-Korruptionsrichtlinie, die Wettbewerbscompliance-Richtlinie und der Verhaltenskodex. Die Richtlinien werden jährlich überprüft und bei Bedarf aktualisiert.

Siehe Glossar Seite 69 und 71.

Compliance-Organisation implementiert

G4-SO4 Um unser Unternehmen vor negativen Folgen aus Korruption, Bestechung oder Wettbewerbsbehinderung zu schützen, haben wir eine gruppenweite Compliance-Organisation etabliert. Diese ist folgendermaßen aufgebaut:



G4-58, G4-EN29,
G4-SO8

Siehe Glossar Seite 69.

Kommunikation und Schulungen für Compliance essenziell

Ein funktionierendes Compliance-System setzt eine regelmäßige Kommunikation sowie Schulungen voraus. E-Learning-Module und Präsenzs Schulungen vermitteln den betreffenden Mitarbeitern die Themenbereiche Anti-Korruption, Wettbewerbscompliance und Verhaltenskodex. Alle Mitarbeiter der PHOENIX group absolvierten bis zum Ende des Berichtsjahres die E-Learning-Kurse.

Fokusgruppen – d. h. alle Mitarbeiter mit Kunden- oder Lieferantenkontakt oder mit Geschäftsabschlussberechtigung sowie alle Führungskräfte – erhalten darüber hinaus Compliance-Präsenzs Schulungen. Insgesamt betrifft dies rund 10 Prozent aller Mitarbeiter der PHOENIX group. Im vergangenen Geschäftsjahr nahmen 60 Prozent von ihnen an der Präsenzs Schulung teil. Alle weiteren sollen bis zum Ende des laufenden Geschäftsjahres folgen.

Das zum 1. Juni 2014 eingeführte webbasierte Hinweisgebersystem, das die PHOENIX group als wertvolle Erkenntnisquelle für mögliche Risiken und konkrete Regelverstöße ansieht, wird aktiv genutzt. Bußgelder und staatliche Sanktionen gegen Unternehmen der PHOENIX group wegen Verstoßes gegen Rechtsvorschriften wurden im Berichtszeitraum nicht verhängt.

PHOENIX group bezieht Menschenrechtsaspekte in Prozesse ein

G4-HR12

Die internen und externen Stakeholder sowie die PHOENIX group erachten Menschenrechte als wichtiges Thema. Die PHOENIX group bestätigt, dass sie im Rahmen ihres unternehmerischen Handelns die Prinzipien der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen einhält. Jegliche Form der Kinderarbeit oder Zwangsarbeit lehnt PHOENIX ab. Verstöße jeder Art können über das internationale Compliance-Hinweisgebersystem gemeldet werden und werden von uns konsequent verfolgt. Im Berichtsjahr lag keine Meldung dieser Art vor. Derzeit findet unter anderem eine Analyse im Einkauf statt, die Beachtung sozialer Standards in die Ausschreibungsprozesse zu integrieren. Hierzu gehört auch das Thema Menschenrechte in der Lieferkette.

Highlights CSR 2015/16

CSR-Zielprogramm ausgeweitet

Die bereits bestehenden Konzernziele zur gesellschaftlichen Verantwortung haben wir in diesem Berichtsjahr ergänzt: Insgesamt verfolgen wir in verschiedenen Handlungsfeldern aktuell sechs konkrete, messbare Ziele.

Erstmals gruppenweite Stakeholder-Befragung

Die europaweite Umfrage richtete sich an Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten und Geschäftspartner, die zu den wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen Stellung nehmen konnten. Dies liefert uns wertvolle Hinweise für die Auswahl zukünftiger Handlungsfelder.

Erstes CSR-Manager-Meeting in Mannheim

Erstmals trafen sich im Februar 2016 fast alle CSR-Manager der gesamten PHOENIX group. Dabei lag der Schwerpunkt darauf, ein gemeinsames Verständnis von CSR zu entwickeln und den länderübergreifenden Austausch auszubauen.

Zukunftsorientierte HR-Agenda

2015 wurde die erste internationale Befragung zur Mitarbeiterzufriedenheit durchgeführt. Die HR-Organisation ist neu ausgerichtet worden, um veränderten Herausforderungen gerecht zu werden: in der Weiterbildung, der Talentförderung und im Gesundheitsmanagement.

Investitionen in Logistik

Mit umfangreichen Investitionen in die Logistik erzielt die PHOENIX group deutliche Qualitätssteigerungen. Im Berichtsjahr begann deshalb unter anderem die Implementierung einer hochmodernen Lagerlogistik in Norwegen.

Energieaudits als Basis für Effizienzsteigerungen

Die PHOENIX group hat in Deutschland (und weiteren Ländern) die Vorgaben der EU-Energieeffizienzrichtlinie umgesetzt. In diesem Rahmen hat das Unternehmen normgerechte Energieaudits durchgeführt, welche zudem die Basis für weitere Effizienzsteigerungen sein werden.

Verantwortungsbewusstes Handeln als ein Baustein der Unternehmensstrategie



Oliver Windholz Vorsitzender der Geschäftsführung

Interview mit Oliver Windholz zur Nachhaltigkeit der PHOENIX group

// Verantwortungsbewusstes Handeln ist für die PHOENIX group und ihre Stakeholder ein zentraler Baustein der Unternehmensphilosophie. Oliver Windholz, Vorsitzender der Geschäftsführung, spricht über die Herausforderungen stark regulierter Märkte, über Arzneimittelfälschungen sowie das Nachhaltigkeitsprogramm der PHOENIX group. //

Das neue Unternehmensleitbild ist ein weiterer Meilenstein in der Entwicklung der PHOENIX group. Welche Rolle spielt dabei die Nachhaltigkeit?

Oliver Windholz: Nachhaltiges und verantwortungsvolles Handeln gehört zu unserer täglichen Arbeit. Sie sind Teil unserer Werte, die im Leitbild verankert sind. Die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und Geschäftspartnern beruht auf einem respektvollen, zuverlässigen und proaktiven Umgang. Durch den effizienten Einsatz unserer Ressourcen sichern wir eine hohe Qualität in den Bereichen Umwelt, Mitarbeiter und Gesellschaft. Wir sind uns der Verantwortung in diesen Handlungsfeldern bewusst. Die erste gruppenweite Mitarbeiterbefragung war ein Ziel, das wir uns im letzten Geschäftsjahr gestellt hatten. Diese haben wir erfolgreich durchgeführt. Zudem haben wir uns die beiden weiteren Ziele gesetzt, sowohl unseren pharmazeutischen Müll als auch die Krankheitsquote bis Ende 2018/19 zu reduzieren.

Nachhaltiges Handeln braucht wirtschaftliche Stärke und Wettbewerbsfähigkeit. Wie sieht die Unternehmensstrategie für den geschäftlichen Erfolg aus?

Oliver Windholz: Als Familienunternehmen wollen wir organisch und durch gezielte Akquisitionen im Groß- und Einzelhandel profitabel wachsen. Dabei ist unser Geschäftsmodell kunden- und qualitätsorientiert, aber auch kostenbewusst. Neu erworbene Unternehmen binden wir in alle sozialen und umweltpolitischen Belange der Nachhaltigkeit ein. So berücksichtigen wir bei Investitionen in die Logistik energieeffiziente Maßnahmen. In Dänemark bauen wir mit dem größten nordeuropäischen Logistikzentrum nicht nur umweltbewusst, sondern erweitern auch unsere Dienstleistungen im Bereich Pre-Wholesale sowie Pharma Services.

Wie erreicht die PHOENIX group in einem stark regulierten Markt ihr Ziel, den hohen gesetzlichen Anforderungen täglich gerecht zu werden?

Oliver Windholz: Gesetze und Normen sind einzuhalten. Das steht außer Frage. Insbesondere die Leitlinien der guten Vertriebspraxis (GDP) haben für uns höchste Priorität. Sie sind die Basis unseres Umgangs mit den bis zu 100.000 medizinischen Produkten und Arzneimitteln, mit denen wir in unserem Geschäft in Berührung kommen. Unsere Compliance-Strukturen gelten für die gesamte PHOENIX group, wobei alle Mitarbeiter gezielt sensibilisiert werden und unsere Fokusgruppe darüber hinaus geschult wird. Auch zur Bekämpfung der Fälschung von Arzneimitteln leisten wir unseren Beitrag: Vor mehreren Jahren sind wir dem Partnerprogramm securPharm in Deutschland beigetreten. Dieses System wird helfen, die Echtheit von Arzneimitteln zuverlässig zu prüfen und ggf. gefälschte Packungen zu identifizieren.

Das Herzstück Ihres Geschäfts sind Menschen. Was tut die PHOENIX group im Wettbewerb um die besten Köpfe, um attraktiver Arbeitgeber zu sein?

Oliver Windholz: Im vergangenen Jahr haben wir unsere HR-Organisation neu ausgerichtet. Die neuen Strukturen werden die PHOENIX group dabei unterstützen, sich als attraktiver Arbeitgeber besser zu positionieren. So war die erste Mitarbeiterbefragung ein wichtiges Ereignis für unser Unternehmen. Wir haben alle Mitarbeiter in der Gruppe zu ihrer Zufriedenheit befragt. Das Feedback war überwiegend positiv, aber es gibt Handlungsfelder, in denen wir uns verbessern müssen. Dafür haben wir bereits gruppenweit auf lokaler Ebene konkrete Maßnahmen in Abstimmung mit den Mitarbeitern festgelegt. Diese gilt es nun umzusetzen. Ich freue mich, dass uns so viele der Mitarbeiter ihr konstruktives Feedback gegeben haben.

Reicht das, um Ihren Fachkräftebedarf decken zu können?

Oliver Windholz: Nein. Wir haben darüber hinaus noch weitere wichtige Projekte angestoßen, beispielsweise den Ausbau unseres Talentmanagements in der gesamten PHOENIX group. Wir wollen unsere Führungspositionen möglichst aus den eigenen Reihen besetzen. In Deutschland haben wir erstmals eine Rahmenbetriebsvereinbarung zum Thema Gesundheitsmanagement mit dem Gesamtbetriebsrat unterzeichnet. Darin haben wir zum einen festgelegt, die Gesundheit unserer Mitarbeiter sowie ein positives Betriebsklima zu fördern. Zum anderen wollen wir auch die Arbeitsplätze noch sicherer und gesundheitsbewusster gestalten. Unser Ziel, die Krankheitsquote um 1 Prozentpunkt zu senken, soll dabei noch stärker motivieren.

Wie gelingt es Ihnen, den Zusammenhalt im Unternehmen über 26 europäische Länder hinweg zu stärken und gruppenweit umzusetzen?

Oliver Windholz: Unser Fokus liegt darauf, die Zusammenarbeit zwischen den Landesgesellschaften noch weiter zu intensivieren und so voneinander zu lernen. Hierzu haben wir bereits vor zwei Jahren beispielsweise die Initiative „Warehouse Excellence“ ins Leben gerufen. Mit dieser Initiative ermöglichen wir es unseren Beschäftigten, kontinuierlich Prozesse zu optimieren und sich standortübergreifend dazu auszutauschen. Die Mitarbeiter nehmen dies sehr gut auf. Unser neues globales Intranet COIN verbessert die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Abteilungen und über Ländergrenzen hinweg. Internationale Meetings über alle Fachbereiche tragen zudem zu einem persönlichen Erfahrungsaustausch bei. Best Practices lassen sich so einfacher in die Länder tragen. Die PHOENIX group wird damit leistungsfähiger und eine Kultur der engen Zusammenarbeit entwickelt sich.



Welche Rolle wird verantwortungsbewusstes Handeln gegenüber Umwelt und Gesellschaft zukünftig in der täglichen Arbeit spielen?

Oliver Windholz: 2015 haben wir unsere erste gruppenweite Nachhaltigkeitsumfrage durchgeführt. Mit mehr als 70 Prozent Zustimmung ist verantwortungsbewusstes Handeln für unsere Stakeholder und unser Management ein wichtiger Baustein der Unternehmensstrategie. Bei unserem Wachstum achten wir, wo immer möglich, auf energieeffiziente Investitionen. Die Einführung von LED-Leuchten in unseren Distributionszentren beispielsweise zeigt: Wir reduzieren hierdurch unseren Energieverbrauch erheblich und die Mitarbeiter arbeiten gleichzeitig unter angenehmeren Lichtverhältnissen. Der neue Bereich Konzerndatenschutz überwacht, dass PHOENIX alle Vorgaben zum Datenschutz erfüllt, um sowohl unsere Kunden als auch unsere Mitarbeiter zu schützen. Unsere Compliance-Richtlinien geben uns einen Handlungsrahmen und damit Sicherheit in einem stark regulierten Markt.

Wie sehen Ihre konkreten Ziele für die kommenden Jahre aus?

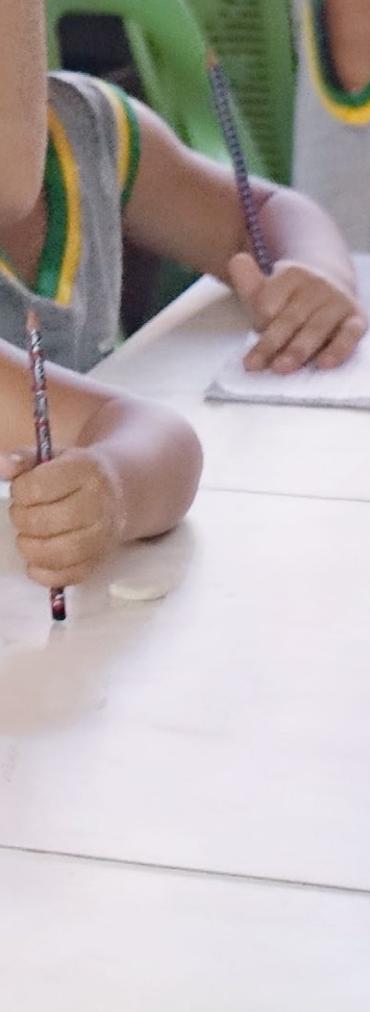
Oliver Windholz: Unser Nachhaltigkeitsprogramm haben wir inzwischen um zwei Handlungsfelder erweitert: Bis zum Ende des aktuellen Geschäftsjahres schulen wir alle Mitarbeiter, die bestimmte Compliance-Richtlinien in ihrer täglichen Arbeit zu beachten haben. Außerdem ergänzen wir unser Schulungsprogramm um das Thema Datenschutz. Alle Mitarbeiter in Deutschland sollen bis Ende 2017/18 eine solche Schulung erhalten haben. Darüber hinaus haben wir uns zum Ziel gesetzt, eine gruppenweite Datenschutzrichtlinie zu verabschieden; dies muss bis spätestens Mai 2018 umgesetzt sein. Ein wichtiger Aspekt im kommenden Geschäftsjahr wird die erfolgreiche Integration unserer Akquisitionen sein. Sie sehen: Wir haben viel vor, um die PHOENIX group im laufenden Geschäftsjahr auf Erfolgskurs zu halten und unseren Weg zum besten integrierten Gesundheitsdienstleister weiter zu beschreiten. Dabei ziehen wir und unser Management, unsere Mitarbeiter und der Beirat an einem Strang: Erfahren, motiviert, umsetzungsstark und engagiert.



VERANTWORTUNGSBEREICH
Gesellschaft



VERANTWORTUNGSBEREICH
Wertschöpfung



VERANTWORTUNGSBEREICH
Mitarbeiter



VERANTWORTUNGSBEREICH
Umwelt

01

Wertschöpfung



Langfristiges profitables Wachstum im Blick

- // Fokus auf Kundenorientierung und Qualität
- // Risikobasierte Betrachtung aller Prozesse
- // Engagement für höhere Arzneimittelsicherheit
- // Aktivitäten im Bereich Datenschutz ausgeweitet

Siehe auch unsere
Wertschöpfungskette im
vorderen Umschlag.

Die PHOENIX group steht im Hinblick auf ihre ökonomische Verantwortung immer wieder vor neuen Herausforderungen: Die politischen Rahmenbedingungen vieler Gesundheitssysteme erfordern vermehrte Einsparungen und der Druck auf die Margen im Groß- und Einzelhandel wird voraussichtlich weiter zunehmen. Deshalb konzentrieren wir uns darauf, die eigenen Angebote zu erweitern und die Zusammenarbeit über Ländergrenzen hinweg zu intensivieren. Durch die vorhandene lokale Expertise innerhalb der Gruppe können wir den regionalen Unterschieden der europäischen Pharmamärkte Rechnung tragen.

Im Rahmen unserer Wesentlichkeitsanalyse haben wir diejenigen Themen identifiziert, die für unsere Wertschöpfung von besonders hoher Bedeutung sind. Dazu zählen die Einhaltung der Qualitätsstandards, die flächendeckende Verfügbarkeit von Arzneimitteln, der sichere Umgang mit Kundendaten oder auch die Zusammenarbeit gegen Arzneimittelfälschungen. Wir richten unser Augenmerk deshalb verstärkt auf diese Bereiche.



Werte schaffen – Gezielte Akquisitionen in den Bereichen Groß- und Einzelhandel gehören zur Wachstumsstrategie der PHOENIX group.

Das hohe Niveau von Qualität und Sicherheit bei Produkten und Dienstleistungen bauen wir durch ein stringentes Qualitätsmanagement kontinuierlich aus. Dabei orientieren wir uns insbesondere an der Kundenzufriedenheit, die wir regelmäßig messen, und der Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen. Im Fokus steht hierbei für uns die Einhaltung der Leitlinien für eine gute Vertriebspraxis (GDP, Good Distribution Practice) in allen Gesellschaften. Im Bereich Arzneimittelsicherheit engagieren wir uns europaweit in verschiedenen Verbänden und Initiativen und bauen die erforderlichen Strukturen für die künftigen strengeren Richtlinien auf. Auch den Bereich Datenschutz bauen wir kontinuierlich aus und streben europaweite Regelungen für die gesamte PHOENIX group an. Die entsprechenden Strukturen werden derzeit implementiert.

G4-12, G4-13, G4-14

Siehe Glossar Seite 70.

Unternehmensstrategie auf langfristiges Wachstum ausgerichtet

Wir wollen durch eine kundenfokussierte Unternehmenskultur, ein konsequentes Kostenbewusstsein und ertragsorientiertes Wachstum langfristig Werte schaffen. Neben der erfolgreichen Integration unserer Akquisitionen und der Umsetzung großer Investitionsprojekte spielt der Ausbau der Geschäftssegmente Großhandel, Einzelhandel und Pharma Services dabei eine zentrale Rolle.

In allen Bereichen setzt die PHOENIX group auf eine fortlaufende, europaweite Implementierung von Best Practices. Neben gruppenweiten Initiativen profitiert sie hier vor allem von lokal erfolgreich durchgeführten Prozessoptimierungen, die als Ansatzpunkte für Verbesserungsmaßnahmen in anderen Ländern dienen.

Akquisitionen stärken das Kerngeschäft

Zur Wachstumsstrategie der PHOENIX group zählen neben organischem Wachstum auch zielgerichtete Akquisitionen im Groß- und Einzelhandel. Durch die Übernahme der SUNPHARMA Apotheken in der Slowakei haben wir uns 2015 einen neuen Einzelhandelsmarkt erschlossen. Mit der Umfirmierung zu BENU Apotheken werden wir unsere BENU Marktpräsenz auch in Zentral- und Osteuropa gezielt erweitern. Unsere niederländische Gesellschaft Brocacef Groep NV hat von der zuständigen Wettbewerbsbehörde die Zustimmung zur Übernahme von Mediq Apotheken Nederland BV erhalten. Diese Akquisition umfasst neben Apotheken und dem Pharmagroßhandel auch den Bereich Pre-Wholesale. Dadurch erhalten wir eine integrierte Marktposition als Bindeglied zwischen Hersteller und Patient und können die gesamte Palette der Dienstleistungen in den Niederlanden abdecken.

Siehe Glossar Seite 71.

Die Zustimmung der ungarischen Kartellbehörde für die Übernahme der Novodata haben wir hingegen bereits erhalten. Dieses Unternehmen ist Marktführer für Warenwirtschafts- und Kassensysteme für Apotheken in Ungarn. Durch die Übernahme stärkt die PHOENIX group ihre Position auf dem ungarischen Gesundheitsmarkt. Insgesamt wurden für alle Akquisitionen im Berichtsjahr 52,3 Mio. EUR aufgewendet.

Auf der anderen Seite haben wir unsere 60-prozentige Beteiligung an 21 Apotheken in Italien veräußert. Die Desinvestitionen beliefen sich im vergangenen Jahr auf insgesamt 11,0 Mio. EUR.

Qualitätssteigerungen durch Investitionen in die Logistik

Siehe Glossar Seite 69.

Darüber hinaus hat die PHOENIX group im Berichtsjahr erneut wesentliche wertsteigernde Investitionen getätigt. Dabei lag ein Schwerpunkt auf der Produktivitätssteigerung. Investitionen in die Modernisierung von Gebäuden haben ebenfalls positive Auswirkungen auf die Energieeffizienz. Im Mai 2015 haben wir begonnen, im norwegischen Skårer eine hochmoderne Lagerlogistik zu implementieren. Mit der neuen Automatisierungstechnik erreicht die PHOENIX group dort einen hohen Volumennutzungsgrad und kann die Produktivität deutlich steigern. Das innovative System zählt zu den führenden und technologisch versiertesten im Bereich Lagerlogistik und ist bereits an anderen Standorten der PHOENIX group, so etwa in Eindhoven in den Niederlanden, erfolgreich in Betrieb. Im kommenden Berichtsjahr soll diese Technik auch in Schweden eingeführt werden. Dadurch wird die Arzneimittelversorgung weiter verbessert und alle Kundengruppen werden optimal miteinander vernetzt.

Profitables Wachstum fortgesetzt

Im Berichtsjahr ist es der PHOENIX group trotz anspruchsvoller Rahmenbedingungen erneut gelungen, die Position als führender Gesundheitsdienstleister in Europa weiter auszubauen und stärker als der Gesamtmarkt zu wachsen. Die Umsatzerlöse sind im Geschäftsjahr 2015/16 um 3,0 Prozent auf 23,2 Mrd. EUR gestiegen. Die für Pharmagroßhändler relevante Gesamtleistung hat um 4,4 Prozent auf 28,5 Mrd. EUR zugelegt. Darüber hinaus konnten wir das operative Betriebsergebnis (EBITDA) bereinigt um Sondereffekte um 6,2 Prozent auf 511,3 Mio. EUR erhöhen. Dazu hat unter anderem das Programm PHOENIX FORWARD beigetragen. Mit den umgesetzten Maßnahmen, etwa in den Initiativen Warehouse Excellence und indirekter Einkauf, konnten wir einen Großteil der Kosten einsparen. Beide Initiativen werden auch im laufenden Geschäftsjahr fortgeführt. Durch die erfolgreiche Umsetzung des Projekts IT-Reinvent haben wir zudem die IT-Infrastruktur zentralisiert und damit einen weiteren wichtigen Beitrag zur Qualitäts- und Effizienzsteigerung geleistet.

Qualitätsmanagement ist ein kontinuierlicher Prozess

G4-15, G4-PR1

Siehe Glossar Seite 70.

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

Eine qualitativ einwandfreie Lieferkette ist die Basis für eine sichere und verlässliche Arzneimittelversorgung: von der regelkonformen Produktlagerung über die zielgenaue Auslieferung an Apotheken und Krankenhäuser bis hin zur optimalen Produktverfügbarkeit für die Endkonsumenten. Alle Gesellschaften der PHOENIX group befolgen die von der EU veröffentlichten Leitlinien für eine gute Vertriebspraxis (GDP). Es ist ihre Aufgabe, angemessene Qualitätssysteme vorzuhalten, die eine mit den vor Ort geltenden gesetzlichen Bestimmungen konforme Lagerung, Handhabung und Lieferung von medizinischen Produkten gewährleisten. Das Qualitätsmanagement der PHOENIX group erfolgt dabei entsprechend den GDP-Anforderungen risikobasiert.

Ein wichtiges Instrument, um das Qualitätsmanagement (QM) einheitlich durchzusetzen, sind Schulungen. Im Geschäftsjahr hat die PHOENIX group alle relevanten Mitarbeiter, dezentralen QM-Beauftragten sowie alle betroffenen Führungskräfte zum Qualitätsmanagement geschult.

ARZNEIMITTELSICHERHEIT IM FOKUS



Arzneittelsicherheit essenziell – Mit der Initiative securPharm werden spezielle Matrix-Codes erstellt, die Arzneimittelfälschungen verhindern sollen.

PHOENIX group engagiert sich für Arzneimittelsicherheit

Das Geschäft mit gefälschten Arzneimitteln boomt. Allein 2015 stellte der Zoll in Deutschland viermal so viele gefälschte Arzneimittel sicher wie 2014. Die 3,9 Millionen deutschlandweit sichergestellten Tabletten stammen dabei überwiegend aus China, Indien und Thailand.

Doch damit soll Schluss sein: Am 9. Februar 2016 veröffentlichte die EU-Kommission die dritte Stufe der europäischen Richtlinie Falsified Medicines Directive (FMD) 2011/62/EU. Drei Jahre, also bis Februar 2019, haben die Länder danach Zeit, die Vorgaben der Richtlinie in ganz Europa rechtswirksam umzusetzen. Damit wurde eines der größten Infrastrukturprojekte der Arzneimittelversorgung überhaupt in Gang gesetzt: Betroffen sind in Deutschland etwa 500 pharmazeutische Unternehmen, rund 20.000 Apotheken und alle pharmazeutischen Großhändler.

Über 700 Millionen Packungen verschreibungspflichtiger Arzneimittel pro Jahr müssen in Zukunft mit einem sogenannten Data Matrix-Code bedruckt werden. Dieser soll einen Produktcode, die Seriennummer sowie die Chargen-

bezeichnung und das Verfallsdatum umfassen. Die Daten werden vom Hersteller in einer Datenbank hinterlegt und bei der Abgabe in der Apotheke überprüft.

Bereits im Jahr 2011 hatte securPharm als deutsche Initiative mit der Umsetzung der Fälschungsschutzrichtlinie begonnen. Seit 2013 wird diese in der Praxis erprobt. Die PHOENIX group hat diesen Prozess aus Großhandelssicht eng begleitet. Ebenso engagieren wir uns in weiteren Organisationen wie dem European Stakeholder Model (ESM), der Nachfolgeorganisation der European Medicines Verification Organisation (EMVO), auf europäischer Ebene. Dies ist eine Stakeholder-Initiative mit dem Ziel, Patienten vor gefälschten Arzneimitteln zu schützen.

Für die PHOENIX group ist die permanente Gewährleistung einer hohen Arzneimittelsicherheit und -verfügbarkeit essenziell. Wir haben bereits begonnen, uns auf die künftigen Anforderungen vorzubereiten – nach einer sorgfältigen internen Analyse sind wir dabei, die entsprechenden technischen Voraussetzungen zu schaffen.



Einwandfreie Lieferkette – Von der regelkonformen Produktlagerung über die zielgenaue Auslieferung an den Kunden, die PHOENIX group legt höchsten Wert auf Qualität.

Neue Managementsysteme eingeführt

Siehe Glossar Seite 71.

Siehe Glossar Seite 70.

Ein Schwerpunkt lag im Berichtsjahr auf der Einführung der neuen DIN EN ISO 9001:2015. Diese hat die vorhergehende DIN EN ISO 9001:2008 im Herbst 2015 abgelöst. Zu den Neuerungen zählen dabei insbesondere die Einbindung des Qualitätsmanagementsystems in die strategische Ausrichtung der Organisation sowie die Erweiterung der Zielgruppen. Darüber hinaus haben wir die Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse (FMEA) eingeführt. Mit dieser zielgerichteten Methode werden mögliche Fehler frühzeitig ermittelt, die daraus entstehenden Risiken bewertet und anschließend Gegenmaßnahmen zur Vermeidung entwickelt – mit dem Ergebnis der weiteren Qualitätssteigerung.

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

Als weitere Neuerung haben wir Anfang Januar ein neues System zur Sendungsverfolgung in zwei Pilothäusern in Deutschland sowie in Schweden in Betrieb genommen. Das „Track & Trace-System“ beinhaltet, dass sämtliche Sendungseinheiten an verschiedenen Stellen in der Lieferkette gescannt werden und dabei jeweils einen Zeitstempel erhalten. Somit ist zu jeder Zeit nachvollziehbar, wo sich die jeweilige Sendungseinheit befindet, wodurch die Lieferqualität noch einmal verbessert wird. Wir streben an, bis Ende 2016 alle deutschen und schwedischen Vertriebszentren in diese Sendungsverfolgung aufzunehmen.

Initiative Warehouse Excellence ebenfalls mit Fokus auf Qualität

Unsere 2013 ins Leben gerufene Initiative „Warehouse Excellence“ (WE) haben wir in der gesamten PHOENIX group inzwischen auf über 115 Standorte ausgeweitet. Im Mittelpunkt der Initiative steht eine kontinuierliche Qualitäts- und Leistungssteigerung in den Vertriebszentren. Auch Ergonomie und Sicherheit spielen dabei eine große Rolle. Im Berichtsjahr 2016/17 wird der Fokus insbesondere auf Qualitätsaspekte gelegt, indem das Servicelevel erhöht und Kommissionierfehler oder auch verfallene oder beschädigte Ware reduziert werden. Mithilfe eines neuen Systems, IMPACT, können die Qualitätsverbesserungen exakt festgehalten und berichtet werden.

Qualitätsmanagement im Transport ausgebaut

Auch unsere für den Transport zuständige Tochtergesellschaft Transmed hat im vergangenen Jahr das Qualitätsmanagement erweitert und setzt die GDP-Guidelines vollständig um. Dafür haben wir unsere Tourenstrukturen analysiert und, wo immer dies notwendig war, in temperaturgeführte Auslieferungsfahrzeuge investiert. Diese Fahrzeuge gewährleisten die durch die EU im Rahmen von GDP vorgeschriebene Verhinderung einer nachhaltigen Beeinflussung der Qualität, indem sie konstante Umweltbedingungen sicherstellen. In Österreich erfüllen wir die Anforderungen des Kodizes für den Arzneimitteltransport. In Tschechien, Ungarn, der Slowakei sowie Serbien sind alle Auslieferungsfahrzeuge temperiert und speziell isoliert, um die Anforderungen der GDP-Guideline zu erfüllen. In Schweden, Tschechien, Kroatien sowie Bosnien und Herzegowina sind bereits alle Transporter auf Temperaturmonitoring umgestellt.

Siehe Glossar Seite 70.

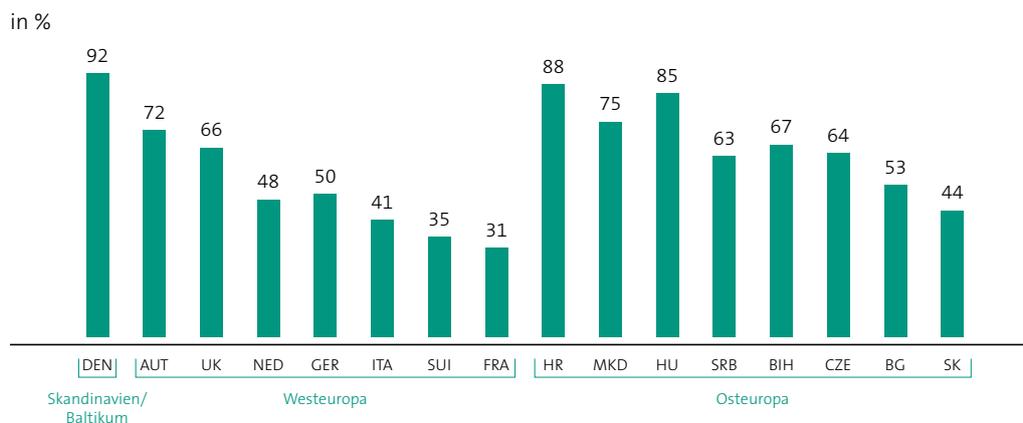
Kundenzufriedenheit wird regelmäßig gemessen

Die Kundenbedürfnisse stehen im Fokus der PHOENIX group, wie auch in unserem Leitbild dokumentiert ist. Regelmäßige Befragungen tragen in einem hohen Maße zu einer starken Kundenorientierung und infolgedessen zu einer großen Kundenzufriedenheit bei. Auch im vergangenen Jahr wurden in verschiedenen Ländern zahlreiche Kundenumfragen durchgeführt, darunter in Dänemark, Italien, Österreich, Deutschland, Mazedonien, Serbien, Bosnien und Herzegowina sowie Tschechien und im Vereinigten Königreich. Diese enthielten Fragen zu unterschiedlichen Themenfeldern wie Kundenbindung, Vertriebsaspekten, betrieblichen Aspekten, Beschwerdemanagement oder auch zu aktuellen Themen, wie neuen Apothekendienstleistungen der PHOENIX group. Besonders gut abgeschnitten hat dabei im europäischen Vergleich unsere dänische Landesgesellschaft. Insgesamt war die Kundenzufriedenheit dort mit 92 Prozent sehr hoch und lag deutlich über dem Marktdurchschnitt.

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

Die aus den Umfragen gewonnenen Erkenntnisse werden in konkrete Handlungsempfehlungen abgeleitet und Maßnahmen zur Optimierung erarbeitet. Darüber hinaus sind auch im kommenden Berichtsjahr neue Umfragen sowie Maßnahmen zur Verbesserung unserer Dienstleistungen in verschiedenen Ländern geplant.

Kundenzufriedenheit¹⁾ im Ländervergleich



¹⁾ Anteil äußerst zufriedener Kunden innerhalb der PHOENIX group.

Datenschutz gewinnt weiter an Bedeutung

G4-PR8 Auch das Thema Datenschutz – der Schutz des Einzelnen vor dem Missbrauch personenbezogener Daten – haben die Stakeholder in ihrer Befragung als besonders wesentlich für die PHOENIX group identifiziert. Zu den besonderen Herausforderungen zählen in diesem Bereich die sich kontinuierlich verändernden Rahmenbedingungen durch neue Gesetze, Richtlinien, Techniken oder auch Gerichtsentscheide im Blick zu haben. Die PHOENIX group ist unter anderem im Verband GDD (Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e.V.) vertreten und tauscht sich hier regelmäßig mit anderen Interessierten aus.

Strukturen für den Datenschutz optimiert

Die neue Konzern-
datenschutzbeauftragte
überwacht die Einhal-
tung aller Vorgaben zum
Datenschutz.

Um der zunehmenden Bedeutung gerecht zu werden, hat die PHOENIX group im September 2014 eine Konzerndatenschutzbeauftragte ernannt, die seit Juni 2016 nun auch den Bereich Konzerndatenschutz leitet. Als Datenschutzbeauftragte ist sie weisungsunabhängig, berichtet unmittelbar an die Geschäftsführung und überwacht insbesondere, dass alle Vorgaben zum Datenschutz erfüllt werden. Dazu zählt in Deutschland vor allem die Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).

Gruppenweit sind zudem in vielen Ländern Datenschutzbeauftragte tätig. Diese achten darauf, dass die jeweiligen nationalen gesetzlichen Datenschutzvorschriften eingehalten werden und keine Daten an unbefugte dritte Personen gelangen. Im Berichtsjahr wurde keine Beschwerde in Bezug auf den Schutz der Privatsphäre von Kunden oder eine Verletzung des Datenschutzes gemeldet.

Um die Datensicherheit kontinuierlich zu verbessern, haben wir zum 1. März 2016 die bestehenden Datenschutzrichtlinien aus dem Jahr 2008 durch neue Richtlinien für PHOENIX in Deutschland ersetzt. Diese enthalten generelle Regelungen zum Datenschutz am Arbeitsplatz, um die Daten der PHOENIX group zu schützen.

Die Mitarbeiter werden
zukünftig zum Thema
Datenschutz geschult.
Zudem soll der Daten-
schutz europaweit
koordiniert werden.

Um die Mitarbeiter weiter zu sensibilisieren, sollen sie zukünftig gezielt zum Datenschutz geschult werden. Dabei erwerben sie Grundlagenwissen über das Bundesdatenschutzgesetz im Allgemeinen sowie über Datenschutz an ihrem Arbeitsplatz. Zudem ist für alle Mitarbeiter mit PC-Arbeitsplatz in Deutschland eine Online-Schulung zu diesem Thema geplant. Wie in unserem CSR-Zielprogramm festgelegt, sollen alle Mitarbeiter in Deutschland diese Online-Schulung bis zum Ende des Geschäftsjahres 2017/18 absolviert haben.

Datenschutz wird europaweit vereinheitlicht

Im Mai 2018 tritt die Europäische Datenschutzgrundverordnung in Kraft. Mit dieser werden die Regeln für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch Unternehmen und öffentliche Stellen EU-weit vereinheitlicht. Dadurch soll zum einen der Schutz von personenbezogenen Daten in der EU sichergestellt werden, zum anderen wird auf diesem Weg der freie Datenverkehr innerhalb des Europäischen Binnenmarktes gewährleistet. Deshalb wird die PHOENIX group zukünftig ihre bisherigen Aktivitäten zum Datenschutz europaweit koordinieren. Die PHOENIX group setzt sich deshalb als weiteres Ziel, bis spätestens zum angegebenen Zeitpunkt eine gruppenweit gültige interne Richtlinie zu verabschieden.

Tipps zum Datenschutz am Arbeitsplatz

So mache ich es richtig!

- 1. Geben Sie Ihre Kennungen und Passwörter nie an andere Personen weiter!** Darunter fallen auch Kollegen und Vorgesetzte.

- 2. Nutzen Sie sichere Passwörter!** Keine Namen von Ehepartnern, Kindern, Haustieren oder Ihr Geburtsdatum. Nutzen Sie mindestens acht Zeichen, in denen Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen (*, #, \$, %, &) vorkommen.

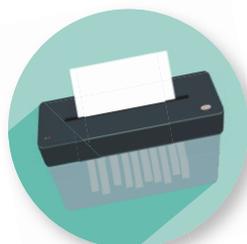


- 3. Sperren Sie Ihren Rechner bei Abwesenheit und schließen Sie die Tür ab!** Lassen Sie keine Akten und Unterlagen offen liegen!



- 4. Achten Sie auf Ihre Besucher bzw. Dritte!** Fragen Sie nach deren Namen und zu wem sie möchten. Begleiten Sie die Person bis zum genannten Kollegen. Achten Sie auf Sichtschutz bei Ihrem Schreibtisch und richten Sie nach Möglichkeit Ihren Bildschirm entsprechend aus.

- 5. Ordnungsgemäß entsorgen und vernichten!** Wichtige Unterlagen, die nicht mehr benötigt werden (z. B. auch Fehlausdrucke von Kopierer/Drucker), dürfen nicht im Papierkorb landen, sondern werden über spezielle Sammelbehälter für Papier entsorgt oder mit dem Aktenvernichter geschreddert.



- 6. Adressieren Sie Hauspostumschläge richtig!** Verwenden Sie für vertrauliche Informationen (z. B. Gehaltsabrechnungen) fensterlose Umschläge mit dem Vermerk „persönlich/vertraulich“.

- 7. Verschicken Sie nicht ungeschützt Vertrauliches per E-Mail oder Fax!** Versenden Sie an Externe keine vertraulichen Daten (wie z. B. Personal- und Kundendaten) ohne weitere Sicherheitsmechanismen (z. B. Passwort, Verschlüsselung). Verschicken Sie Dokumente als PDF-Datei.

- 8. Stellen Sie keine automatischen Lesebestätigungen bei E-Mails ein!** Dies fördert SPAM.

- 9. Verwenden Sie keinen offenen Mailverteiler!** Schicken Sie Mails außerhalb der PHOENIX an sich und setzen Sie alle Empfänger auf „BCC“, um keine E-Mail-Adressen von z. B. Kunden zu verraten.

- 10. Speichern Sie möglichst keine Daten auf der lokalen Festplatte!** Wird die Festplatte zerstört, sind alle darauf gespeicherten Daten weg. Bitte sichern Sie Daten über das Netzwerk auf dem Server.



- 11. Nutzen Sie vertrauliche Orte für Gespräche!** Ob Kunde, Kollege oder Mitarbeiter, ob persönlich oder am Telefon: Für vertrauliche Gespräche suchen Sie sich bitte einen ruhigen Bereich.

- 12. Datensparsamkeit** Verarbeiten Sie nur personenbezogene Daten, die Sie für Ihr Aufgabengebiet benötigen! Löschen Sie die Daten, die Sie nicht mehr benötigen (und nicht mehr aufbewahrt werden müssen).



Umwelt



Umwelt und Klima wirksam schützen

- // Ziel: Reduzierung pharmazeutischer Abfälle
- // Energieaudit gibt Aufschluss zu Optimierungspotenzialen
- // Ökostrom-Initiativen gestartet
- // Effiziente Transportkonzepte umgesetzt

Die PHOENIX group bekennt sich klar zu ihrer Verantwortung für den Schutz der Umwelt. Zu den wichtigsten Handlungsfeldern zählt die Reduzierung von pharmazeutischen Abfällen, die nicht nur mit hohen Kosten für das Unternehmen verbunden sind, sondern auch ein ökologisches Risiko darstellen.

Beim Umgang mit Arzneimitteln werden unsere Mitarbeiter in der Anwendung der GDP-Richtlinien sowohl in den Vertriebszentren als auch beim Transport permanent geschult. Dies trägt auch zur Vermeidung von Verpackungsschäden bei. Damit wollen wir dem Ziel einer Kostensenkung um 10 Prozent beim pharmazeutischen Abfall bis 2018/19 näher kommen.

Unsere Investitionen in ein leistungsfähiges Energiemonitoring verstärken wir. Ende 2015 haben wir das im Rahmen der EU-Energieeffizienzrichtlinie und des Energiedienstleistungsgesetzes geforderte Energieaudit erfolgreich durchgeführt. Dessen Ergebnisse geben uns genauen Aufschluss über geeignete Optimierungsmaßnahmen, die wir teilweise bereits umsetzen, so zum Beispiel beim Einsatz von LED-Beleuchtungstechnik.

Siehe Glossar Seite 69.

Die PHOENIX group unternimmt zudem vielfältige Anstrengungen für den Klimaschutz: beispielsweise durch den verstärkten Einsatz erneuerbarer Energien in der Stromversorgung und eine verbrauchsarme sowie effiziente Transportlogistik.

Pharmazeutische Abfälle deutlich reduzieren

Die PHOENIX group transportiert und lagert täglich rund zehn Millionen Arzneimittelverpackungen. Durch technische Probleme und Verhaltensfehler in den Prozessen können Beschädigungen nicht immer verhindert werden. Da Risiken für die Gesundheit und für die Umwelt ausgeschlossen werden müssen, werden von gesetzlicher Seite Arzneimittel mit beschädigten Verpackungen als Sonderabfall eingestuft. Sie dürfen nicht in den Warenkreislauf gelangen und müssen vorschriftsmäßig entsorgt werden.

G4-EN23, G4-EN27

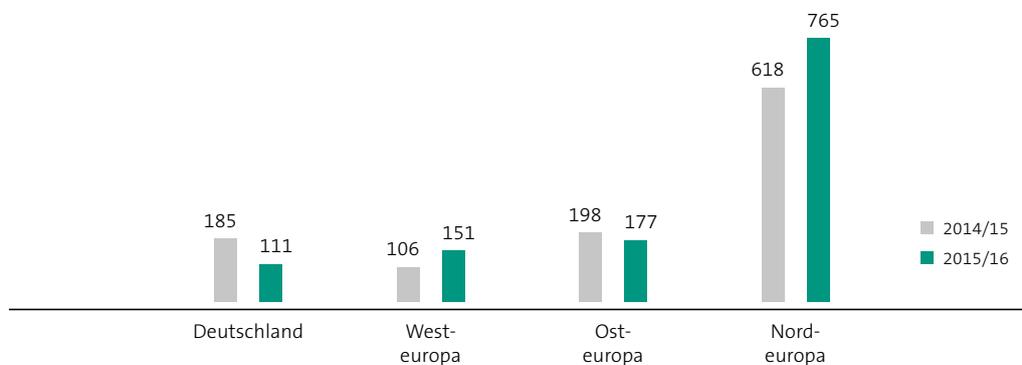
Im Berichtszeitraum erfassten wir innerhalb der PHOENIX group 1.203,55 Tonnen an pharmazeutischem Abfall. Dies entspricht einem Anstieg gegenüber dem Vorjahr um fast 9 Prozent. Dies ist einerseits auf die Umsatzsteigerung von 3,0 Prozent zurückzuführen. Zudem geben Patienten in den meisten Ländern, vor allem in Nordeuropa, beschädigte oder auch verfallene Produkte an die Apotheke zurück. Der Großhandel entsorgt dann als Dienstleistung diese Produkte, wodurch sich die Menge des pharmazeutischen Abfalls nicht vollständig durch unser Unternehmen steuern lässt.

Dennoch will die PHOENIX group pharmazeutischen Abfall schon im Ansatz vermeiden. Wir haben uns das Ziel gesetzt, bis 2018/19 die Kosten durch pharmazeutische Abfälle um 10 Prozent zu reduzieren. Vergleichsbasis ist das Jahr 2014/15. Die entstandenen Kosten belaufen sich im Berichtsjahr auf 33,5 Mio. EUR. Das umfasst 0,14 Prozent des Gesamtumsatzes. Im Vorjahr entsprachen die Kosten 0,15 Prozent des Umsatzes, sodass wir relativ betrachtet einen Rückgang verzeichnen können.

Die Kosten für pharmazeutischen Müll will die PHOENIX group bis 2018/19 um 10% reduzieren.

Pharmazeutischer Abfall nach Region

in Tonnen





Kontinuierliche Müllvermeidung – Mitarbeiter werden regelmäßig darin geschult defekte Ware im Arbeitsalltag zu vermeiden – vom Wareneingang bis hin zum Transport.

Weitere Informationen zur dänischen Initiative finden Sie auf Seite 36.

Maßnahmenpaket zur Risikominimierung

Im Rahmen des Qualitätsmanagements nutzen wir Standardverfahren und Arbeitsanweisungen, um das Risiko für Verpackungsschäden weitestgehend zu reduzieren. Dazu gehört vor allem die Schulung der Mitarbeiter in den Vertriebszentren einschließlich besonderer Informationskampagnen, wie sie etwa von Nomeco – unsererer dänischen Landesgesellschaft – erfolgreich gestaltet wurden.

Die Mitarbeiter müssen in allen Landesgesellschaften insbesondere die Regelungen analog den GDP-Richtlinien beachten und umsetzen. Zu den wichtigsten Vorgaben in den Vertriebszentren gehören:

- die vorsichtige Handhabung der Packstücke
- Prüfung der Verpackung auf Unversehrtheit durch Sichtkontrolle
- die Sicherstellung der Kennzeichnung auf dem Adressticket
- Schutz der Produkte vor übermäßiger Hitze und Kälte sowie Feuchtigkeit

In einigen Ländern werden zudem die Mitarbeiter in Besprechungen regelmäßig über die Kosten der zu Bruch gegangenen oder verfallenen Produkte aus den letzten Wochen informiert. Damit können die Beschäftigten stärker sensibilisiert werden, zudem wird durch die Kostenauswertung ein Vergleich zwischen den Distributionszentren möglich.

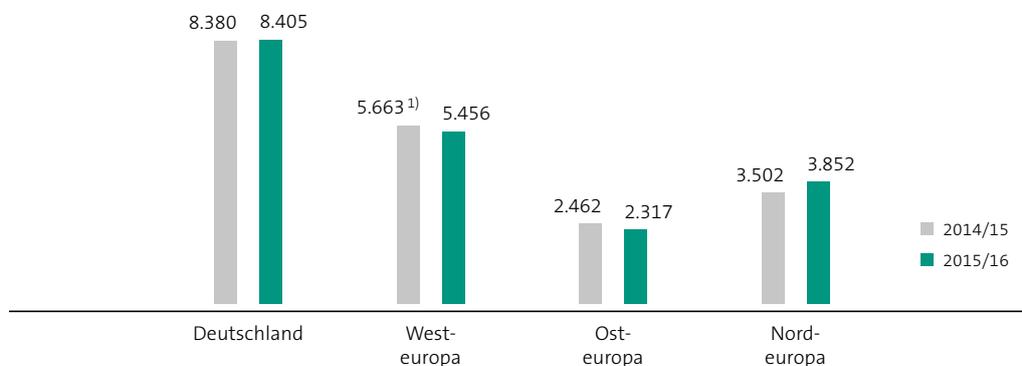
Auch die Fahrer bei Transmed tragen Sorge für die Unversehrtheit der Verpackungen während des Transports. So dürfen Packstücke nur mit beiden Händen getragen und dürfen nie gekippt oder hochkant in ein Fahrzeug verladen werden. Kanister müssen gleichfalls aufrecht gelagert werden, damit keine Flüssigkeit auslaufen kann. Die Umreifungen bei Transportwannen dürfen nicht entfernt werden. Packstücke sind zudem gegen ein Verrutschen zu sichern, etwa durch das Anbringen von Spanngurten.

Ungefährlicher Abfall ordnungsgemäß behandelt

Neben Sonderabfällen entstehen in den Unternehmensprozessen weitere, in ihrer Wirkung jedoch ungefährliche Abfallstoffe. Dazu gehören Kunststoffe, Papier und Pappe, Abfälle aus der Energieerzeugung sowie Mischabfälle, die spezialisierten Abfallentsorgungseinrichtungen zur sachgerechten Behandlung übergeben werden. Biologisch abbaubare Abfälle werden nach Möglichkeit ihrem natürlichen Zersetzungsprozess zugeführt. Insgesamt entstehen jährlich über 20.000 Tonnen ungefährlichen Abfalls. Dieser wird in allen Landesgesellschaften der PHOENIX group überwiegend recycelt.

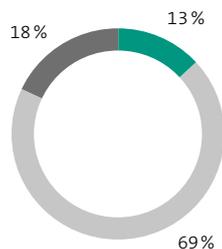
Ungefährlicher Abfall nach Region

in Tonnen



¹⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2014/15 aufgrund veränderter Datenerfassung und -definitionen angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

Entsorgungsarten von ungefährlichen Abfällen der PHOENIX group



in Tonnen	2015/16
Wiederverwendung	2.618
Recycling	13.829
Andere Entsorgungsarten ¹⁾	3.584
	20.031

¹⁾ Hierzu gehören unter anderem Kläranlagen und Kompostierung.

ABFALLREDUZIERUNG DÄNEMARK



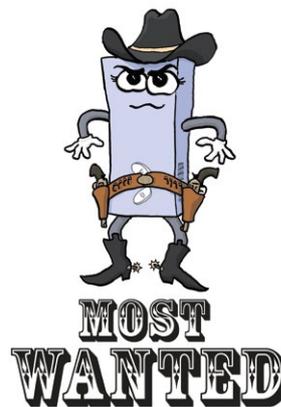
Fehler vermeiden – Durch die Informationskampagne sollen Fehler und damit verbundene Kosten vermieden werden.

Nomeco: Informationskampagne zur Abfallreduzierung

Fehler bei der Behandlung pharmazeutischer Verpackungen sind schnell passiert: Sie können fallen gelassen oder etwa bei der Kartonöffnung mit einem Messer zerkratzt werden. Schäden drohen auch, wenn die Gabeln des Gabelstaplers beim Aufnehmen der Kartons von der Palette nicht ordnungsgemäß abgesenkt sind. Nomeco hat in Dänemark bewiesen, dass vor allem gezielte Informationskampagnen in den Vertriebszentren erfolgreich zu einer Reduzierung der finanziell folgenreichen Fehler beitragen können.

Vor zwei Jahren hat Nomeco bereits die erste Kampagne mit dem Motto „Pas på mig“ („Pass auf mich auf“) ins Leben gerufen. Dabei gelang es durch das Engagement der Mitarbeiter und verschiedene Verbesserungsmaßnahmen, die Verluste durch Verpackungsschäden um die Hälfte zu reduzieren.

In der Folgezeit hat sich jedoch durch stärkere Aktivitäten in den Vertriebszentren mit mehr Kommissionierzeilen das Fehlerrisiko wieder erhöht. Daraufhin hat Nomeco ab Anfang 2016 die neue Kampagne „Fang Fejlen tidligt“ („Fang den Fehler frühzeitig“) gestartet.



Fehler früh erkennen und bekämpfen

Die Kampagne zielt darauf, Fehler im Warenfluss rechtzeitig zu bekämpfen und baut auf die Erfolgsfaktoren der ersten Aktion: Einbeziehung der Mitarbeiter und konsequente Verhaltensänderungen. Die Beschäftigten wissen am besten, wo und warum Probleme entstehen. Sie können Wege und Ideen aufzeigen,

die zu einer dauerhaften Verbesserung führen. Oft sind diese ganz einfach: wie das Umlegen von Riemen um die Boxen oder das Anbringen von Vorhängen an den Regalen, die ein Herausfallen der Ware verhindern.

Zum Konzept der Kampagne gehört es, die möglichen Fehler optisch eindeutig kenntlich zu machen. Dabei setzt Nomeco auf Humor anstelle eines erhobenen Zeigefingers und auf eine emotionale Ansprache der Mitarbeiter. So erhält etwa eine Tablettenbox ein menschliches Antlitz, während T-Shirts sowie Cartoons auf unterhaltsame Weise Beispiele verdeutlichen, bei denen Fehler passieren können. Um die Aufmerksamkeit, aber auch den Stolz der Mitarbeiter über erreichte Verbesserungen zu fördern, werden zudem Vorschläge und Anregungen als „Die gute Idee der Woche“ ausgewählt und mit einem Wanderpokal ausgezeichnet.

Kontinuierliche Steigerung der Energieeffizienz

Die PHOENIX group hat das Energiemonitoring für ihre Gebäude weiter ausgebaut, auch um den verschärften gesetzlichen Anforderungen gerecht zu werden. 2015 stand hier die Umsetzung der Energieeffizienzrichtlinie der Europäischen Union im Vordergrund. Unternehmen waren dabei verpflichtet, ein normgerechtes Energieaudit durchzuführen oder ein Energiemanagementsystem nach ISO 50001 bzw. das EU-Umweltmanagementsystem zu implementieren. Die Landesgesellschaften der PHOENIX group haben sich dieser Anforderung gestellt und Energieaudits absolviert (Deutschland, Frankreich, Niederlande) oder stehen vor der Einführung eines zertifizierten Energiemanagements (zum Beispiel Kroatien).

Siehe Glossar Seite 69 und 71.

In Deutschland wurde für das Energieaudit aufgrund der Unternehmensgröße ein Multi-Site-Verfahren angewendet, bei dem 15 repräsentative Standorte ausgewählt wurden. Zu den auditierten Tochtergesellschaften gehörten unter anderen die PHOENIX group IT GmbH sowie die Transmed Transport GmbH. Die relevanten Energieverbrauchsdaten der Standorte wurden mithilfe eines Energiemonitoringsystems für die Prüfung zur Verfügung gestellt.

Unser Unternehmen hat mittlerweile auch in eigene personelle Ressourcen im Energiemanagement investiert. 2015 hat einer unserer Mitarbeiter die Prüfung als zertifizierter Energieauditor nach DIN EN 16247-1 erfolgreich absolviert.

Die PHOENIX group wird die Umsetzung der Energieeffizienzrichtlinie weiter nutzen, um geeignete Energieeinsparmaßnahmen auszuwählen. Handlungsansätze sehen wir in der Überprüfung der Betriebszeiten von Lüftungsanlagen, in der weiteren LED-Modernisierung und in einer weiter verbesserten Verbrauchstransparenz mittels eines vierteljährlichen internen Energieaudits. Zudem informieren wir in einer Serie in der deutschen Mitarbeiterzeitschrift „wir“ unsere Beschäftigten über Möglichkeiten zur Energieeinsparung im Arbeitsalltag, wie das Ausschalten des Monitors zum Feierabend.

G4-EN3, G4-EN6

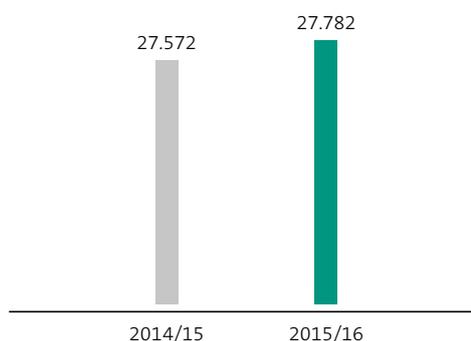
Stromverbrauch PHOENIX group

in MWh



Fernwärmeverbrauch PHOENIX group

in MWh



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

Der Energieverbrauch von Strom und Fernwärme ist gegenüber dem Vorjahr leicht um knapp 2 Prozent gestiegen. Die Erweiterung einiger Distributionszentren, wie Polen, Niederlande, Ungarn oder Norwegen, trug maßgeblich dazu bei. Der Anstieg des Stromverbrauchs konnte auch durch die Einführung von LED-Leuchten nicht ausgeglichen werden. Der erhöhte Stromverbrauch lässt sich ebenfalls am erhöhten Anstieg der Gesamtleistung von 4 Prozent ableiten.

Siehe Glossar Seite 70.



Erneuerbare Energien – Die Tschechische Republik hat auf allen sechs Vertriebszentren Fotovoltaik-Anlagen zur Stromversorgung installiert.

Umstellung auf LED-Technik vorangetrieben

Siehe Glossar Seite 69.

Zu den wichtigsten Handlungsfeldern bei der Energieeffizienz zählt die Beleuchtung, die zum Beispiel bei der PHOENIX in Deutschland 15 bis 20 Prozent des gesamten Stromverbrauchs ausmacht. Daher gehört die schrittweise Umstellung von Leuchtstoffprodukten auf LED-Lampen zu unseren bevorzugten Methoden, um Energieeinsparpotenziale effizient nutzen zu können. Diese weisen nicht nur einen geringeren Stromverbrauch, eine längere Lebensdauer und eine höhere Lichtausbeute auf, sondern verfügen auch über eine bessere Umweltbilanz in der Entsorgung.

Mit der 2015 erfolgten vollständigen Umstellung auf LED-Technik in den Vertriebszentren erzielte die PHOENIX group in Deutschland erhebliche Verbesserungen. Beim Stromverbrauch durch die Beleuchtung konnte eine Reduzierung um 50 bis 60 Prozent realisiert werden. Unsere österreichische Landesgesellschaft hat den kompletten Umstieg bereits 2014 abgeschlossen. In Italien beträgt der Anteil inzwischen knapp 70 Prozent. Der britische Geschäftsbereich der PHOENIX group nimmt die LED-Modernisierung gleichfalls in Angriff und erwartet nach der Umsetzung in den einzelnen Vertriebszentren Effizienzgewinne in der Beleuchtung zwischen 60 und 80 Prozent. Bereits beim Umbau der niederländischen Hauptverwaltung wurden alle Lichter auf LED umgestellt.

Die LED-Beleuchtung senkt nicht nur den Energieverbrauch, sondern optimiert auch die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter.

Im Übrigen verzeichnet unser Unternehmen auch positive Rückmeldungen aus der Belegschaft hinsichtlich der Arbeitsbedingungen. Durch die etwas veränderte Lichtfarbe der LED-Leuchten haben sich Verschattungen reduziert und das Sehen verbessert – trotz der gleichbleibenden Beleuchtungsstärke von 450 Lux.

Klimaschutz durch Nutzung erneuerbarer Energien

Beim Gebäudebetrieb erschließt die PHOENIX group weitere Potenziale zur Verwendung erneuerbarer Energien und damit zur Förderung des Klimaschutzes. So nutzt beispielsweise unsere Landesgesellschaft in der Tschechischen Republik auf den Dächern von sechs Vertriebszentren Fotovoltaik-Anlagen zur Stromversorgung. Insgesamt sind 1.130 m² mit Modulen belegt, die Leistung beträgt 167 kW_p.

PHOENIX plant im Vereinigten Königreich für die kommenden Jahre ein Pilotprojekt im Vertriebszentrum Birmingham, bei dem Fotovoltaik-Anlagen auf den Dächern getestet werden und die Übertragung der Technologie auf andere Lagerhäuser geprüft wird.

Bereits 2010 sind unsere skandinavischen Geschäftsbereiche zur Nutzung von Ökostrom übergegangen. Sie beziehen ihre Stromversorgung zu 100 Prozent aus regenerativen Quellen und senken im Vergleich zur Nutzung fossiler Energieträger jährlich den CO₂-Ausstoß um 14.000 Tonnen.

Transparente Datenbasis zu Emissionen

Die PHOENIX group erfasst die vom Unternehmen verursachten Treibhausgas-Emissionen. Diese stiegen gegenüber dem Vorjahr um 7,81 Prozent. Da die CO₂-Emissionen maßgeblich durch die Transporte der Arzneimittel getrieben sind, resultiert die Entwicklung gegenüber dem Vorjahr aus dem Anstieg der Gesamtleistung von mehr als 4 Prozent. Der Anstieg des Scope 1 und 2 erfolgt aus den bereits beschriebenen Effekten des Gesamtenergieverbrauchs. Regional betrachtet wird in Westeuropa (einschließlich Deutschland) der größte Schadstoffausstoß registriert, gefolgt von Osteuropa und Nordeuropa.

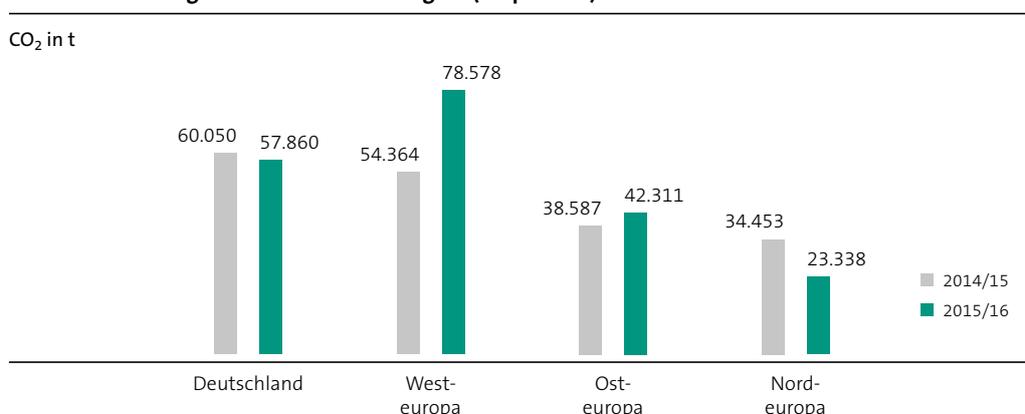
G4-EN15, G4-EN16,
G4-EN17
Siehe Glossar Seite 71.

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

CO ₂ in t	2014/15	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
Scope 1 Gesamt ¹⁾	20.501	22.908	11,74
Scope 2 Gesamt	50.966	52.860	3,72
Scope 3 Gesamt ¹⁾	115.987	126.318	8,91
Gesamt Emissionen PHOENIX group	187.454	202.086	7,81

¹⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2014/15 aufgrund veränderter Datenerfassung und -definitionen angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

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



Reduzierung der Umwelteinwirkungen durch effiziente Transportlogistik

G4-EN30

Die transportbedingt verursachten CO₂-Emissionen nehmen mit 69 Prozent den größten Anteil am unternehmensweit registrierten Schadstoffausstoß ein. Die PHOENIX group sieht daher in einer effizienten Transportlogistik einen wirkungsvollen Ansatz zur Umweltschonung. Um hier Effizienzpotenziale auszuschöpfen und eine Reduzierung der Treibhausgas-Emissionen zu erreichen, setzt die PHOENIX group auf die Kombination verschiedener Maßnahmen: von einer verbrauchsarmen Fahrzeugflotte über eine optimale Routenführung bis zu Mitarbeitertrainings in ökonomischer Fahrweise.

Siehe Glossar Seite 71.

Vergleich zwischen den sonstigen und Transportemissionen der PHOENIX group



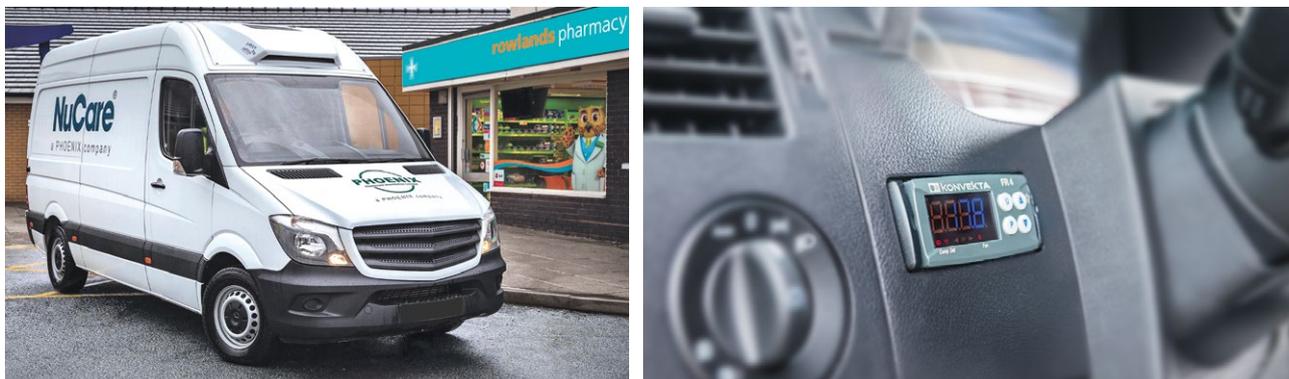
Gesamtemissionen	2015/16
Sonstige Emissionen	31%
Transportemissionen	69%

Transmed nutzt Potenziale

Dabei steht unser Tochterunternehmen Transmed im Mittelpunkt, das eine Schlüsselstellung in der Versorgungskette zwischen unseren Vertriebszentren und den Apotheken einnimmt. Das Unternehmen realisiert täglich rund 6.000 Touren mit rund 3.000 Fahrzeugen. Transmed ermöglicht es den Frachtführern, Transportfahrzeuge bei ihr zu leasen. Durch die kurze Leasinglaufzeit von durchschnittlich unter 30 Monaten verfügt Transmed über einen modernen Fuhrpark mit verbrauchsarmen Fahrzeugen.

Effizienzsteigerungen können mithilfe einer speziellen Datenerhebung besser ermittelt werden.

Bei Transmed wird besonders auf Transparenz zu Ausstattung und Verbrauchswerten der vor Ort eingesetzten Fahrzeuge geachtet. So werden seit 2012 die gefahrenen Jahreskilometer pro Niederlassung erhoben, ebenso Angaben zu den Fahrzeugkategorien und -typen, Motorisierung, der genutzten Kraftstoffart sowie zum CO₂-Ausstoß pro gefahrenem Kilometer. Mit dieser sorgfältigen Datenerfassung folgt Transmed zudem den Richtlinien der GDP und verfügt über eine geeignete Basis, um Effizienzsteigerungen vorantreiben zu können.



Effiziente Transportlogistik – Mit einer intelligenten Routenplanung, temperierten Fahrzeugen und geschulten Mitarbeitern ist die PHOENIX group gut aufgestellt.

Intelligente Tourenführung spart Ressourcen

Transmed und die Transportbereiche der Landesgesellschaften überprüfen kontinuierlich, welche Verbesserungsmöglichkeiten in der Tourenführung genutzt werden können. Dabei wird ein dreistufiges Modell genutzt:

- 1 Eigenständige Betrachtung** jeder Einzeltour nach den Vorgaben der Auftraggeber in puncto Lieferzeiten und -reihenfolge.
- 2 Überprüfung** der Vorgaben auf Wirtschaftlichkeit und ökologische Verträglichkeit mit Vorschlag an die Kunden zur Optimierung der Routenplanung.
- 3 Bewertung** der Touren im Verhältnis zueinander mit dem Ziel, mehrere Touren zu einer optimierten Lösung mit weniger Ressourceneinsatz zusammenzuführen.

Die PHOENIX group führt für ihre Mitarbeiter im Rahmen der GDP-Vorgaben regelmäßig Schulungen in kraftstoffsparender Fahrweise durch und fordert ihre Logistikpartner auf, vergleichbare Angebote zu schaffen. In Dänemark und Frankreich nutzen unsere Landesgesellschaften zudem technische Module, mit denen das umweltfreundliche Fahrverhalten geprüft und ausgewertet wird.

03

Mitarbeiter



Erfolgreicher und attraktiver Arbeitgeber

- // Erste unternehmensweite Mitarbeiterbefragung erfolgreich abgeschlossen
- // HR-Management neu ausgerichtet
- // Talentmanagement wird wichtiges Instrument
- // Gesundheitsmanagement mit Ziel: Senkung der Krankheitsrate

Unsere Vision, der beste integrierte Gesundheitsdienstleister zu sein – wo immer wir sind, können wir nur mit unseren motivierten und loyalen Mitarbeitern erfüllen. Sie sind die Basis unseres Erfolgs und unsere wichtigste Ressource.

Wir möchten, dass unsere Mitarbeiter gern bei uns, für uns und mit uns arbeiten. Um mehr über die Zufriedenheit mit ihrem Arbeitsplatz zu erfahren und um Verbesserungsmöglichkeiten abzuleiten, führen wir strukturierte Mitarbeitergespräche. 2015 haben wir zudem die erste internationale Mitarbeiterbefragung in unserem Unternehmen durchgeführt.



Zusammenarbeit stärken – Mit unterschiedlichen Veranstaltungen, wie hier in der Tschechischen Republik, werden die Mitarbeiter in ihrer Teamfähigkeit gefördert.

Hervorragende Leistungen durch engagierte Mitarbeiter gehören zum Dach unseres Unternehmensleitbilds. Uns ist es besonders wichtig, Potenziale unserer Beschäftigten zu erkennen und ihre Fähigkeiten systematisch zu fördern. Dafür bieten wir zielgerichtete und individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten. Als Grundlage nutzen wir ein neu entwickeltes Kompetenzmodell, welches das Leistungsprofil eines Mitarbeiters mit dem jeweiligen Qualifizierungsbedarf in Übereinstimmung bringt.

Unsere Führungskräfte finden in den Führungsleitlinien der PHOENIX group einen werte- und handlungsorientierten Rahmen für ihre Arbeit. Ihnen bieten wir im Rahmen des Talentmanagements und der unternehmensweiten Nachfolgeplanung international ausgerichtete Karriereperspektiven und Trainingsprogramme an. Unser Ziel ist es dabei, Führungspositionen vorrangig aus der PHOENIX group heraus zu besetzen.

Unser Unternehmen hat seine HR-Organisation im Berichtszeitraum strategisch und organisatorisch neu ausgerichtet, um den gewachsenen Anforderungen gerecht zu werden. Dazu zählt auch die Etablierung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements, das einen wichtigen Beitrag zur Erreichung des Ziels leisten wird, die Krankheitsrate im Unternehmen zu senken.

Das jährliche HR-Meeting der PHOENIX group mit den Personalverantwortlichen aller Landesgesellschaften haben wir zu einer leistungsfähigen Plattform für den internationalen Austausch ausgebaut. Zu ihren Aufgaben zählen eine stärkere Harmonisierung der strategischen Ziele, die Vernetzung der HR-Organisationen und die Festlegung übergeordneter, unternehmensweiter Handlungsfelder im Personalbereich, wie Employer Branding, Leistungsmessung bei HR- und Talentmanagement.

Arbeitgebermarke und Talentmanagement sind nur ein Teil der unternehmensweiten Handlungsfelder im Personalbereich.

Mitarbeiterzahlen im Überblick

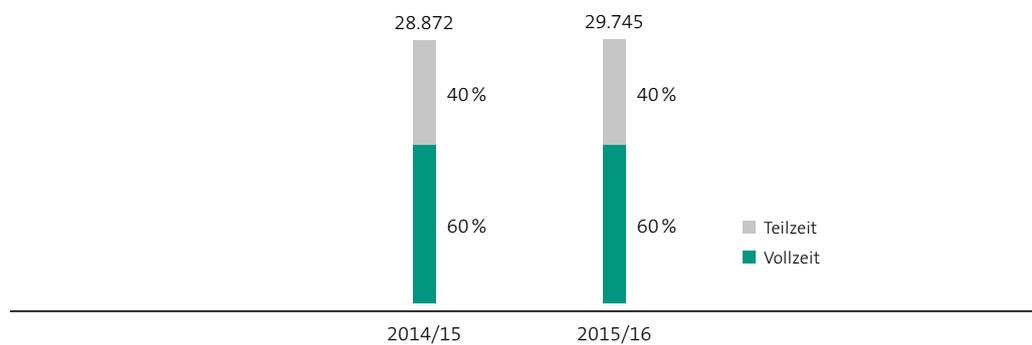
Unsere Mitarbeiter tragen täglich einen bedeutenden Teil dazu bei, unsere führende Position als einer der besten integrierten Gesundheitsdienstleister in Europa zu stärken. Ende des Geschäftsjahres 2015/16 waren in insgesamt 26 europäischen Ländern 29.745 Mitarbeiter (25.235 Vollzeitstellen)¹⁾ bei PHOENIX beschäftigt. Das entspricht einem Zuwachs von rund 3 Prozent.

G4-10, G4-LA1

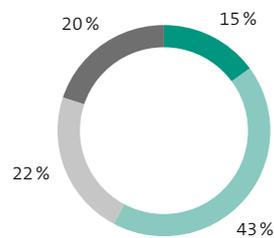
¹⁾ Die Angaben wurden zum Stichtag erstellt, im Geschäftsbericht 2015/16 wurden Durchschnittswerte verwendet.

G4-LA12 Die meisten Beschäftigten sind im Vereinigten Königreich mit mehr als 6.300 Mitarbeitern vertreten, gefolgt von Deutschland (4.398) und Norwegen (2.931). Der Anteil der weiblichen Beschäftigten liegt durchschnittlich bei 64,43 Prozent. Die Teilzeitquote unter den Mitarbeitern beträgt 40 Prozent.

Mitarbeiter nach Beschäftigungsgrad zum 31.01.



Anteil der PHOENIX group Mitarbeiter nach Region



Gesamtzahl der Mitarbeiter	2015/16
Deutschland	4.398
Westeuropa	12.709
Osteuropa	6.598
Nordeuropa	6.040
Gesamt	29.745

Internationale Mitarbeiterbefragung mit guter Resonanz

Ziel der ersten unternehmensweiten Befragung zur Mitarbeiterzufriedenheit war es, Möglichkeiten zur Verbesserung der Zufriedenheit und Motivation zu erkennen und die Bindungskraft zwischen Unternehmen und Mitarbeitern zu stärken.

Die Möglichkeit zur Teilnahme – online oder in Papierform – hatten grundsätzlich die Mitarbeiter aller Geschäftsbereiche, Länder und Berufsgruppen. Sämtliche Daten wertete ein externer, unabhängiger Dienstleister aus, womit die Anonymität der Angaben strikt gewahrt blieb. Alle rund 30.000 Mitarbeiter bekamen in ihrer Landessprache in allen Ländern die gleichen Fragen gestellt. Zwei zentrale Aspekte waren die Verbundenheit mit dem Unternehmen („Commitment“), die neben der Zufriedenheit auch die Einstellung der Beschäftigten zu ihrer Arbeit beschreibt, sowie die Führungsleistung der Führungskräfte („Leadership“) darstellt.

KURZPORTRÄT MANUELA NICKEL



Manuela Nickel

ist im Unternehmen die verantwortliche Projektleiterin für die internationale Mitarbeiterbefragung. Sie hat das Vorhaben während des gesamten Prozesses begleitet: von der Konzeption, der Zusammenarbeit mit dem Dienstleister, über die Koordination einer einheitlichen Befragung in ganz Europa bis zur Durchführung der Befragung in Deutschland. Zudem steuert sie die Information der Führungskräfte und Mitarbeiter, betreut den Folgeprozess in Deutschland und berät mit ihrem Projektteam die Verantwortlichen in den Landesgesellschaften.

Die Ergebnisse stimmen uns sehr positiv und zeigen, dass wir uns auf dem richtigen Weg befinden:

- 63 Prozent aller Mitarbeiter beteiligten sich an der Mitarbeiterbefragung. Insgesamt zeigt die Umfrage die hohe Verbundenheit unserer Mitarbeiter in ganz Europa.
- Der „Commitment-Index“, der die Verbundenheit und Identifikation mit dem Unternehmen ausweist, liegt mit einem Wert von 61 auf dem Niveau der Vergleichsunternehmen in Europa. In unseren Top 5-Ländern erreichte der Verbundenheitswert 68 von 100 Indexpunkten.
- Der „Leadership-Index“, mit dem Führungsleistungen bewertet werden, liegt mit 67 von 100 Indexpunkten weit über dem Mittel vergleichbarer Unternehmen von 58 Punkten.
- Mehr als 60 Prozent aller Mitarbeiter würden sich wieder bei der PHOENIX group oder einer Tochtergesellschaft bewerben.
- Unser neues Unternehmensleitbild wird gelebt: Aus der Bewertung verschiedener Aussagen lässt sich schlussfolgern, dass über 60 Prozent der PHOENIX Mitarbeiter bereits unsere Vision, Mission und Strategie verstehen und umsetzen.

Wir haben die Ergebnisse offen, einheitlich und zeitgleich an alle Mitarbeiter im Unternehmen kommuniziert. Im Folgeprozess konzentrieren wir uns auf die Handlungsfelder, in denen die Zufriedenheit weniger ausgeprägt war, die aber gleichzeitig Motivation und Engagement besonders stark beeinflussen. Dazu zählen beispielsweise die Bereiche Führung, Kommunikation, Veränderungsmanagement, Feedbackkultur oder Weiterbildung auf allen Ebenen.



Mitarbeiterförderung – Mitarbeiter profitieren neben Entwicklungsmöglichkeiten auch von gesundheitsfördernden Maßnahmen.

Führungsleitlinien und Mitarbeiter-Jahresgespräch prägen Unternehmenskultur

G4-56 Konzernübergreifende Führungsleitlinien dienen in der PHOENIX group als Basis für die Mitarbeiterführung und fördern eine gruppenweite Zusammengehörigkeit. Anhand von sechs Kernthemen legen die Führungsleitlinien Grundsätze für den Umgang zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern fest und geben zugleich Hinweise und Anleitung für die Ausgestaltung in der täglichen Arbeitspraxis.

Die Leitlinien umfassen folgende Themen:

- Partnerschaftliche Zusammenarbeit
- Motivation und Engagement
- Information
- Förderung und Entwicklung
- Wertschöpfung
- Beurteilung und Feedback

G4-LA11 Zu den wichtigsten Instrumenten des vertrauensvollen Dialogs zwischen Führungskräften und Beschäftigten gehört in der PHOENIX group das Mitarbeiter-Jahresgespräch, das auf unterschiedliche Weise in den jeweiligen Landesgesellschaften durchgeführt wird. In Deutschland wurde dieses Instrument flächendeckend in allen Vertriebszentren eingeführt.

In diesem Rahmen wird die vom Vorgesetzten verfasste Leistungs- und Verhaltensbeurteilung gemeinsam erörtert. Beide Seiten nutzen die Gelegenheit, sich analog dem Kompetenzmodell über neue Ziele zu verständigen und dabei Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten festzulegen, die mit konkreten Schulungsangeboten verknüpft sind. Die Führungskräfte sind für diese Aufgaben gezielt geschult worden.

Neue Struktur und Agenda für das HR-Management

Wie viele Unternehmen steht auch die PHOENIX group im Personalbereich vor maßgeblichen Herausforderungen. Dazu zählen: die optimale Förderung der Mitarbeiter, die Attraktivität der Arbeitgebermarke, die Bewältigung des demografischen Wandels, veränderte Bewerbermärkte und die Balance zwischen Berufs- und Privatleben.

Voraussetzung für die gezielte Auseinandersetzung mit diesen Themen ist eine effiziente HR-Organisation. Dafür sind im Berichtszeitraum wichtige Weichenstellungen vorgenommen worden. So ist eine an das Unternehmensleitbild angepasste HR-Strategie erarbeitet worden. Diese beinhaltet einerseits die effiziente Erfüllung aller personalbezogenen administrativen Aufgaben und andererseits die Stärkung der Rolle von HR als Business Partner im Unternehmen, der strategische Zukunftsthemen aktiv bearbeitet und steuert. Ziel ist es, diese Themen konzernweit zu platzieren und voranzutreiben sowie die Betreuung der deutschen Standorte und Tochtergesellschaften zu intensivieren, zu standardisieren und qualitativ zu verbessern.

Eine an das Unternehmensleitbild angepasste HR-Strategie wird Aufgaben gruppenweit harmonisieren.

Siehe Glossar Seite 70.

Dafür baut die PHOENIX group im Rahmen der Neuausrichtung des HR-Bereichs ein 3-Säulen-Modell auf:

- 1 HR Business Partner:** zukünftig zentraler Ansprechpartner für die Mitarbeiter und Bereiche in allen Personalfragen
- 2 HR Competence Center:** Bündelung zentraler und gruppenweiter HR-Themen mit Unterstützung von zentral ausgerichteten Expertenteams
- 3 HR Systems & Shared Services:** Optimierung und Standardisierung der HR-Systeme und HR-Reporting in Verbindung mit der Leistungsmessung anhand von Kennzahlen

Fokusthemen Kompetenzmodell und Talentmanagement

Basierend auf unserem Leitbild haben wir begleitend ein Kompetenzmodell entwickelt, das neben der Unternehmensperspektive und fachlichen Aspekten auch führungs- und kundenspezifische Blickwinkel berücksichtigt. Gruppenweit einheitliche Beurteilungskriterien schaffen Transparenz über Anforderungen, Leistungen und Potenziale unserer oberen Führungsebenen.

Wir möchten unsere Führungspositionen größtenteils und wo immer sinnvoll aus dem eigenen Unternehmen heraus besetzen. Denn die sehr hohe Kontinuität bei unseren Führungspersonen bildet einen wichtigen Baustein unseres Erfolgs. Dabei streben wir eine länderübergreifende Nachfolgeplanung für Top-Positionen an, die noch mehr gruppenweite Karrieren ermöglichen. Zugleich senken wir die Kosten für externes Recruiting und das Risiko, Know-how im Unternehmen zu verlieren. Unseren Führungskräften bieten wir somit interessante Karrierechancen und stärken zugleich ihre Bindung an unser Unternehmen.



Übergreifende Förderprogramme – (Nachwuchs-)Führungskräfte und jüngere Mitarbeiter mit Führungspotenzial können in internen Weiterbildungsprogrammen ihre Basiskompetenzen ausbauen.

Mithilfe des Talentmanagements werden Leistungsträger bei PHOENIX identifiziert und erhalten optimale Fördermöglichkeiten.

Ein wichtiger Erfolgsfaktor für diesen Prozess ist unser neu etabliertes Talentmanagement. Es legt die Schlüsselpositionen im Unternehmen fest, identifiziert die Leistungsträger sowie optimale Fördermöglichkeiten. Das Talentmanagement startete Anfang 2016 mit den Geschäftsleitungen der Landesgesellschaften und den obersten Führungskräften in Deutschland. Es soll schrittweise auf die weiteren Führungsebenen übertragen und ab 2017 mit einem eigenen Entwicklungsprogramm kombiniert werden. Für den Kompetenzaufbau im Rahmen des Talentmanagements nutzen wir bereits eine Vielzahl von Programmen.

Programme zur Stärkung von Führungskompetenzen

Siehe Glossar Seite 71.

Die PHOENIX group bot im vergangenen Geschäftsjahr wieder viele übergreifende Förderungsprogramme sowohl für Führungskräfte als auch Mitarbeiter an, die eine leitende Position anstreben. Einen ersten großen Schritt in der Laufbahn für jüngere Mitarbeiter mit Führungspotenzial stellt das „Junior Entwicklungsprogramm“ (JEP) dar. Die Teilnehmer erwerben hierbei wesentliche Basiskompetenzen für ihren beruflichen Alltag hinsichtlich Kommunikation, Methodenkompetenz, Zusammenarbeit und Selbstmanagement. 2015 startete die vierte Gruppe.

Siehe Glossar Seite 71.

Bereits erfahrenere (Nachwuchs-)Führungskräfte nehmen am „Management Entwicklungsprogramm“ (MEP) teil, das im Sommer 2015 mit der sechsten Gruppe startete. Die Teilnehmer entwickeln während des Programms besondere Kompetenzen bei Mitarbeiterführung, Teamorientierung, Change Management, Strategie sowie unternehmerischer Führung.

Siehe Glossar Seite 69.

Als konzernübergreifende Personalentwicklungsmaßnahme organisiert HR zum dritten Mal das „European Management Development Programme“ (EMDP). Das Programm wird gemeinsam von der Mannheim Business School und dem Malik Management Zentrum St. Gallen für den Führungsnachwuchs in allen Ländern angeboten. Auf diesem Wege wird das Zusammenwachsen der PHOENIX group auf internationaler Ebene unterstützt.

Das EMDP läuft über einen Zeitraum von 18 Monaten, hat einen hohen Anwendungsbezug und fokussiert sich auf die Gebiete interkulturelles Management, Verhandlungsführung, Managementeffizienz, Strategisches Management, Finanzielles Management und Change Management. Seit Bestehen des EMDP haben 78 Mitarbeiter teilgenommen (31 Frauen, 47 Männer). Die dritte Gruppe wird das Programm voraussichtlich im Jahresverlauf 2017 abschließen. Insgesamt nehmen in den aktuellen Durchgängen von EMDP, MEP und JEP 47 Mitarbeiter teil.

EUROPEAN MANAGEMENT DEVELOPMENT PROGRAMME



Karolina Shaw
Head of Group Business Development,
PHOENIX UK

„Alle Module des EMDP waren sehr nützlich für den Job und die Karriere bei der PHOENIX group. Besonders das Training zu effizientem Management hat mich gut auf meine Aufgabe vorbereitet, ein Team zu leiten.“



Sofia Anza Gomez
International Sales and Marketing Network Manager,
PHOENIX group

„Das Training trägt viel zu meiner persönlichen Entwicklung bei. Es gibt mir die Möglichkeit, mein theoretisches Wissen zu erweitern und zeigt mir die richtigen Instrumente, es in die Praxis zu übertragen.“



Dr. Tobias Bucher
Head of General Procurement,
PHOENIX Pharma-Einkauf GmbH

„Mir hat besonders die Kombination gefallen: zum einen die sehr gute Vermittlung von Fachwissen im Bereich Führung und Selbstmanagement und zum anderen der Aufbau des internationalen Netzwerks für die gemeinsame Zusammenarbeit im Unternehmen.“



Jeroen de Joode
Manager M&A Brocacef,
PHOENIX Niederlande

„Mir hat das Erlernen von Verhandlungstechniken sehr geholfen. Sehr lehrreich waren auch die Erfahrungen aus dem interkulturellen Training und der Zusammenarbeit in der Projektgruppe mit Teilnehmern aus fünf Nationen.“

Europäische Karriere fest im Blick

Die PHOENIX group bietet ihren Nachwuchsführungskräften auf internationaler Ebene strukturierte Entwicklungsmöglichkeiten und interessante Karriereperspektiven. Im Mittelpunkt steht dabei das „European Management Development Programme“, das bereits seit einigen Jahren angeboten wird. Um zum EMDP zugelassen zu werden, sind besondere fachliche und soziale Kompetenzen, überdurchschnittliche Arbeitsleistungen, die internationale Orientierung und exzellente Sprachfähigkeiten die Voraussetzung. Analog zur internationalen Orientierung des Programms müssen die Teilnehmer in länderübergreifenden Teams komplexe Projektaufgaben

lösen, die Teamstärke betonen, Problemlösungskompetenz zeigen und interkulturelle Kompetenz mitbringen. Am Ende des Programms präsentieren die Teilnehmer die Lösungsstrategie für ein ausgewähltes Projekt, das jeweils von einem Mitglied der Geschäftsführung unterstützt wird.

Zahlreiche Absolventen des EMDP treiben heute in leitender Stellung das Geschäft der PHOENIX group voran. Sie zeigen sich von der Qualität des EMDP überzeugt und würden eine Teilnahme jederzeit weiterempfehlen.

Leistungsfähige Infrastruktur für die Aus- und Weiterbildung

Die PHOENIX group legt besonderen Wert darauf, junge und motivierte Menschen für eine Laufbahn im Unternehmen zu gewinnen. Sie bietet in Deutschland Schul- und Hochschulabsolventen vielfältige Einstiegsmöglichkeiten aus einem breiten Spektrum an Ausbildungsberufen und dualen Studiengängen an. Dazu gehören u.a. Ausbildungsabschlüsse als Kauffrau oder Kaufmann für Groß- und Außenhandel, als Fachkraft für Lagerlogistik oder als Bachelor in Betriebswirtschaft oder Wirtschaftsinformatik.

80 % unserer Auszubildenden und Studenten werden nach ihrem Abschluss bei PHOENIX übernommen.

Zum Ausbildungsbeginn 2015 beschäftigte die PHOENIX group im Heimatmarkt Deutschland 132 Auszubildende und 19 Studenten im dualen System. Mit über 80 Prozent wurde die deutliche Mehrheit der Auszubildenden nach ihrem Abschluss übernommen.

Bereits zu Beginn der beruflichen Laufbahn fördern wir die gruppenweite Kommunikation über Ländergrenzen hinweg, beispielsweise über Auslandsaufenthalte. Diese finden im Rahmen der betrieblichen Ausbildung und des dualen Studiums statt. Die Teilnehmer konnten im Geschäftsjahr 2015/16 Erfahrungen in Kroatien, Italien, Ungarn und in den Niederlanden sammeln.

Weiterbildung sichert Fachwissen

Die PHOENIX group verfügt über ein effizientes System der Weiterbildung, das das Fachwissen ihrer Mitarbeiter stets auf dem neuesten Stand hält und zu ihrer persönlichen Weiterentwicklung beiträgt. Künftig nutzen wir das jüngst entwickelte Kompetenzmodell als Grundlage für diesen Prozess.

Regulär durchlaufen alle Mitarbeiter umfangreiche Einarbeitungsprogramme und Fortbildungen, zum Beispiel im Rahmen von GDP-Schulungen. Ebenso verpflichtend sind Schulungen zum unternehmensweit gültigen Verhaltenskodex und zur Anti-Korruptionsrichtlinie sowie zur Wettbewerbscompliance-Richtlinie. Daneben sind übergreifende Themen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes von großer Bedeutung, ebenso die Mitarbeiterführung, Managementfähigkeiten, Datenschutz, IT und Sprachen.

Siehe Glossar Seite 69.

In Deutschland bietet die PHOENIX AKADEMIE Beschäftigten und Führungskräften ein breites Spektrum an Seminaren und Workshops an. 2015 haben 1.471 Mitarbeiter an den Weiterbildungsveranstaltungen der AKADEMIE teilgenommen. Unsere Beschäftigten haben zudem die Möglichkeit, ein deutschlandweit eingerichtetes E-Learning-System zu nutzen, um sich effizient und in kurzer Zeit in verschiedenen Themengebieten weiterzubilden. Daneben können Mitarbeiter größtenteils auch externe Schulungen besuchen, die auf die Bedürfnisse ihres Arbeitsplatzes angepasst sind.

G4-LA9

Siehe Glossar Seite 70.

Neue Mitarbeiter nehmen zu Beginn ihrer Tätigkeit an Einführungsseminaren teil, die auf die jeweiligen Erfordernisse in den Ländern der PHOENIX group und auf den individuellen Bedarf der Beschäftigten zugeschnitten sind. Im Berichtsjahr absolvierten die neuen Mitarbeiter in diesem Rahmen rund 9.850 Trainingsstunden. Aufgrund der wachsenden Anforderungen an eine gute Vertriebspraxis lag der Schwerpunkt hierbei auf der Schulung im Umgang mit Arzneimitteln. Im Geschäftsjahr 2015/16 haben wir zu diesem Thema insgesamt 4.736,7 Stunden an Weiterbildung abgehalten.



Talentförderung im Fokus – Wie mit dem Programm „Mijn Talent“ in den Niederlanden können Mitarbeiter besondere Managementkompetenzen und Führungsfähigkeiten erwerben.

Best Practice auch in der Weiterbildung

Auch die Landesgesellschaften investieren in die Weiterbildung. So verfügt der Geschäftsbereich in Dänemark beispielsweise über eine eigene Akademie für Führungskräfte. In den Niederlanden gehört die Talentförderung zu den Fokusthemen, beispielsweise über das Programm „Mijn Talent“ („Mein Talent“). Hier können ambitionierte und geeignete Mitarbeiter besondere Managementkompetenzen und Führungsfähigkeiten erwerben. Daneben ist es möglich, externe Angebote zur persönlichen Entwicklung in Anspruch zu nehmen.

Erneut diente das PHOENIX International Management Meeting (PIMM) 2015 als geeignete Plattform für einen intensiven Austausch des Managements der Landesgesellschaften sowie der oberen Führungskräfte mit internationaler Verantwortung. In allen Bereichen setzt die PHOENIX group auf eine fortlaufende, europaweite Implementierung von Best Practices. Der Erfahrungsaustausch ist die Basis spezieller Fortbildungskonzepte, mit denen länderübergreifend gearbeitet werden kann. Ziel ist es, voneinander zu lernen und Synergien zu nutzen.

Verantwortung für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Wir schaffen ein Arbeitsumfeld, das die Gesundheit unserer Mitarbeiter schützt und sichere Betriebsabläufe gewährleistet. Über unser Qualitätsmanagement haben wir in allen Geschäftsbereichen Strukturen und Prozesse etabliert, die die Einhaltung der Gesetze und Bestimmungen der Länder wie auch der EU sicherstellen. An allen Standorten stehen Mitarbeiter zur Verfügung, die als Ersthelfer sowie als Arbeits- und Gesundheitsschutzbeauftragte ausgebildet wurden. Wir nehmen für alle Arbeitsplätze eine Gefährdungsbeurteilung vor und sorgen für geeignete Präventionsmaßnahmen. Arbeitsunfälle werden durch uns an die zuständigen lokalen Behörden gemeldet und ebenso dokumentiert wie berufsbedingte Erkrankungen.



Zur Vorbeugung von Gesundheitsrisiken legen wir besonderen Wert auf die regelmäßige und nachgewiesene Schulung unserer Mitarbeiter in allen Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes, zum Beispiel für den Ersthelfereinsatz, im Brandschutz, Ergonomie am Arbeitsplatz, gesunde Bildschirmarbeit, in Ernährungsfragen oder im Umgang mit berufsbedingtem Stress. Lagermitarbeiter werden speziell im Umgang mit Maschinen und anderen technischen Geräten geschult.

G4-LA6 Trotz Präventionsmaßnahmen lassen sich Arbeitsunfälle nicht immer verhindern. Während des Berichtszeitraums kam es innerhalb der PHOENIX group zu 358 Verletzungen mit Arbeitsausfällen. Bei insgesamt rund 43,82 Millionen Arbeitsstunden entspricht das unternehmensweit einer Unfallrate von 8,17 Unfällen pro einer Million Arbeitsstunden. Dies ist absolut betrachtet eine Steigerung um 1,73 Prozent. Die Unfallrate ist jedoch in Relation gesehen gesunken, wenn sie ins Verhältnis zu unserer um 4,4 Prozent gestiegenen Gesamtleistung gesetzt wird, die das gesamte umgeschlagene Volumen von Eigen- und Kommissionsware umfasst.

Gesamtrate arbeitsbedingter Verletzungen ¹⁾

je eine Million Arbeitsstunden	2014/15 ²⁾	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
Verletzungen mit Zeitausfall	341	358	4,99
Tatsächliche Arbeitszeit in Stunden	42.464.505	43.823.416	3,20
Gesamthäufigkeit von Verletzungen (TRIF)	8,03	8,17	1,73

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

²⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2014/15 aufgrund veränderter Datenerfassung und -definitionen angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

Krankheitsrate systematisch senken

Bis Ende 2018/19 will die PHOENIX group die Krankheitsrate von 4,47% auf 3,47% senken.

Im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse hat die PHOENIX group die Förderung der Gesundheit und Sicherheit als wichtiges Handlungsfeld definiert und daraus die Senkung der Krankheitsrate als strategisches Ziel abgeleitet. Bis 2018/19 wollen wir die unternehmensweit registrierte Krankheitsrate von gegenwärtig 4,47 Prozent auf 3,47 Prozent verringern. Im Berichtsjahr ist die Krankheitsquote der PHOENIX group nur geringfügig von 4,47 Prozent auf 4,45 Prozent gesunken, da es zu Beginn des Jahres eine größere Grippewelle gab.

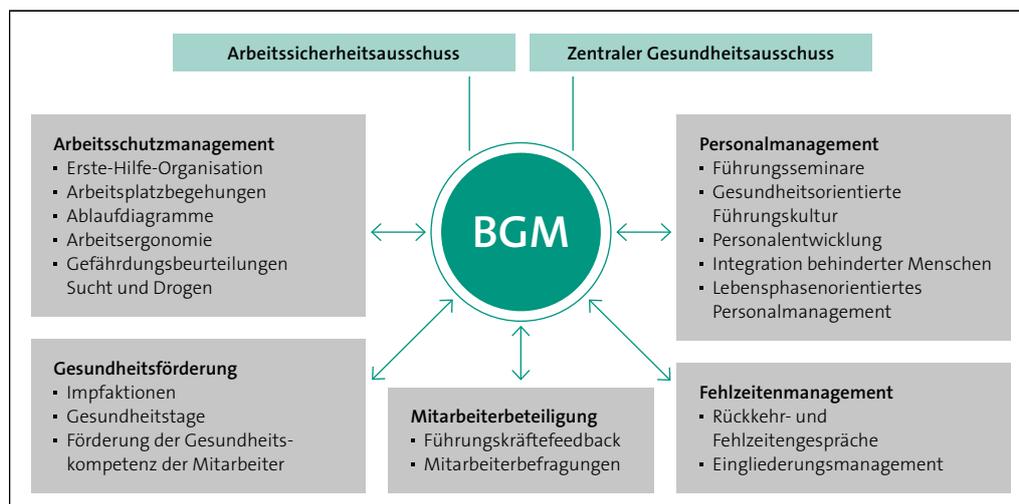
Betriebliches Gesundheitsmanagement in Deutschland gestartet

Im März 2016 wurde in Deutschland eine Rahmengesamtbetriebsvereinbarung zum betrieblichen Gesundheitsmanagement zwischen der PHOENIX group und dem Gesamtbetriebsrat unterzeichnet.

Darin wurden die folgenden Ziele verankert:

- Förderung der Gesundheit und eines positiven Betriebsklimas
- Absenkung krankheitsbedingter Ausfallzeiten
- Schutz vor Gefährdungen am Arbeitsplatz
- Maßnahmen der Prävention
- Motivation der Mitarbeiter zur aktiven Beteiligung an Themen, die einen gesunden Arbeitsplatz betreffen
- Weiterentwicklung der Gesundheitskompetenz der Mitarbeiter
- Entwicklung bzw. Weiterentwicklung einer gesundheitsorientierten Führungskultur

Handlungsfelder betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)



Federführend ist ein zentraler Gesundheitsausschuss, der die Organisationseinheiten berät, Projekte mit internen und externen Partnern koordiniert, die Zielerreichung überprüft sowie Angebote und Qualifizierungsmaßnahmen zur Gesundheitsförderung plant. Dem Gremium gehören sowohl führende Unternehmensvertreter und Delegierte des Gesamtbetriebsrats als auch die Schwerbehindertenvertretung an.

Vertrauensvolle Kooperation mit den Arbeitnehmervertretungen

Die PHOENIX group bekennt sich zur betrieblichen Partnerschaft mit den Arbeitnehmervertretungen und arbeitet konstruktiv mit ihnen zusammen. Die Zusammenarbeit orientiert sich an international anerkannten Standards unter Berücksichtigung der Gesetze und Gegebenheiten des jeweiligen Landes. Eine wichtige Koordinierungsfunktion hat dabei der Europäische Betriebsrat (EBR), der einen großen Beitrag zum Zusammenwachsen der PHOENIX group zu einem europäischen Unternehmen geleistet hat. Der EBR wird bei wesentlichen Maßnahmen eng einbezogen, die zwei oder mehr Länder betreffen, zum Beispiel hinsichtlich der Mitarbeiterbefragung, der Compliance oder des Unternehmensleitbilds. Darüber hinaus engagiert er sich in Zukunftsprojekten wie dem Gesundheitsmanagement, der Vereinbarkeit von Beruf und Familie oder der Weiterbildung.

G4-11

Im Jahr 2015/16 waren rund 32% der Mitarbeiter in Europa und 94% der Mitarbeiter in Deutschland von Kollektivvereinbarungen erfasst.

04

Gesellschaft



Die PHOENIX group übernimmt gesellschaftliche Verantwortung

- // Fokus auf langfristiges Engagement in ausgewählten Projekten
- // Inhaltliche Schwerpunkte rund um die Gesundheit
- // Spendensumme im Geschäftsjahr 2015/16 insgesamt 1,8 Mio. EUR
- // Ausblick: Überprüfen der Ausrichtung von Spenden- und Sponsoringmaßnahmen in Deutschland

Die PHOENIX group ist ein aktiver Teil der Gesellschaft. Verantwortung heißt für uns, mit unseren Fähigkeiten und Ressourcen über unser Kerngeschäft hinaus einen positiven Beitrag für das Gemeinwohl zu leisten. Dabei geht es uns insbesondere um eine langfristige Wirkung. Unsere Investitionen in das Gemeinwohl werden durch lokale und regionale Förderungen im Umfeld unserer Standorte ergänzt. Spenden- und Sponsoringmaßnahmen werden dabei grundsätzlich unter Einhaltung der PHOENIX Anti-Korruptionsrichtlinie durchgeführt.



Förderung der pharmazeutischen Forschung – Zum 19. Mal wurde der PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis verliehen.



Expertenpanel Deutschland – Für jede abgeschlossene Umfrage gehen 2,50 EUR an eine lokale Einrichtung.

Gemäß unserer Mission „Wir bringen Gesundheit europaweit“ fördern wir in erster Linie kulturelle und forschungsrelevante sowie pharmazeutische Einrichtungen. Daneben unterstützen wir Einrichtungen kranker und behinderter Kinder. Aber wir übernehmen auch in akuten Notsituationen Verantwortung: Während der Flüchtlingskrise in Europa beispielsweise unterstützten insbesondere unsere Landesgesellschaften in Dänemark und Norwegen lokale Einrichtungen zum Wohle der Menschen.

Deutschland: Drei wesentliche Projekte im Blick

Mit dem Wissenschaftspreis lenkt die PHOENIX group das Augenmerk der Fachöffentlichkeit auf die pharmazeutischen Innovationspotenziale in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Zum 19. Mal prämierte PHOENIX vier Forschungsarbeiten in den Kategorien Pharmakologie und Klinische Pharmazie, Pharmazeutische Biologie, Pharmazeutische Chemie und Pharmazeutische Technologie. PHOENIX verlieh den Preis und ehrte die Gewinner zum ersten Mal in der Schweiz. Der mit insgesamt 40.000 EUR dotierte Award zählt zu den renommiertesten Wissenschaftspreisen im deutschsprachigen Raum.

Mit mehr als 50.000 EUR förderte PHOENIX in Deutschland regionale und internationale Projekte.

Ein weiterer Schwerpunkt unserer Aktivitäten liegt auf der Unterstützung des gemeinnützigen Vereins KULTURBRAS e.V. Dieser fördert hilfsbedürftige Kinder in Fortaleza, Brasilien, und versorgt sie mit regelmäßigen Mahlzeiten. Der PHOENIX group liegt dieses Projekt bereits seit 24 Jahren am Herzen, da hier ein langjähriger Mitarbeiter der PHOENIX group seit dieser Zeit als Vorstandsmitglied tätig ist. Beim Kauf jeder Eigenmarke aus dem PHOENIX Privatsortiment in den Apotheken spendet die deutsche Tochtergesellschaft PHOENIX Pharma-Einkauf GmbH 5 Cent direkt an KULTURBRAS e.V. Für das Geschäftsjahr 2015/16 spendete sie 5.000 EUR.

Darüber hinaus nutzen wir im Rahmen unseres gesellschaftlichen Engagements mit „Offizin im Blick“ ein Expertenpanel für Kunden der PHOENIX in Deutschland. Hier können Apotheker schnell und unkompliziert an Umfragen zu vielfältigen Zukunftsthemen des Apothekenmarkts teilnehmen. Dies ist zugleich mit einem Anreiz verbunden: Für jede abgeschlossene Umfrage durch die Experten fließen von Seiten der PHOENIX Deutschland 2,50 EUR in einen Spendentopf, der wiederum beim Erreichen von mindestens 1.000 EUR an regionale gemeinnützige Einrichtungen für Kinder ausgeschüttet wird. Im Berichtsjahr sind so 6.000 EUR zusammengekommen.



Unterstützung von Kinderkrankenhäusern – Schöne Räume und persönliche Begleitung machen den Kindern den Aufenthalt im Krankenhaus angenehmer.

Frankreich: Besonderer Empfang für Kinder im Krankenhaus

Kinder zwischen zwei und elf Jahren, die im Krankenhaus in Cannes operiert werden müssen, werden seit letztem Jahr in einem eigens eingerichteten Raum im Krankenhaus empfangen. Dieser ist als Teddybären-Krankenraum gestaltet, sodass die Kinder auch spielerisch mit ihrer medizinischen Behandlung vertraut gemacht werden können. Daneben erhalten die Kinder einen eigenen Teddybären, der sie während des gesamten Krankenhaus-Aufenthalts begleitet. Dieses Pilotprojekt der französischen Apothekervereinigung PharmaVie verfügt über ein Budget von 50.000 EUR. PHOENIX in Frankreich beteiligte sich mit mehr als 9.000 EUR an diesem Projekt. Künftig sollen pro Jahr weitere sechs Krankenhäuser in Frankreich entsprechend ausgestattet werden.

Schweden: Unterstützung des Königin Silvia Kinderkrankenhauses

Unsere schwedische Landesgesellschaft Tamro unterstützt seit einigen Jahren das Königin Silvia Kinderkrankenhaus in Göteborg, eines der größten seiner Art in Europa. Hier werden jedes Jahr ungefähr 13.000 zum Teil schwer kranke Kinder aus ganz Schweden betreut und weitere 130.000 Kinder ambulant behandelt. Da ein Großteil der Zeit im Krankenhaus aus Warten besteht, hat es sich die Stiftung zur Aufgabe gemacht, den Kindern die freie Zeit so schön und angenehm wie möglich zu gestalten. Tamro hat im vergangenen Jahr mit rund 22.000 EUR dazu beigetragen, mehr als 10.000 EUR kamen von den Mitarbeitern hinzu, die dafür auf ein Weihnachtsgeschenk verzichtet haben.

Vereinigtes Königreich: Förderung im Kampf gegen Kindesmisshandlungen

Rowlands Pharmacy ist offizieller Förderer der „National Society for the Prevention of Cruelty to Children“ (NSPCC), die Kindern angesichts häuslicher Gewalt und Misshandlung hilft. Geschäftsführer Kenny Black trat 2006 den London-Marathon als Spendenlauf für die NSPCC an. Daraus entstanden die „rowlands runners“, die seitdem jedes Jahr an dem Marathon teilnehmen. Im letzten Geschäftsjahr erliefen 16 Mitarbeiter für den NSPCC Telefondienst ChildLine rund 48.000 EUR. Seit 2006 organisieren die rowlands Apotheken zusammen mit der britischen PHOENIX Hauptverwaltung verschiedene Spendenveranstaltungen. Dabei wurden bislang insgesamt 550.000 EUR gesammelt, die sowohl die Reichweite des Vereins als auch das Bewusstsein der Öffentlichkeit steigern.



Finnland – Bis Ende 2017 wird das Krankenhaus mit erstem Mobiliar ausgestattet.



Charity-Lauf in Ungarn – Mitarbeiter sammelten knapp 1.000 EUR für die Behandlung kranker Kinder.

Finnland: Bau des neuen Kinderkrankenhauses schreitet voran

Seit dem Jahr 2013 leistet unsere finnische Gesellschaft Tamro einen wertvollen Beitrag zum Bau eines neuen Kinderkrankenhauses in Helsinki. Das 1946 erbaute bisherige Kinderkrankenhause befindet sich in einem nicht mehr zeitgemäßen Zustand – und das obwohl es die einzige Einrichtung mit Vollversorgung in ganz Finnland ist. Deshalb wurde 2012 eine Stiftung ins Leben gerufen, die den Bau eines neuen Kinderkrankenhauses ermöglichen soll. Tamro förderte dieses Projekt bis Ende 2015 mit 100.000 EUR. Dabei spendete das Unternehmen einerseits direkt an die Stiftung und rief andererseits alle Mitarbeiter und Geschäftspartner dazu auf, sich ebenfalls zu beteiligen. Bis Ende 2017 wird das Krankenhaus mit erstem Mobiliar ausgestattet.

Ungarn: Umfangreiche Spendenmaßnahmen

In Ungarn ist das gesellschaftliche Engagement der PHOENIX group breit gefächert. Insgesamt belief sich die Spendensumme im Berichtsjahr hier auf rund 29.000 EUR. PHOENIX Ungarn unterstützte zahlreiche Stiftungen, wobei die Stiftung „One Drop Attention“ für die Behandlung von Zuckerkranken eine Spende in Höhe von 3.000 EUR erhielt.

Weitere Unterstützung erhielten pharmazeutische Universitäten und Einrichtungen oder auch der Malteser Hilfsdienst (rund 6.500 EUR). Darüber hinaus werden die Apotheken durch das Einsammeln der pharmazeutischen Abfälle und die „Foundation of Pharmacists for the Earth“ durch das Einsammeln von Papier und Pappe entlastet (1.600 EUR). Zahlreiche Führungskräfte und Mitarbeiter unserer ungarischen Gesellschaft nahmen 2015 zudem an einem Charity-Lauf zugunsten der Behandlung kranker Kinder teil. Die Mitarbeiter sammelten hierfür Spenden in Höhe von knapp 1.000 EUR.

Künftig wollen wir unsere Maßnahmen zum Wohle der Gesellschaft fortführen. Dabei werden wir uns weiterhin langfristig auf ausgewählte Projekte fokussieren und daran arbeiten, den Best-Practice-Austausch auch in diesem Bereich auszuweiten. Derzeit analysieren wir den Bedarf einer Spenden- und Sponsoring-Richtlinie für Deutschland mit dem Ziel, die Aktivitäten strategisch im Unternehmen zu implementieren.

PHOENIX in Ungarn unterstützte mit rund 29.000 EUR kulturelle Einrichtungen wie auch Sportvereine.

Zahlen und Fakten

Kennzahlen der PHOENIX group

Der Nachhaltigkeitsbericht 2015/16 zeigt erstmalig alle Leistungsindikatoren im Vergleich zum Vorjahr. Zur besseren Übersicht wurde eine Spalte mit der Abweichungsrate hinzugefügt. Alle wirtschaftlichen und umweltbezogenen Daten sowie die Verletzungen mit Zeitausfall wurden in einer zentralen CSR-Managementsoftware durch die Landesgesellschaften erfasst. Ausgenommen sind die nicht erwähnten Mitarbeiterkennzahlen. Diese wurden über das zentrale Personalsystem der PHOENIX group zur Verfügung gestellt.

Wertschöpfung

Einbehaltener Geschäftswert aller Landesgesellschaften der PHOENIX group in TEUR	2014/15	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
Nettoumsatz	22.567.998	23.247.428	3,01
Gesellschaftliche Investitionen	2.031	1.759	-13,39
Löhne, Gehälter und Sozialleistungen	1.034.353	1.158.714	12,02
Betriebskosten	21.119.765	21.725.836	2,87
Zahlungen an Regierungen	73.364	95.031	29,53
Zahlungen an Kapitalgeber	99.225	78.025	-21,37
Einbehaltener Geschäftswert	239.260	188.063	-21,40

Umwelt

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

Siehe Glossar Seite 71.

CO ₂ in t	2014/15	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
Scope 1 Gesamt ¹⁾	20.501	22.908	11,74
Scope 2 Gesamt	50.966	52.860	3,72
Scope 3 Gesamt ¹⁾	115.987	126.318	8,91
Gesamt Emissionen PHOENIX group	187.454	202.086	7,81

¹⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2014/15 aufgrund veränderter Datenerfassung und -definitionen angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

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

CO ₂ in t	2014/15	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
PHOENIX group	187.454	202.086	7,81
Deutschland	60.050	57.860	– 3,65
Westeuropa ¹⁾	54.364	78.578	44,54
Osteuropa ¹⁾	38.587	42.311	9,65
Nordeuropa	34.453	23.338	– 32,26

¹⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2014/15 aufgrund veränderter Datenerfassung und -definitionen angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

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

CO ₂ in t	2014/15	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
PHOENIX group	20.501	22.908	11,74
Deutschland	2.727	2.765	1,41
Westeuropa	10.182	11.990	17,76
Osteuropa	5.718	6.321	10,55
Nordeuropa	1.874	1.831	– 2,31

¹⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2014/15 aufgrund veränderter Datenerfassung und -definitionen angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

Emissionen durch indirekten Energieverbrauch nach Region (Scope 2)

CO ₂ in t	2014/15	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
PHOENIX group	50.966	52.860	3,72
Deutschland	18.173	17.677	-2,73
Westeuropa	11.477	12.762	11,20
Osteuropa	13.934	15.466	10,99
Nordeuropa	7.382	6.955	-5,78

Emissionen von ausgelagerten Transporten nach Region (Scope 3)

CO ₂ in t	2014/15	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
PHOENIX group	115.987	126.318	8,91
Deutschland	39.150	37.417	-4,43
Westeuropa	32.705	53.825	64,58
Osteuropa ¹⁾	18.935	20.524	8,39
Nordeuropa ¹⁾	25.197	14.552	-42,25

¹⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2014/15 aufgrund veränderter Datenerfassung und -definitionen angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

Fernwärmeverbrauch nach Region¹⁾

in MWh	2014/15	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
PHOENIX group	27.572	27.782	0,76
Deutschland	4.113	4.174	1,47
Westeuropa	0	0	0
Osteuropa	9.679	10.548	8,98
Nordeuropa	13.780	13.060	-5,22

¹⁾ Angaben enthalten zudem auch Ware, die in den Ländern als Dienstleistung über den Großhandel für die Apotheker entsorgt wird.

Stromverbrauch nach Region

in MWh	2014/15	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
PHOENIX group	134.180	136.826	1,97
Deutschland	34.147	33.042	-3,24
Westeuropa	35.545	38.461	8,21
Osteuropa	18.320	20.438	11,56
Nordeuropa	46.168	44.884	-2,78

Ungefährlicher Abfall nach Region

in Tonnen	2014/15	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
PHOENIX group	20.007	20.031	0,11
Deutschland	8.380	8.405	0,30
Westeuropa ¹⁾	5.663	5.457	-3,66
Osteuropa ¹⁾	2.462	2.317	-5,89
Nordeuropa	3.502	3.852	9,99

¹⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2014/15 aufgrund veränderter Datenerfassung und -definitionen angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

Pharmazeutischer Abfall nach Region¹⁾

in Tonnen	2014/15	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
PHOENIX group	1.107	1.204	8,76
Deutschland	185	111	-40,00
Westeuropa	106	151	42,45
Osteuropa	198	177	-10,61
Nordeuropa	618	765	23,79

¹⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2014/15 aufgrund veränderter Datenerfassung und -definitionen angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

Mitarbeiter

Mitarbeiter Gesamtanzahl und Vollzeit (FTE) nach Region ¹⁾

	2014/15 Vollzeit (FTE)	2015/16 Vollzeit (FTE)	Abweichung zum Vorjahr in %	2014/15 Gesamt- anzahl	2015/16 Gesamt- anzahl	Abweichung zum Vorjahr in %
PHOENIX group	24.461	25.235	3,16	28.872	29.745	3,02
Deutschland	3.577	3.506	-1,96	4.489	4.398	-2,03
Westeuropa	9.887	9.938	0,52	12.690	12.709	0,15
Osteuropa	5.659	6.194	9,46	6.025	6.598	9,51
Nordeuropa	5.338	5.596	4,83	5.668	6.040	6,56

¹⁾ Zum Stichtag 31. Januar.

Mitarbeiter nach Geschlecht, Beschäftigungsart und Region

Anzahl	2014/15				2015/16			
	Vollzeit männlich	Teilzeit männlich	Vollzeit weiblich	Teilzeit weiblich	Vollzeit männlich	Teilzeit männlich	Vollzeit weiblich	Teilzeit weiblich
PHOENIX group	7.250	1.893	10.041	9.688	7.377	1.944	10.593	9.831
Deutschland	1.458	339	946	1.746	1.440	339	931	1.688
Westeuropa	2.954	1.254	2.559	5.923	2.939	1.243	2.522	6.005
Osteuropa	1.639	73	3.672	641	1.737	83	4.115	663
Nordeuropa	1.199	227	2.864	1.378	1.261	279	3.025	1.475

Krankheitsbedingte Abwesenheit¹⁾

in Stunden	2014/15	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
PHOENIX group	2.258.931	2.326.845	3,01
Deutschland	464.421	541.205	16,53
Westeuropa	868.108	838.678	-3,39
Osteuropa	367.549	358.564	-2,44
Nordeuropa	558.853	588.398	5,29

¹⁾ Darstellung dieser Angaben wurde auf den Gesamtwert bezahlter und unbezahlter Stunden gesetzt.

Gesamtrate arbeitsbedingter Verletzungen¹⁾

je eine Million Arbeitsstunden	2014/15 ²⁾	2015/16	Abweichung zum Vorjahr in %
Verletzungen mit Zeitausfall	341	358	4,99
Tatsächliche Arbeitszeit in Stunden	42.464.505	43.823.416	3,20
Gesamthäufigkeit von Verletzungen (TRIF)	8,03	8,17	1,73

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

²⁾ Angaben wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2014/15 aufgrund veränderter Datenerfassung und -definitionen angepasst. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

GRI G4 Content Index



Für diesen Bericht wurde ein „Materiality Disclosures Service“ durch die Global Reporting Initiative (GRI) durchgeführt. Diese Überprüfung bestätigt, dass die Standardangaben G4-17 bis G4-27 korrekt im Inhaltsverzeichnis (GRI G4 Content Index) und im Text des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts 2015/16 der PHOENIX group aufgeführt sind.

Der nachstehende GRI-Index enthält Standardangaben aus den GRI-Leitlinien G4 - Core. Er zeigt auf, in welchem Umfang wir auf die wesentlichen Aspekte und Indikatoren eingehen und an welcher Stelle diese Aufgaben im vorliegenden Bericht zu finden sind. Eine externe Prüfung hat im Zeitraum 2015/16 nicht stattgefunden. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wurde deshalb auf die Spalte zur externen Prüfung verzichtet.

Allgemeine Standardangaben		Seite
Strategie und Analyse		
G4-1	Erklärung des Vorsitzenden der Geschäftsführung	S. 2 f., S. 18 ff.
Organisationsprofil		
G4-3	Name der Organisation	Klappe, S. 6
G4-4	Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	Klappe, S. 7
G4-5	Hauptsitz der Organisation	Impressum
G4-6	Anzahl der Länder und Betriebsstandorte	S. 6, S. 10
G4-7	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	Impressum, Geschäftsbericht 2015/16 www.PHOENIXgroup.eu/DE/Service/Investor-Relations/Documents/PHOENIX%20group_Geschäftsbericht%202015-16_web.pdf
G4-8	Bediente Märkte	S. 6, S. 10
G4-9	Größe der Organisation	Klappe, S. 6
G4-10	Gesamtzahl der Beschäftigten	Klappe, S. 6, S. 43 f., S. 62
G4-11	Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen	S. 53
G4-12	Lieferkette der Organisation	S. 9, S. 25
G4-13	Wesentliche Änderungen in Bezug auf Größe, Struktur und Eigentumsverhältnisse	S. 6, S. 25
G4-14	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip der Organisation	S. 9, S. 25
G4-15	Externe Vereinbarungen, Prinzipien und Initiativen	S. 26 f.
G4-16	Mitgliedschaften in Verbänden und Organisationen	S. 9

Allgemeine Standardangaben		Seite
Ermittelte wesentliche Aspekte und Grenzen		
G4-17	Unternehmensstruktur	S. 4, S. 6, Geschäftsbericht 2015/16 S. 57: www.PHOENIXgroup.eu/DE/Service/Investor-Relations/Documents/PHOENIX%20group_Geschäftsbericht%202015-16_web.pdf
G4-18	Bestimmung der Berichtsinhalte	S. 12 ff.
G4-19	Wesentliche Aspekte	S. 12 ff.
G4-20	Wesentliche Aspekte innerhalb der Organisation	S. 4
G4-21	Wesentliche Aspekte außerhalb der Organisation	S. 4
G4-22	Erläuterung neuer Darstellungen von Informationen	S. 5
G4-23	Erläuterung veränderter Berichtsparameter	S. 5
Einbindung von Stakeholdern		
G4-24	Einbezogene Stakeholder-Gruppen	S. 13 f.
G4-25	Identifizierung und Auswahl der Stakeholder	S. 13 f.
G4-26	Ansätze zur Einbindung der Stakeholder	S. 13 f.
G4-27	Themen und Anliegen der Stakeholder	S. 14
Berichtsprofil		
G4-28	Berichtszeitraum	S. 4
G4-29	Datum des letzten Berichts	Der letzte Bericht erschien am 28.09.2015.
G4-30	Berichtszyklus	S. 4
G4-31	Ansprechpartner für Fragen bezüglich des Berichts und seiner Inhalte	S. 15, Impressum
G4-32	„In Übereinstimmung“-Option im GRI-Index	S. 4
G4-33	Externe Prüfung des Berichts	Eine externe Prüfung des Berichts hat für den Zeitraum 2015/16 nicht stattgefunden.
Unternehmensführung		
G4-34	Struktur der Unternehmensführung	Impressum, Geschäftsbericht 2015/16 www.PHOENIXgroup.eu/DE/Service/Investor-Relations/Documents/PHOENIX%20group_Geschäftsbericht%202015-16_web.pdf

Allgemeine Standardangaben		Seite
Ethik und Integrität		
G4-56	Werte, Grundsätze sowie Verhaltensstandards und -normen	S. 8, S. 15 f.
G4-57	Verfahren zu ethischem und gesetzeskonformem Verhalten und zu Anliegen der Integrität	S. 15 f.
G4-58	Verfahren für die Meldung von Bedenken in Bezug auf ethisch nicht vertretbares oder rechtswidriges Verhalten sowie Anliegen der Integrität	S. 16
Spezifische Standardangaben	Auslassungen	Seite
Wirtschaftlich		
Aspekt: Wirtschaftliche Leistung		
G4-EC1	Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert	Klappe, S. 58
Ökologisch		
Aspekt: Energie		
G4-EN3	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 37 f., S. 60 f.
G4-EN6	Verringerung des Energieverbrauchs	S. 37 ff.
Aspekt: Emissionen		
G4-EN15	Direkte Treibhausgas (THG)-Emissionen (Scope 1)	S. 39, S. 59 f.
G4-EN16	Indirekte energiebezogene Treibhausgas (THG)-Emissionen (Scope 2)	S. 39, S. 59 f.
G4-EN17	Weitere indirekte Treibhausgas (THG)-Emissionen (Scope 3)	S. 39, S. 59 f.
Aspekt: Abwasser und Abfall		
G4-EN23	Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgung	S. 33 ff., S. 61
Aspekt: Produkte und Dienstleistungen		
G4-EN27	Umfang der Maßnahmen zur Bekämpfung der ökologischen Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen	S. 33 ff.

Spezifische Standardangaben	Auslassungen	Seite	
Aspekt: Compliance			
G4-EN29	Monetärer Wert signifikanter Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -vorschriften	S. 16	
Aspekt: Transport			
G4-EN30	Erhebliche ökologische Auswirkungen durch den Transport	S. 40f.	
Gesellschaftlich			
Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung			
Aspekt: Beschäftigung			
G4-LA1	Gesamtzahl und Rate neu eingestellter Mitarbeiter sowie Personalfuktuation	Die Rate neu eingestellter Mitarbeiter sowie die Personalfuktuation sind gegenwärtig nicht verfügbar. Ein einheitliches Reporting wird geprüft.	Klappe, S. 43, S. 62
Aspekt: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz			
G4-LA6	Art und Rate der Verletzungen, Ausfalltage sowie Abwesenheit		S. 52, S. 63
Aspekt: Aus- und Weiterbildung			
G4-LA9	Durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	Eine durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter ist gegenwärtig nicht verfügbar. Die bestehenden Weiterbildungsstunden werden jedoch im jeweiligen Kapitel erläutert.	S. 50
G4-LA11	Prozentsatz der Mitarbeiter, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten, nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	Karriereentwicklungsgespräche werden in fast allen Landesgesellschaften der PHOENIX group durchgeführt. Ein aktueller Prozentsatz ist gegenwärtig nicht verfügbar. Aufgrund unterschiedlicher lokaler Datenschutzregelungen können keine Angaben zu Geschlecht und Mitarbeiterkategorie gemacht werden.	S. 46
Aspekt: Vielfalt und Chancengleichheit			
G4-LA12	Zusammensetzung der Kontrollorgane und Aufteilung der Mitarbeiter nach Mitarbeiterkategorie in Bezug auf Geschlecht, Altersgruppe, Zugehörigkeit zu einer Minderheit und andere Diversitätsindikatoren	Eine Zusammensetzung der Mitarbeiter nach Altersstruktur ist gegenwärtig nicht verfügbar. Ein einheitliches Reporting dieser Kennzahlen wird geprüft. Der PHOENIX group sind keine Minderheiten bekannt.	S. 44, S. 62, Geschäftsbericht 2015/16, www.PHOENIXgroup.eu/DE/Service/Investor-Relations/Documents/PHOENIX%20group_Geschäftsbericht%202015-16_web.pdf

Spezifische Standardangaben	Auslassungen	Seite	
Menschenrechte			
Aspekt: Beschwerdeverfahren hinsichtlich Menschenrechtsverletzungen			
G4-HR12	Anzahl der Beschwerden in Bezug auf menschenrechtliche Auswirkungen, die über formelle Beschwerdeverfahren eingereicht, bearbeitet und gelöst wurden	S. 16	
Gesellschaft			
Aspekt: Korruptionsbekämpfung			
G4-SO4	Informationen und Schulungen über Maßnahmen und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	S. 16	
Aspekt: Wettbewerbswidriges Verhalten			
G4-SO7	Gesamtzahl der Verfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung sowie deren Ergebnisse	Im Berichtsjahr wurden keine Fälle gemeldet.	
Aspekt: Compliance			
G4-SO8	Monetärer Wert signifikanter Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung vom Umweltgesetzen und -vorschriften	S. 16	
Produktverantwortung			
Aspekt: Kundengesundheit und -sicherheit			
G4-PR1	Prozentsatz der maßgeblichen Produkt- und Dienstleistungskategorien, deren Auswirkungen auf Gesundheit und Sicherheit geprüft wurden, um Verbesserungspotenziale zu ermitteln.	Ein Prozentsatz zu diesem Aspekt ist derzeit nicht verfügbar. Die bestehenden Prozesse werden jedoch im jeweiligen Kapitel erläutert.	S. 26 ff.
Aspekt: Schutz der Privatsphäre des Kunden			
G4-PR8	Gesamtzahl begründeter Beschwerden in Bezug auf den Schutz der Privatsphäre des Kunden und die Verletzung des Datenschutzes	S. 30 f.	

Glossar

Abkürzungen

BGM = Betriebliches Gesundheitsmanagement
CO₂ = Kohlendioxid
EBR = Europäischer Betriebsrat
EMVO = European Medicines Verification Organisation
ESM = European Stakeholder Model
FCPA = Foreign Corrupt Practices Act
FMD = Falsified Medicines Directive 2011/62/EU
FMEA = Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse
FTE = Full Time Equivalent (Vollzeitäquivalent)
GDD = Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e.V.
GDP = Good Distribution Practice (gute Vertriebspraxis)
GRI = Global Reporting Initiative, Organisation für Nachhaltigkeitsberichterstattung
HC = Headcount (Mitarbeiterzahl)
HR = Human Resources (Personalwesen)
IFRS = International Financial Reporting Standards (Internationale Rechnungslegungsstandards)
ISO = Internationale Organisation für Normung
kW_p = Kilowatt Peak (Spitzenleistung, 1.000 Watt Peak)
M&A = Mergers & Acquisitions
QM = Qualitätsmanagement
TRIF = Gesamthäufigkeit meldepflichtiger Verletzungen

E-Learning

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

Energieaudit

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

Energieeffizienz

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

EU-Kartellrecht

Regelungen der Europäischen Union bezüglich wirtschaftlicher Kartelle, die zwischen Unternehmen und sonstigen Marktakteuren getroffen werden. Darüber hinaus umfasst Kartellrecht alle Rechtsnormen, die auf den Erhalt eines ungehinderten und möglichst vielgestaltigen Wettbewerbs gerichtet sind.

European Management Development Programme (EMDP)

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

European Medicines Verification Organisation (EMVO)

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

European Stakeholder Model (ESM)

Das European Stakeholder Model ist eine Partnerschaft zentraler Stakeholder aus der Lieferkette, wie der pharmazeutischen Industrie, Parallelhändlern, Großhändlern und Apothekern. Sie zeigt auf, wie effizient und kostenneutral medizinische Prüfsysteme konzeptioniert, entwickelt, eingesetzt und reguliert werden können.

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.

Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)

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

Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse (FMEA)

Die Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse (FMEA) ermittelt mögliche Fehler frühzeitig, bewertet daraus entstehende Risiken und entwickelt Gegenmaßnahmen zur Vermeidung – mit dem Ergebnis der weiteren Qualitätssteigerung.

Fernwärme

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

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

Standard für die angemessene Distribution und Handhabung von Arzneimitteln.

HR Business Partner

Zentraler Ansprechpartner für die Mitarbeiter und Bereiche in allen Personalfragen.

Initiative securPharm

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

ISO

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

Junior Entwicklungsprogramm (JEP)

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

Management Entwicklungsprogramm (MEP)

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

Pharmazeutische Abfälle

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

Pre-Wholesale

Pre-Wholesale-Aktivitäten sind Logistikdienstleistungen für Pharmahersteller.

Treibhausgas-Emissionen

Die bedeutendsten natürlichen Treibhausgase sind Wasserdampf (H₂O), Kohlendioxid (CO₂), Methan (CH₄), Ozon (O₃) und Di-Stickstoffoxid (N₂O). Darüber hinaus werden durch menschliche

Aktivitäten weitere als Treibhausgase geltende Stoffe, wie zum Beispiel Fluorkohlenwasserstoffe (CFC, HCFC, HFC und PCF) und Schwefelhexafluorid, freigesetzt. Die Verwendung der oben genannten Stoffe ist entweder teilweise oder gänzlich verboten bzw. eingeschränkt. Diese werden als Treibhausgas-Emissionen ausgewiesen. Je nach Beeinflussungsgrad werden die Emissionen in die Kategorien „Scope 1“, „Scope 2“ und „Scope 3“ untergliedert. Dabei beinhaltet Scope 1 alle direkten Emissionen. Die indirekten Emissionen durch Strom- oder Fernwärmeverbrauch werden in Scope 2 abgedeckt. In Scope 3 werden alle übrigen indirekten Emissionen, wie der Transport eigener Ware durch Subunternehmen, abgebildet.

UK Bribery Act

Eines der weltweit offensivsten Anti-Korruptionsgesetze. Am 1. Juli 2011 im Vereinigten Königreich in Kraft getreten.

Wesentlichkeitsmatrix

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

Impressum

Herausgeber

Ingo Schnaitmann
 Leiter Unternehmenskommunikation
 Jennifer Opitz
 Referentin CSR und Kommunikation
 PHOENIX group

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

Konzept, Gestaltung und Realisation

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

Bildnachweis

Jiří Beran, tRITON (S. 43)
 Nicole Blomann, die Satzfee (S. 31)
 Drottning Silvia Children's Hospital (S. 56)
 Martin Flaux (S. 56)
 Hahlbrock (S. 34, 41)
 R. Hömke/securPharm (S. 27)
 Impact Communications (S. 41)
 Péter Lugosi (S. 57)
 Hans-Georg Merkel (u1, S. 2, 3, 18, 21, 24, 25, 27, 28, 32,
 34, 42, 45, 46, 49, 51, 55)
 Kalle Nurmi, SRV Rakennus Oy (S. 57)
 Niels Villum Petersen (S. 36)
 PHOENIX group (S. 8, 38, 48, 49, 54, 55)
 Aki Rask, Akifoto Ltd. (S. 51)
 Bas Rozenbeek (S. 51)
 Daniel Stiller, Bildbyrån (S. 34)

Druck

CHARTERHOUSE Print Management Ltd., Köln

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

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

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



PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG
Pfungstweidstraße 10–12
68199 Mannheim
Deutschland
www.PHOENIXgroup.eu

PHOENIX group