



# Miteinander im Dialog

Nachhaltigkeitsbericht 2014/15

# PHOENIX group in Zahlen

Kennzahlen PHOENIX group		2010/11	2011/12	2012/13	2013/14 <sup>7)</sup>	2014/15
Umsatzerlöse	in TEUR	21.737.772	21.660.649	21.218.687	21.791.268	22.567.998
Gesamtleistung <sup>1)</sup>	in TEUR	25.062.613	25.479.749	25.251.336	25.916.290	27.278.243
Gesamtertrag <sup>2)</sup>	in TEUR	2.078.580	2.249.687	2.319.147	2.217.379	2.277.295
Ergebnis vor Steuern <sup>3)</sup>	in TEUR	270.060 <sup>3)</sup>	294.775 <sup>3)</sup>	230.723 <sup>3)</sup>	143.092	361.278
Bereinigtes Ergebnis vor Steuern <sup>4)</sup>	in TEUR	324.038	294.775	329.156	253.094	292.742
Eigenkapital	in TEUR	1.772.409 <sup>5)</sup>	1.935.623	2.103.800	2.161.841	2.481.491
Eigenkapitalquote	in %	23,4	26,1	28,7	29,4	32,1
Nettoverschuldung	in TEUR	2.176.588	1.855.743	1.611.518	1.330.855	1.068.749
Unternehmensrating (Standard & Poor's)		B+	BB-	BB	BB	BB
Mitarbeiter (Gesamtzahl) <sup>8)</sup>		27.873 <sup>6)</sup>	29.038 <sup>6)</sup>	28.698	28.555	28.922
Mitarbeiter (Vollzeit)		23.206	23.850	23.932	23.850	24.153

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

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

<sup>3)</sup> Vorjahre angepasst aufgrund der Anwendung von IAS 19R.

<sup>4)</sup> Bereinigt um Wertminderungen der Geschäfts- oder Firmenwerte, Effekte aus der Veräußerung von Finanzanlagen, Einmaleffekte im Zusammenhang mit der finanziellen Restrukturierung, Einmaleffekte im Zusammenhang mit der Refinanzierung, Aufwendungen im Zusammenhang mit dem Optimierungsprogramm PHOENIX FORWARD sowie Veränderungen in den Pensionssystemen 2014/15.

<sup>5)</sup> Angepasst aufgrund der Anwendung von IAS 19R und sonstiger Umgliederungen.

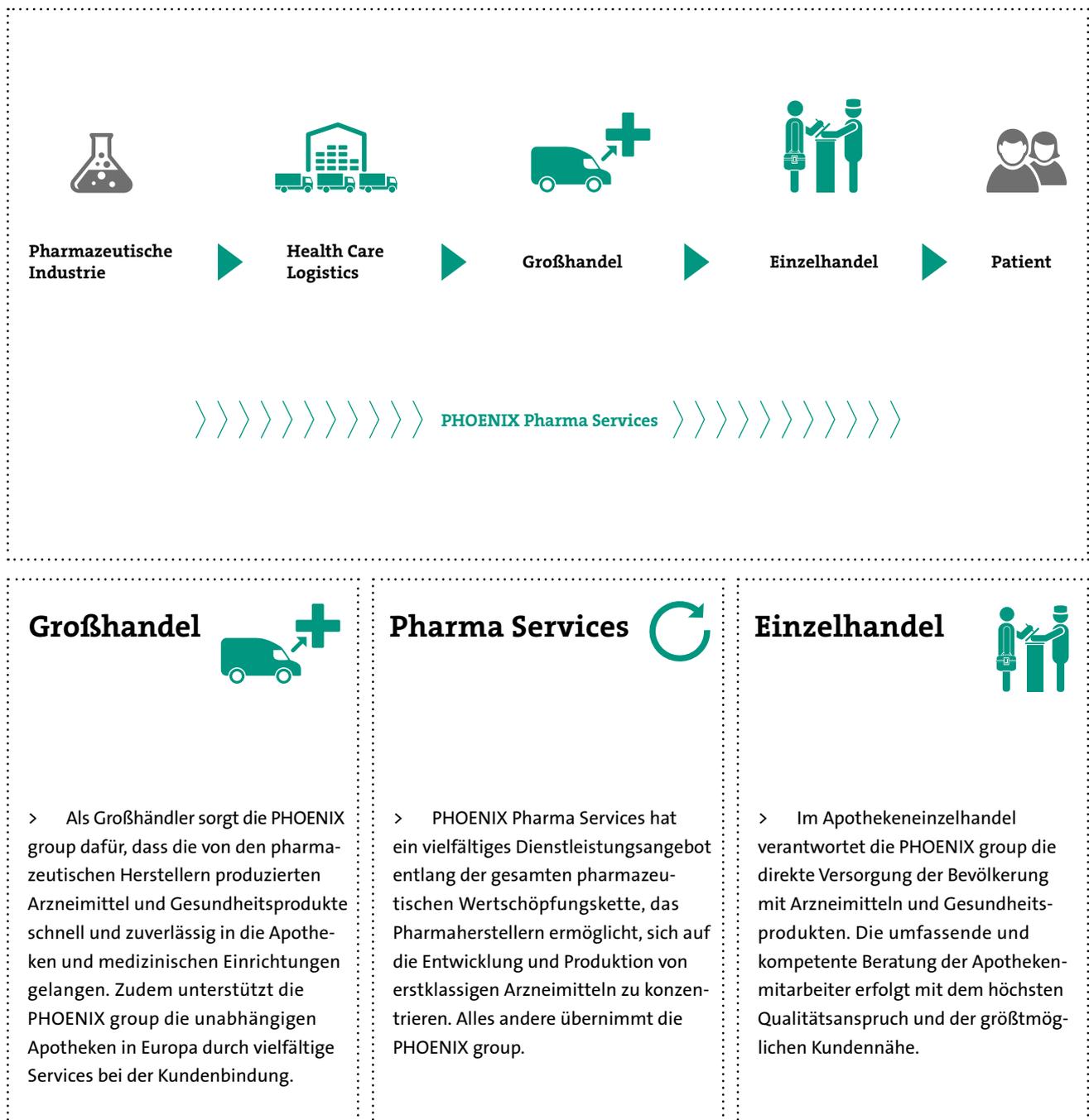
<sup>6)</sup> Angepasst aufgrund von veränderten Reporting-Standards.

<sup>7)</sup> Angepasst aufgrund erstmaliger Anwendung von IFRS 11.

<sup>8)</sup> Durchschnittszahlen.

Einbehaltener Geschäftswert aller Landesgesellschaften der PHOENIX group TEUR	2013/14	2014/15
Nettoumsatz	21.792.370	22.567.998
Gesellschaftliche Investitionen	-2.177	-2.031
Löhne, Gehälter und Sozialleistungen	-1.076.078	-1.034.353
Betriebskosten	-20.405.093	-21.119.765
Zahlungen an Regierungen	-93.936	-73.364
Zahlungen an Kapitalgeber	-138.002	-99.225
<b>Einbehaltener Geschäftswert</b>	<b>77.084</b>	<b>239.260</b>

# PHOENIX group: Bindeglied zwischen Hersteller und Patient



## 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 29.000 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 25 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 Kooperationsprogrammen – ergänzen das Leistungsspektrum.
- > **Im Apothekeneinzelhandel** betreibt die PHOENIX group über 1.600 eigene Apotheken in 12 Ländern – davon rund 800 unter der Unternehmensmarke BENU. Neben Norwegen, Großbritannien, den Niederlanden und der Schweiz ist das Unternehmen in den osteuropäischen und baltischen Märkten vertreten. Die mehr als 12.000 Apothekenmitarbeiter haben pro Jahr 113 Millionen Kundenkontakte. Sie geben rund 250 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 übernehmen wir auf Wunsch die gesamte Distribution. Dies umfasst unter anderem Lagerung, Transport sowie Warenwirtschaft.

**Berichtsgrundlagen** **Der vorliegende Bericht enthält Informationen der PHOENIX group zur Nachhaltigkeit und bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2014/15. Wir orientieren uns an den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI G4) und der Option „Core“.**

**Ergänzende Informationen sind im Geschäftsbericht 2014/15 der PHOENIX group, im Internet unter [www.PHOENIXgroup.eu](http://www.PHOENIXgroup.eu) sowie ab Seite 56 im Kapitel „Zahlen und Fakten“ und im GRI-Index zu finden.**

## **Inhalt**

<b>Brief des Vorsitzenden der Geschäftsführung</b>	<b>2</b>	<b>Zahlen und Fakten</b>	<b>56</b>
<b>Erfolg mit Verantwortung</b>	<b>4</b>	<b>GRI-Index</b>	<b>61</b>
<b>Highlights CSR 2014/15</b>	<b>13</b>	<b>Glossar</b>	<b>66</b>
<b>Nachhaltiges Handeln für langfristigen Erfolg</b>	<b>14</b>	<b>Impressum</b>	<b>68</b>
<b>Unsere Verantwortungsbereiche</b>	<b>16</b>		
Wertschöpfung	18		
Umwelt	28		
Mitarbeiter	41		
Gesellschaft	51		

# Brief des Vorsitzenden der Geschäftsführung



**Oliver Windholz**  
Vorsitzender der Geschäftsführung

## **Liebe Leserinnen, liebe Leser,**

vor Ihnen liegt der dritte Nachhaltigkeitsbericht der PHOENIX group, der erstmalig alle 25 Länder umfasst, in denen wir aktiv sind. Damit sind wir in unseren Bemühungen, die Ergebnisse unseres nachhaltigen Handelns gruppenweit abzubilden, einen weiteren wichtigen Schritt vorangekommen.

Darüber hinaus haben wir, wie im letzten Bericht angekündigt, erstmals konzernweite Ziele für die wichtigsten CSR-Themen festgelegt und sie mit konkreten Maßnahmen verbunden. Zu unseren übergeordneten Zielen gehört es, den pharmazeutischen Abfall zu reduzieren und die Krankheitsrate unserer Mitarbeiter zu senken. Aus den Ergebnissen unserer ersten konzernweiten Mitarbeiterumfrage sollen Maßnahmen für die Stärkung der Mitarbeiterbindung abgeleitet werden. Diese werden wir in unseren anschließenden Kapiteln ausführlicher darstellen. Künftig werden wir diese selbst gesteckten Vorgaben überprüfen, in den nächsten Nachhaltigkeitsberichten dokumentieren und um weitere gruppenweite sowie landesspezifische Ziele ergänzen.

Es ist unser Anspruch, nachhaltige Prinzipien in alle Prozesse zu integrieren und schrittweise auf alle Landesgesellschaften der PHOENIX group auszuweiten. Dies ist nicht nur in unserem Sinne, sondern wird auch zunehmend von unseren Stakeholdern gefordert. Die Pharmabranche befindet sich aufgrund der steigenden Arzneimittelfälschungen, der immer herausfordernderen Preispolitik, aber auch aufgrund der neuen Good Distribution Practice (GDP)-Richtlinien nach wie vor in einem starken Wandel. Nur wer gut aufgestellt ist – ökonomisch, ökologisch und auch sozial, – kann hier langfristig erfolgreich sein. Als werteorientiertes und unabhängiges Familienunternehmen verfügen wir über die besten Voraussetzungen. Unsere einzigartige Länderabdeckung, das stetig größer werdende Apothekennetzwerk, die laufende Erweiterung unserer Services und eine kontinuierliche Aufwertung der Logistikleistungen sind weitere Erfolgsbausteine.

Wir werden auch zukünftig unsere klare Strategie des profitablen Wachstums verfolgen, denn wir wollen langfristig Werte für uns und unsere Stakeholder schaffen. Auch im vergangenen Geschäftsjahr ist uns dies gelungen: Wir konnten unsere Position im europäischen Markt weiter stärken und uns deutlich besser als der Wettbewerb entwickeln. Einen wichtigen Beitrag dazu hat auch unser Optimierungsprogramm PHOENIX FORWARD geleistet, das wir 2013/14 aufgesetzt hatten und das im laufenden Geschäftsjahr abgeschlossen werden soll.

Unser Unternehmensleitbild, das wir im vergangenen Jahr im Umfeld unseres 20-jährigen Firmenjubiläums eingeführt haben, untermauert unsere strategischen Zielsetzungen und macht unsere Werteorientierung gegenüber Kunden und Mitarbeitern transparent. Unser Fokus liegt darauf, unseren Kunden die für sie passenden Dienstleistungen und Produkte entlang der gesamten Wertschöpfungskette anzubieten. Wir vernetzen die Bereiche Großhandel, Einzelhandel sowie Pharma Services und agieren als Bindeglied zwischen pharmazeutischem Hersteller und Patient.

All dies ist nur möglich mit gut ausgebildeten und hoch motivierten Mitarbeitern. Im Rahmen unserer neuen Initiative „Warehouse Excellence“ haben unsere Beschäftigten seit verganginem Jahr die Möglichkeit, Ansätze zur kontinuierlichen Verbesserung von Prozessen einzubringen und ihr Wissen standortübergreifend auszutauschen. Dies wird sehr gut angenommen und wirkt sich positiv sowohl auf die Unternehmenskultur als auch auf die Leistungsfähigkeit der PHOENIX group aus. Weitere Meilensteine haben wir im Berichtszeitraum mit dem zunehmenden Ausbau unseres Compliance-Systems und der Steigerung der Energieeffizienz erreicht.

Unsere Vision ist es, der beste integrierte Gesundheitsdienstleister zu sein – wo immer wir sind. Die Mitarbeiter der PHOENIX group arbeiten Tag für Tag daran, wofür ihnen unser großer Dank gebührt. Für die Zukunft ist es uns ein wesentliches Anliegen, den länderübergreifenden Best-Practice-Austausch und die konzernweite Zusammenarbeit noch weiter zu intensivieren. Dies gilt ebenso für die Integration neuer Unternehmen und Mitarbeiter in die PHOENIX group – ganz im Sinne des Titels des diesjährigen Nachhaltigkeitsberichts „Miteinander im Dialog“.

Ihr



Oliver Windholz  
Vorsitzender der Geschäftsführung

# Erfolg mit Verantwortung

## Wachstumsziele und Nachhaltigkeit im Einklang

// Die PHOENIX group setzt auf eine klare Strategie des profitablen Wachstums und der Kosteneffizienz. Damit will sie langfristig Werte für sich und ihre Kunden schaffen. Ihrer gesellschaftlichen Verantwortung ist sie sich dabei stets bewusst und hat wesentliche Ziele und Prinzipien in ihrer Nachhaltigkeitsstrategie verankert. //

### Die PHOENIX group im Profil

Die PHOENIX group ist in 25 Ländern aktiv und leistet mit fast 29.000 Mitarbeitern einen wichtigen Beitrag für die Gesundheitsversorgung.

Die PHOENIX group ist ein führendes europäisches Unternehmen im Pharmagroß- und -einzelhandel und gehört sowohl in Deutschland als auch in Europa zu den größten Familienunternehmen. Daneben sind Tochterunternehmen in angrenzenden Geschäftsfeldern tätig, deren Aktivitäten das Angebot um Dienstleistungen für die pharmazeutische Industrie, Apotheken-EDV-Systeme und Logistiklösungen ergänzen. Mit fast 29.000 Mitarbeitern leisten wir so einen wichtigen Beitrag für eine umfassende Gesundheitsversorgung.

Wir sind in 25 Ländern aktiv und bieten damit eine europaweit einzigartige Flächenabdeckung. Im Großhandel betreibt die PHOENIX group 153 Distributionszentren in 25 europäischen Ländern und im Einzelhandel insgesamt 1.646 Apotheken in zwölf Ländern. Deutschland trägt als größter Markt etwa ein Drittel zum Konzernumsatz bei. Dieser belief sich im Geschäftsjahr 2014/15 auf 22,57 Mrd. EUR.

### Drei Geschäftsbereiche sichern die Verbindung zwischen Hersteller und Patient

Im Pharmagroßhandel ist die PHOENIX group in elf Ländern die Nummer 1. Wir beliefern täglich, bis zu fünfmal am Tag, rund 70.000 Apotheken, Ärzte und Krankenhäuser. Dafür halten wir ein marktgerechtes Vollsortiment vor – in einzelnen Ländern bis zu 140.000 Artikel. Ergänzt wird das Leistungsspektrum durch ein europaweites integriertes Serviceangebot für Apotheken.

Im Apothekeneinzelhandel verfügen wir ebenfalls über eine sehr gute Marktposition. Mehr als 12.000 Mitarbeiter in den Apotheken haben etwa 110 Millionen Kundenkontakte pro Jahr. Die im Geschäftsjahr 2012/13 eingeführte Marke BENU ist, basierend auf ihrem innovativen Konzept, bereits führend in Kontinentaleuropa. Rund 800 Apotheken firmieren unter dieser Marke. Auf dem norwegischen Apothekenmarkt sind wir mit Apotek 1 die führende Apothekenkette mit fast 300 Apotheken. In Großbritannien verfügen wir mit rowlands pharmacy und mehr als 500 Apotheken ebenfalls über eine starke Marke.

Im Bereich Pharma Services bieten wir Pharmaherstellern in allen 25 Ländern, in denen wir vertreten sind, ein umfassendes Serviceportfolio und schaffen so einen hohen Mehrwert. Basierend auf unserem Konzept „All-in-One“ ermöglichen wir den Herstellern, sich allein auf die Entwicklung und Produktion von erstklassigen Arzneimitteln zu konzentrieren. Auf unsere Expertise im Bereich Health Care Logistics vertrauen über 200 Kunden aus der pharmazeutischen Industrie.

#### EIN STARKES MARKENPORTFOLIO

Unsere Großhandels- und Health Care Logistics-Unternehmen



Unsere Apothekenmarken





# 25

Wir agieren in 25 Ländern,  
die erstmalig alle in diesen  
Bericht einbezogen werden.

- Seit 2014/15 in den Nachhaltigkeitsbericht der PHOENIX group integrierte Länder.



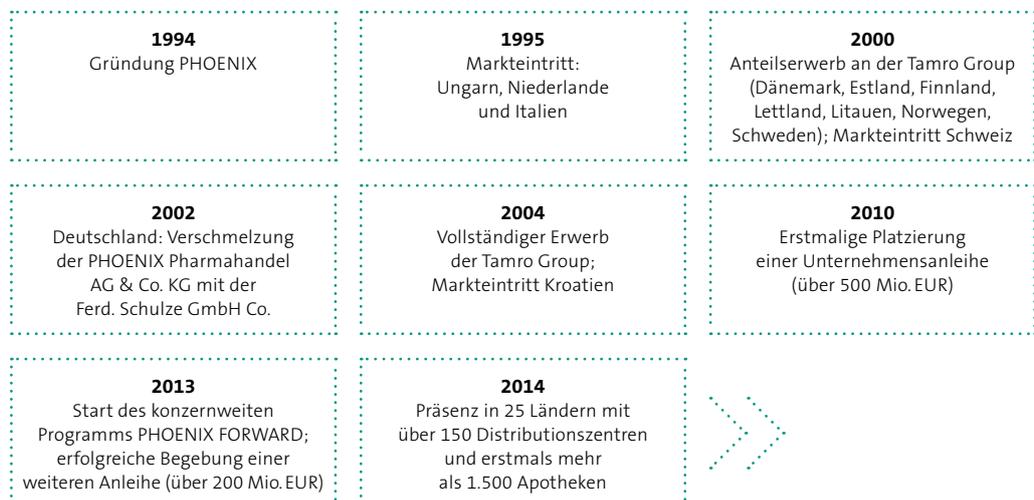
**Unternehmensleitbild bildet Rahmen für nachhaltiges Handeln**

Weitere Informationen finden Sie im aktuellen Geschäftsbericht auf Seite 8–9.

Im Frühjahr 2015 hat die PHOENIX group ein gruppenweites Unternehmensleitbild eingeführt. Dieses macht die Unternehmensphilosophie sowie Vision, Mission, Strategie und Werte transparent und bildet so den Rahmen für unser zukünftiges Handeln. Als Familienunternehmen ist die PHOENIX group unabhängig in ihren Entscheidungen und verfolgt eine langfristige Strategie. Diese zielt darauf ab, gemeinsam Werte zu schaffen, und orientiert sich stark an den Bedürfnissen der Kunden.

**PHOENIX group feiert 20-jähriges Firmenjubiläum**

Wir blicken auf eine erfolgreiche und bewegte Geschichte zurück, deren Wurzeln in Deutschland und verschiedenen europäischen Ländern mehr als einhundert Jahre zurückreichen. Die heutige PHOENIX group hat ihren Ursprung im Zusammenschluss fünf regional tätiger pharmazeutischer Großhandlungen in Deutschland im Jahr 1994.



### Prozesse verantwortungsbewusst und zielgenau steuern

Wachstum und unternehmerischer Erfolg sind für die PHOENIX group untrennbar mit gesellschaftlicher Verantwortung verbunden. An diesem Anspruch wollen wir uns messen lassen. Deshalb haben wir uns das Ziel gesetzt, nachhaltigkeitsorientierte Prinzipien in alle Prozesse 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.

### Über diesen Bericht

Die PHOENIX group veröffentlicht jährlich ihren Nachhaltigkeitsbericht. Der Bericht für das Geschäftsjahr 2014/15 beinhaltet erstmalig die wesentlichen Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators – KPIs) aus allen Landesgesellschaften. Im Bereich Umwelt beinhalten die Kennzahlen der hauptsächlich neu im Bericht integrierten Länder keine Angaben zum Einzelhandel, eventuell Abweichungen der Berichtsgrenzen bei den anderen Kennzahlen sind über die entsprechenden Fußnoten gekennzeichnet und im GRI-Index dargestellt. Für diese Berichtsperiode war unser primäres Ziel, ein gruppenweit einheitliches Verständnis der Kennzahldefinitionen und möglichst hohe Qualität der Daten für die aktuelle Berichtsperiode zu gewinnen. Da die gruppenweite Berichterstattung erstmalig für die Berichtsperiode 2014/15 erfolgt und die Vorjahreswerte nicht flächendeckend verfügbar sind, haben wir grundsätzlich auf die Darstellung der Vorjahreskennzahlen verzichtet. Ausnahmen bilden die Kennzahlen des einbehaltenen Geschäftswertes in der Klappe, Vollzeitkräfte (FTE), Gesamtanzahl und Geschlechtsstruktur sowie Anzahl der Verletzungen und Abwesenheiten im Kapitel „Mitarbeiter“. Durch Schulungen und Sensibilisierung der Mitarbeiter für die Nachhaltigkeitsthemen und -berichterstattung streben wir zukünftig die Weiterentwicklung unseres Kennzahlen-Sets sowie eine kontinuierliche Steigerung der Berichtsqualität an.

### Managementansatz wird weiterentwickelt

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 geplante gruppenweit einheitliche Mitarbeiterbefragung ist ein gutes Beispiel, wie Themengebiete zukünftig zentral gesteuert werden können. Neben den gruppenweit gültigen Zielen sollen auch landesspezifische Ziele definiert werden, die für die Gesellschaften vor Ort verbindlich sind und von ihnen mit konkreten Maßnahmen hinterlegt werden. Auch die Kontrolle der Zielerreichung soll zukünftig auf Landesebene stattfinden. Das gruppenweite CSR-System wird wiederum den Erfüllungsgrad der gruppenweit gültigen Ziele dokumentieren. Im Rahmen der geplanten neuen Stakeholder-Umfrage hoffen wir außerdem zu erfahren, bei welchen Themen unsere Stakeholder den größten Handlungsbedarf sehen.

### WESENTLICHE DEFINITIONEN

Der Name PHOENIX group bezieht sich auf die im Jahresbericht dargestellte PHOENIX group als Gesamtkonzern. Es kam zu keinen wesentlichen Änderungen in der PHOENIX group Struktur während des Berichtszeitraums. Dieser Bericht orientiert sich an den Standardangaben der Leitlinien zur Nachhaltigkeitsberichterstattung der Global Reporting Initiative (GRI) G4. Er enthält unternehmensspezifische Indikatoren, die für den pharmazeutischen Vertrieb wesentlich sind.

Die Länder wurden nach ihrer Regionszugehörigkeit zugeordnet.

#### Deutschland

**Westeuropa:** Großbritannien, Niederlande, Frankreich, Schweiz, Italien und Österreich

**Osteuropa:** Ungarn, Tschechische Republik, Slowakei, Kroatien, Bulgarien, Mazedonien, Serbien, Kosovo und Montenegro, Bosnien und Herzegowina sowie Polen

**Nordeuropa:** Dänemark, Schweden, Finnland, Norwegen, Estland, Lettland, Litauen

Den in diesem Bericht behandelten Themen liegt die Analyse der ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Auswirkungen zugrunde, die sowohl innerhalb als auch außerhalb der PHOENIX group entstehen. Unser Nachhaltigkeitsbericht deckt damit beide Bereiche ab, wobei nur die in Scope 3 enthaltenen CO<sub>2</sub>-Emissionen aufgrund des Transports durch Subunternehmen außerhalb der PHOENIX group entstehen.

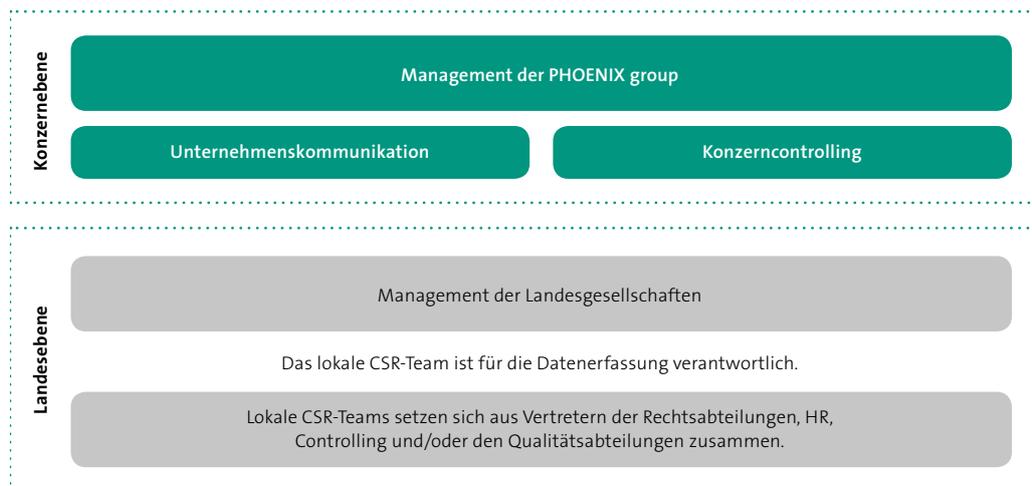
Als Mitglied des europäischen Verbandes GIRP und des deutschen Verbandes PHAGRO werden in Arbeitskreisen auch Umwelt- und Mitarbeiterthemen diskutiert.

### CSR-Management steuert Nachhaltigkeitsaktivitäten

Die PHOENIX group hat mit dem CSR-Team eine eigene Organisationsstruktur für die Berichterstattung, die Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie und die Erreichung konzernweit gültiger Ziele etabliert. Damit ist nicht nur die Voraussetzung für die Integration der wesentlichen CSR-Aspekte in die Managementprozesse geschaffen worden, sondern auch die Grundlage für ein glaubwürdiges und messbares Nachhaltigkeitsprogramm für die Zukunft. Darüber hinaus haben Leuchtturmprojekte und Initiativen aus den Landesgesellschaften einen wichtigen Vorbildcharakter und setzen wichtige Impulse für die Zusammenarbeit im Unternehmen. Organisatorisch ist das gruppenweite CSR-Team in der Unternehmenskommunikation angesiedelt.

Der Vorsitzende der Geschäftsführung der PHOENIX group ist zugleich der Sponsor der CSR-Organisation des Unternehmens, womit einmal mehr die hohe Bedeutung des Themas unterstrichen wird. Gemeinsam mit dem Geschäftsführer Finanzen ist er für die Ausrichtung und die inhaltlichen Schwerpunkte des Berichts verantwortlich.

### CSR-Organisation innerhalb der PHOENIX group



Die CSR-relevanten Daten werden in einem speziellen, an die Bedürfnisse der PHOENIX group angepassten CSR-System erfasst und konsolidiert. Verantwortlich für die Sammlung und Weitergabe der lokalen Informationen sind die Standortadministratoren des CSR-Teams in den Landesgesellschaften. Das CSR-Team der PHOENIX group prüft vor Veröffentlichung die Daten auf Vollständigkeit, Zuverlässigkeit, Genauigkeit und Klarheit.

### Wesentlichkeitsanalyse ist Grundlage für Berichtsinhalte

Um Ziele und Programme für eine verantwortliche Unternehmensführung festlegen zu können, hat die PHOENIX group eine Wesentlichkeitsanalyse auf Basis der GRI G4-Standards durchgeführt. Dabei fließen sowohl die Positionen des Unternehmens und seines Managements als auch die Erwartungen der Stakeholder hinsichtlich der ökonomischen, ökologischen und sozialen Nachhaltigkeitsthemen mit ein.

Grundlage für die Wesentlichkeitsanalyse und die Inhalte dieses Berichts ist wie bereits im Vorjahr die Stakeholder-Umfrage von Anfang 2014. Einbezogen wurden zwölf Länder der PHOENIX group: Deutschland, die baltischen Staaten, Dänemark, Finnland, Großbritannien, Italien, Norwegen, Österreich, Polen und Schweden (im Nachhaltigkeitsbericht 2013/14 als PHOENIX CSR group bezeichnet).

## REFERENTIN CSR JENNIFER OPITZ IM PORTRÄT



„CSR ist ein wichtiger Baustein für die erfolgreiche Weiterentwicklung unseres Unternehmens.“

Jennifer Opitz, Referentin CSR und Kommunikation, ist seit Anfang 2013 die verantwortliche Projektleiterin für die Koordination der Nachhaltigkeitsaktivitäten und die Erstellung der Nachhaltigkeitsberichte der PHOENIX group. Nach ihrem Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg und bei PHOENIX startete sie ihren Berufsweg in der Unternehmenskommunikation. Dort begleitete sie bereits erste CSR-relevante Themen wie die Einführung des PHOENIX group Verhaltenskodex.

„Ich sehe mich vor allem als Koordinatorin und Vermittlerin. Denn das Thema CSR hat immer noch einen hohen Erklärungsbedarf, dem ich natürlich durch kompetente Beratung und praktische Hinweise jeden Tag gerecht werden möchte“, so Jennifer Opitz.

### Im Dialog mit allen PHOENIX Landesgesellschaften

Das Reporting einschließlich der nötigen Datenerfassung in allen Landesgesellschaften auf eine einheitliche Basis zu bringen, gehöre aktuell zu den größten Herausforderungen, erläutert die CSR- und Kommunikationsreferentin. Dabei stehen das Lernen voneinander und der Dialog mit den Ländern an oberster Stelle. „Für die Messbarkeit der gruppenweiten Leistungen im Bereich Nachhaltigkeit sind ein zielführendes Indikatoren-Set und ein einheitliches Verständnis der Definitionen wichtig, daran arbeiten wir kontinuierlich“.

Für Jennifer Opitz bietet ihre Arbeit faszinierende Einblicke in ganz unterschiedliche Bereiche des Unternehmens: „CSR ist ein spannendes und sehr weitgefächertes Thema – von der Förderung der Mitarbeiter über den Schutz der Umwelt bis hin zum gesellschaftlichen Engagement. Es gibt einfach so viele Möglichkeiten, das Unternehmen verantwortungsbewusst weiterzuentwickeln. Die Mitarbeiter der PHOENIX group und die Stakeholder von unserem CSR-Konzept zu überzeugen und sie zur Unterstützung zu motivieren, macht mir unglaublich viel Spaß“.

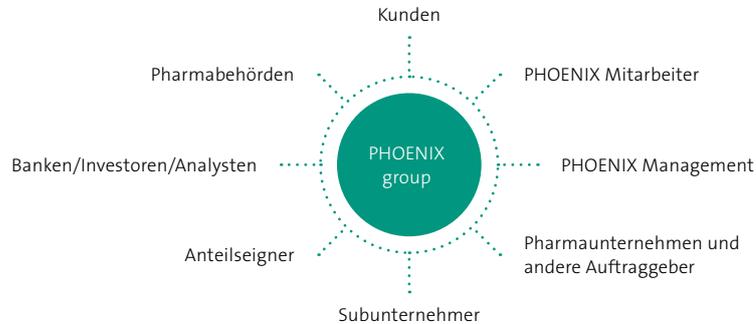
### Jennifer Opitz

PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG  
Unternehmenskommunikation  
Referentin CSR und Kommunikation

Telefon +49 (0)621 8505-8503  
Fax +49 (0)621 8505-8501  
E-Mail [j.opitz@PHOENIXgroup.eu](mailto:j.opitz@PHOENIXgroup.eu)

Über 8.600 Personen wurden nach repräsentativen Kriterien für die Befragung ausgewählt und kontaktiert. Sie vertreten die folgenden Stakeholder-Gruppen:

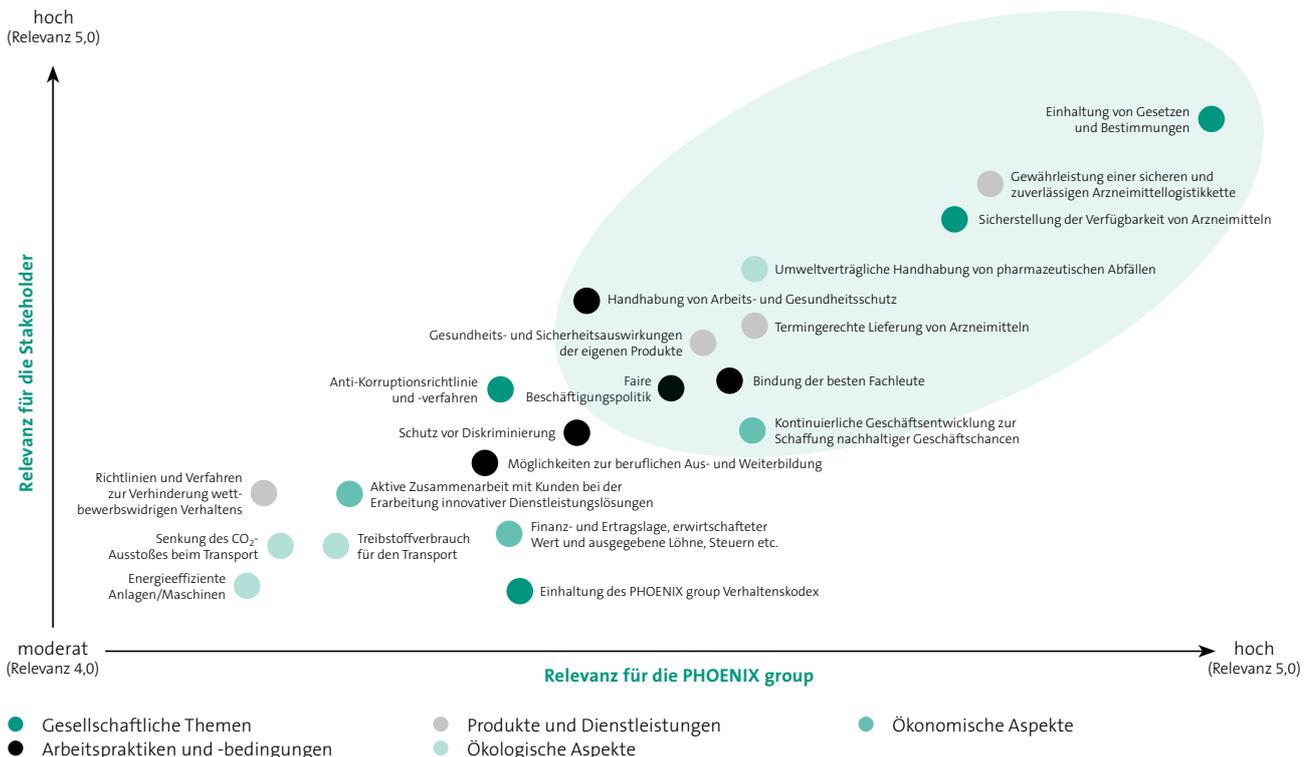
**Stakeholder-Management**



Insgesamt haben 2.672 Personen an der Befragung teilgenommen. Das entspricht einer erfreulich hohen Rücklaufquote von etwa 31 Prozent und verdeutlicht die Wichtigkeit des Themas Nachhaltigkeit bei unseren Stakeholdern. Ergebnis der Auswertung war eine Rangliste von CSR-Themen, geordnet nach der Bedeutung für die Umfrageteilnehmer.

In einem weiteren Schritt wurden diese Themen noch einmal gesondert mit der Sichtweise des Managements der PHOENIX group abgeglichen. Daraus leitet sich die Wesentlichkeitsmatrix unseres Unternehmens ab. Auch für diesen Berichtszeitraum wurden die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse aus dem Nachhaltigkeitsbericht 2013/14 auf Managementebene bestätigt. Wesentliche Änderungen in den Geschäftsaktivitäten haben sich nicht ergeben. Eine erneute Stakeholder-Umfrage ist für Oktober 2015 geplant. Erstmals soll diese dann in allen Ländern der PHOENIX group durchgeführt werden.

**Wesentlichkeitsmatrix der PHOENIX group**



### Zentrale Verantwortungsbereiche und Zielsetzungen abgeleitet

Die Wesentlichkeitsanalyse leistet einen wichtigen Beitrag dazu, die wichtigsten Verantwortungsbereiche zu definieren:

#### ■ *Wertschöpfung für Kunden und Unternehmen*

Die PHOENIX group konzentriert sich auf die Schaffung von Werten, auf stabiles Wachstum und Kosteneffizienz. Wir bauen das Niveau von Qualität und Sicherheit bei Produkten und Dienstleistungen kontinuierlich aus. Die Zufriedenheit unserer Kunden und die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen sind dafür die wichtigsten Kriterien.

#### ■ *Schutz der Umwelt*

Mit der Reduzierung von pharmazeutischen Abfällen schonen wir nicht nur unsere finanziellen Ressourcen, sondern auch die Umwelt. In unserem Unternehmen führen wir schrittweise ein Energiemonitoring ein und beschleunigen den Einsatz effizienter Gebäudetechnik. Bei der Transportlogistik ergreift die PHOENIX group vielfältige Maßnahmen, um den Kraftstoffverbrauch und damit CO<sub>2</sub>-Emissionen zu senken.

#### ■ *Förderung der Mitarbeiter*

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 und in den Aufbau eines betrieblichen Gesundheitsmanagements. Mit Dialoginstrumenten wie der unternehmensweiten Mitarbeiterbefragung und strukturierten Mitarbeitergesprächen wollen wir unserer Unternehmenskultur wichtige neue Impulse verleihen.

#### ■ *Engagement für die Gesellschaft*

Die PHOENIX group legt ihren Schwerpunkt weiter auf die Förderung des wissenschaftlichen Fortschritts in der pharmazeutischen Forschung. Flankiert wird unser Engagement auch in Zukunft durch vielfältige regionale und lokale Initiativen unserer Landesgesellschaften und Mitarbeiter, mit denen das Gemeinwohl und soziale Projekte gefördert werden.

## UNTERNEHMENSWEITE ZIELE

Für die Ableitung konkreter Maßnahmen innerhalb dieser Verantwortungsbereiche hat die PHOENIX group erstmals unternehmensweite Ziele aufgestellt:

Zielbeschreibung	Frist	Status	Anmerkungen
Reduzierung der Kosten für pharmazeutischen Abfall um 0,10 % im Vergleich zu 2014/15 <sup>1)</sup>	2018/19	■	Seite 28 ff.
Senkung der aktuellen Krankheitsrate von 4,47 % unserer Mitarbeiter um 1 Prozentpunkt im Vergleich zu 2014/15 <sup>2)</sup>	2018/19	■	Seite 47 f.
Mitarbeiterbindung durch Einführung einer konzernweiten Mitarbeiterbefragung <sup>2)</sup>	2015/16	■	Seite 48 f.

<sup>1)</sup> Die Zieldefinition bezieht sich ausschließlich auf den Großhandel der PHOENIX group.

<sup>2)</sup> Die mitarbeiterbezogenen Ziele beziehen sich auf die gesamte PHOENIX group.

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

### Im partnerschaftlichen Dialog mit unseren Stakeholdern

Für die PHOENIX group gehören die partnerschaftliche Zusammenarbeit und der vertrauensvolle Dialog mit ihren wichtigsten Stakeholder-Gruppen zu den Eckpfeilern des unternehmerischen Handelns.

Für eine Auswahl der wichtigsten Anspruchsgruppen dient uns ebenfalls die Stakeholder-Befragung, die bereits der Wesentlichkeitsanalyse zugrunde lag. Dabei benannten die internen Teilnehmer der Umfrage (Mitarbeiter und Management) die pharmazeutischen Unternehmen, Apotheken und Krankenhäuser sowie die Anteilseigner als wichtigste Stakeholder-Gruppen. Von den externen Umfrageteilnehmern wurden die Apotheken, Krankenhäuser, Mitarbeiter und pharmazeutischen Unternehmen als die Stakeholder identifiziert, die am meisten von den Entscheidungen der PHOENIX group betroffen sind.

Die nachfolgende Übersicht kombiniert die Auswahl der wichtigsten Stakeholder mit den Instrumenten zu deren Einbindung und den wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen. Diese Instrumente werden um eine zweijährliche Stakeholder-Befragung ergänzt.

### Das Stakeholder-Management der PHOENIX group

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 <sup>1)</sup>
Mitarbeiter und Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>maßgeblich für betriebliche Leistung und Wertschöpfung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>regelmäßige Besprechungen mit Arbeitnehmervertretungen</li> <li>Kommunikation und Information zu zentralen Fragen über Newsletter oder Intranet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schulung und Weiterbildung</li> <li>Abfallmanagement</li> <li>Produktverantwortung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>G4-LA9</li> <li>G4-EN23</li> <li>G4-PR1</li> </ul>
Apotheken und Krankenhäuser	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedürfnisse und Erwartungen entscheidend für Wertschöpfung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>regelmäßige Kommunikation mit Kundenvertretern</li> <li>Zusammenarbeit mit Verbänden</li> <li>Befragungen zur Kundenzufriedenheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produktverantwortung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>G4-PR1</li> </ul>
Pharmunternehmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedürfnisse und Erwartungen entscheidend für Wertschöpfung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>regelmäßige Kommunikation mit Kundenvertretern</li> <li>Zusammenarbeit mit Verbänden</li> <li>Managementbesprechungen zum Geschäftsverlauf</li> <li>Befragungen zur Kundenzufriedenheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ethik und Integrität</li> <li>Abfallmanagement</li> <li>Produktverantwortung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>G4-56</li> <li>G4-EN23</li> <li>G4-PR1</li> </ul>
Anteilseigner	<ul style="list-style-type: none"> <li>wichtiger Anteil an Wertschöpfung durch Dividenden und Zinszahlungen</li> <li>Einfluss auf Strategie und Handeln des Unternehmens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eigentümer ist Mitglied im Beirat der PHOENIX group</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aufgrund der geringen Anzahl verwertbarer Antworten zur Umfrage im Vorjahr konnten keine verlässlichen Daten erstellt werden.</li> </ul>	
Geschäftspartner und Subunternehmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedürfnisse und Erwartungen relevant für Wertschöpfung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>regelmäßige Besprechungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produktverantwortung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>G4-PR1</li> </ul>
Pharmabehörden	<ul style="list-style-type: none"> <li>wesentlicher Einfluss durch Vorschriften und Kontrollen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>regelmäßige Besprechungen mit Behördenvertretern, die Audits durchführen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produktverantwortung</li> <li>Abfallmanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>G4-PR1</li> <li>G4-EN23</li> </ul>

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

# Highlights CSR 2014/15

## Unternehmensleitbild in Kraft

Durch die Einführung eines verbindlichen Unternehmensleitbilds haben wir unsere Werteorientierung gegenüber Kunden und Mitarbeitern nochmals gestärkt. Unsere Vision ist es, der beste integrierte Gesundheitsdienstleister zu sein – wo immer wir sind.

## Compliance-System ausgebaut

Ethisch einwandfreies Verhalten gegenüber Kunden, Partnern und Wettbewerbern steht für uns an oberster Stelle. Mit neuen Schulungsmodellen und der Einführung eines web-basierten Hinweisgebersystems haben wir unsere Risikovorsorge gezielt ausgeweitet.

## Energieeffizienz gesteigert

Länderübergreifende Programme zum Energiemonitoring und zur Modernisierung der Gebäudetechnik in unseren Vertriebszentren haben deutliche Einsparungen in Millionenhöhe erbracht.

## Auszeichnung für herausragende Forschungsleistungen

Mit der Verleihung des 18. PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreises zeigte die PHOENIX group erneut ihr Engagement für die pharmazeutische Grundlagenforschung.

## Internationales Weiterbildungsprogramm erfolgreich abgeschlossen

20 Teilnehmer aus 13 Ländern der PHOENIX group haben das European Management Development Programme (EMDP) mit Erfolg absolviert. Im Rahmen der international ausgerichteten Weiterbildungsinitiative wurden den Teilnehmern wichtige Kenntnisse vermittelt, etwa im interkulturellen Management sowie in Führung und Strategie.

## Mitarbeiter tragen Initiative zur kontinuierlichen Verbesserung

Im Rahmen der Initiative „Warehouse Excellence“ haben die Mitarbeiter an über 85 Standorten der PHOENIX group erlernt, am eigenen Arbeitsplatz durch Wissensaustausch Prozesse zu verbessern, die Qualität zu steigern und Verschwendung zu vermeiden.

# Nachhaltiges Handeln für langfristigen Erfolg

## Die Geschäftsführung der PHOENIX group zur Nachhaltigkeitsstrategie des Unternehmens

// Unsere führende Position im europäischen Pharmahandel basiert auf unserem Geschäftsmodell mit seinen Erfolgsbausteinen Kunden- und Qualitätsorientierung, Kostenbewusstsein sowie größtmögliche Profitabilität durch den effizienten Einsatz von Ressourcen. Die PHOENIX group setzt alles daran, diesen Erfolgskurs auch in der Zukunft zu verfolgen.



**Oliver Windholz**  
Vorsitzender der Geschäftsführung



**Frank Große-Natrop**  
Geschäftsführer Betrieb/Logistik

### Unsere Nachhaltigkeitsstrategie ist konzernweit ausgerichtet

Unsere europaweite Präsenz ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für die zukunftsgerichtete Entwicklung der PHOENIX group, den wir noch stärker nutzen werden. Wir intensivieren die internationale Zusammenarbeit und fördern den Wissensaustausch zwischen den Landesgesellschaften und der Konzernebene. So lernen wir voneinander und profitieren von Best-Practice-Modellen. Damit leben wir eine Unternehmenskultur des Miteinander und des Dialogs. Die Einbeziehung aller 25 PHOENIX Länder in das CSR-Reporting ist ein bedeutender Meilenstein auf diesem Weg.

### Wir übernehmen Verantwortung für unsere Mitarbeiter und die Umwelt

Qualifizierte und motivierte Mitarbeiter sind unsere wichtigste Ressource. Um sie weiter zu stärken, bieten wir vielfältige Weiterbildungsmöglichkeiten und sichern ein gesundes Arbeitsumfeld. Die Senkung der Krankheitsrate und die erstmalige unternehmensweite Mitarbeiterbefragung sind zentrale Zukunftsprojekte, mit denen wir Verantwortung für unsere Beschäftigten übernehmen. Einen ebenso hohen Stellenwert in unserem täglichen Handeln hat der Schutz der Umwelt. Dabei fokussieren wir uns auf die Reduzierung pharmazeutischer Abfälle, sinkende Schadstoffemissionen und die Erhöhung der Energieeffizienz.

Deshalb haben wir uns erstmals ein Unternehmensleitbild gegeben, das uns als Richtschnur für unser Handeln als unabhängiges Familienunternehmen dient. Darüber hinaus haben wir begonnen, unsere Strukturen und Prozesse auf allen Ebenen zu optimieren. So erreichen wir unser Ziel, Nachhaltigkeit in allen Bereichen des Unternehmens über die ganze Wertschöpfungskette zu integrieren. //



**Stefan Herfeld**  
Geschäftsführer Einzelhandel



**Helmut Fischer**  
Geschäftsführer Finanzen

### Exzellente Leistung ist unser wichtigster Erfolgsfaktor

Der Qualitätsgedanke spielt in allen Prozessen und Bereichen der PHOENIX group eine wesentliche Rolle: Dabei erfüllen wir nicht nur die für den Pharmahandel geltenden hohen behördlichen Anforderungen, sondern setzen unsere eigenen Standards. Nur so können wir einen wertvollen Beitrag für eine sichere und verlässliche Arzneimittelversorgung leisten – zum Wohle der Gesellschaft. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der vielfältigen Services in unseren Apotheken und das weiter wachsende Apothekennetzwerk werden unsere Marktposition auch in der Zukunft stärken.

### Wir wollen langfristig profitabel wachsen

Unsere stabile Anteilseignerstruktur bietet uns optimale Bedingungen für unseren zukünftigen Expansionskurs. Durch organisches Wachstum, aber auch zielgerichtete Akquisitionen wollen wir unsere führende Marktposition weiter ausbauen. Damit begegnen wir zugleich dem globalen Trend der Konsolidierung in unserer Branche. Eine optimale und dialogorientierte Zusammenarbeit aller Unternehmensbereiche und Gesellschaften gibt uns noch bessere Möglichkeiten, Synergien zu erzielen. Die erfolgreiche Platzierung unserer dritten Anleihe am Kapitalmarkt hat zudem die finanzielle Basis der PHOENIX group nachhaltig gestärkt.

# Vision

Wir wollen der beste integrierte Gesundheitsdienstleister sein – wo immer wir sind.



Verantwortungsbereich  
→ Umwelt



Verantwortungsbereich  
→ Mitarbeiter



Verantwortungsbereich  
→ Wertschöpfung



Verantwortungsbereich  
→ Gesellschaft

# 01

## → Wertschöpfung



### Zukunftsorientiert wachsen

// Die PHOENIX group will ihren Kunden erstklassige Produkte und Dienstleistungen anbieten. Dafür legen wir einen klaren Fokus auf Kundenorientierung und Qualität. Dieser Ansatz ist zugleich die Basis für das weitere langfristige Wachstum unseres Unternehmens. //

#### Klare Zielsetzung für den Erfolg

Weitere Informationen  
in den Kapiteln  
Umwelt (S. 28),  
Mitarbeiter (S. 41)  
und Gesellschaft (S. 51).

Unsere Vision ist es, der beste integrierte Gesundheitsdienstleister zu sein – wo immer wir sind. Das heißt für uns, dass wir jeder Kundengruppe die für sie optimalen Dienstleistungen und Produkte entlang der gesamten pharmazeutischen Wertschöpfungskette anbieten können. Unsere Strategie ist klar an den Bedürfnissen unserer Kunden ausgerichtet: Nur wenn unsere Kunden erfolgreich sind, sind wir es auch. Exzellente Leistung ist deshalb unser wichtigster Erfolgsfaktor. Bei unserer täglichen Arbeit streben wir auf der einen Seite nach höchstmöglicher Qualität; auf der anderen Seite sind wir vom Ziel eines effizienten Einsatzes unserer Ressourcen geleitet. Denn wir nehmen auch unsere ökologische und gesellschaftliche Verantwortung ernst.

Think together global – act local! Wir nutzen unsere erfolgreichen Konzepte länderübergreifend. Heute sind wir im Großhandel bereits in elf Ländern Marktführer und in fast allen anderen Ländern, in denen wir vertreten sind, unter den Top 4. Dabei profitieren wir insbesondere von unserer einzigartigen Länderabdeckung, dem stetig größer werdenden Apothekennetzwerk, der laufenden Erweiterung unserer Services und einer kontinuierlichen Aufwertung der Logistikleistungen.



**Profitables Wachstum** – Investitionen in Lagererweiterungen sowie neue Distributionszentren stellen die PHOENIX group zukunftssicher auf.

#### **Wachstumsstrategie umfasst weitere Akquisitionen**

Doch die Märkte, in denen wir uns bewegen, verändern sich: Das Wachstum in Europa war zuletzt überwiegend gering, der Pharmagroßhandel agiert immer globaler und der Kostendruck nimmt weiter zu. So werden wir auch in Zukunft die eingeleiteten Maßnahmen im Rahmen unseres Programms PHOENIX FORWARD, das im Geschäftsjahr 2013/14 gestartet ist, konsequent weiterverfolgen. Die Umsetzung der europäischen Initiativen in den Bereichen indirekter Einkauf und Warehouse Excellence zeigt bereits deutliche Optimierungseffekte.

Um die Marktposition zu stärken, setzt die PHOENIX group auf organisches Wachstum und auf Akquisitionen.

Um unsere Marktposition zu stärken und auszubauen, setzen wir sowohl auf organisches Wachstum als auch auf zielgerichtete Akquisitionen. Dabei profitieren wir von unserer stabilen Anteilseignerstruktur, die eine nachhaltige Expansion unterstützt und fördert. Im vergangenen Jahr haben wir für Akquisitionen, überwiegend für Apotheken in verschiedenen Ländern, 19,4 Mio. EUR aufgewendet. Wesentliche Investitionen flossen im Berichtszeitraum außerdem in eine Lagervergrößerung in Lyon (Frankreich), wodurch sich die Lieferbereitschaft deutlich erhöht hat. Ein weiteres wichtiges Logistikprojekt war das im September 2014 fertiggestellte Distributionszentrum in Eindhoven (Niederlande), das für den künftig steigenden Bedarf ausgelegt ist. In Deutschland investierten wir an verschiedenen Standorten in Technik und Räumlichkeiten und stellten die PHOENIX group so zukunftssicher auf. Darüber hinaus haben wir – vorbehaltlich der Zustimmung der zuständigen Wettbewerbsbehörden – größere Übernahmen in den Niederlanden, Tschechien und der Slowakei eingeleitet.

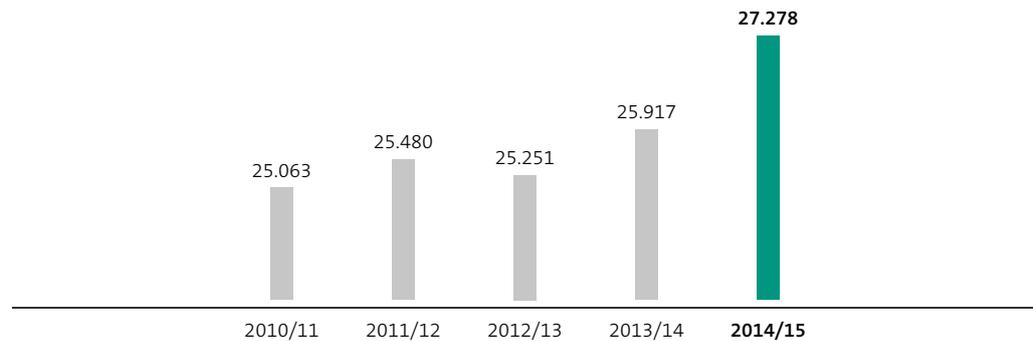
#### **Erneut profitables Wachstum im vergangenen Jahr**

Mit unserer Strategie des profitablen Wachstums und der Kosteneffizienz wollen wir langfristig Werte für unsere Kunden und uns schaffen. Auch im vergangenen Geschäftsjahr 2014/15 ist uns dies eindrucksvoll gelungen: Die Umsatzerlöse der PHOENIX group sind im Vergleich zum Vorjahr um 3,6 Prozent auf 22.568,0 Mio. EUR gestiegen und die Gesamtleistung hat sich um 5,3 Prozent auf 27.278,2 Mio. EUR erhöht. Wesentlich zulegen konnten dabei insbesondere unser Heimatmarkt Deutschland, in dem wir ein Drittel unseres Gesamtumsatzes erwirtschaften, sowie das Vereinigte Königreich, die Niederlande und Serbien. Das Ergebnis vor Ertragsteuern ist signifikant um 218,2 Mio. EUR auf 361,3 Mio. EUR gestiegen. Damit haben wir uns deutlich besser als der Wettbewerb entwickelt. Ein weiterer Erfolg war im Berichtszeitraum die Platzierung unserer dritten Anleihe am Kapitalmarkt. Diese hat ein Volumen von 300 Mio. EUR und eine Laufzeit von sieben Jahren. Damit wurde auch die finanzielle Basis der PHOENIX group grundlegend gestärkt.

Eine Ausführung der Gesamtleistung befindet sich im Geschäftsbericht 2014/15 auf S. 39.

### Gesamtleistung

in Mio. EUR



### INITIATIVE SECURPHARM

securPharm ist eine Initiative, die den deutschen Arzneimittelvertrieb vor dem Eindringen gefälschter Arzneimittel schützen soll. Das Partnerprogramm, an dem sich verschiedene Stakeholder der pharmazeutischen Industrie beteiligen, ist konform mit den in der EU-Richtlinie zur Vermeidung gefälschter Arzneimittel festgelegten Anforderungen.

Das System wurde 2013 erfolgreich unter Produktionsbedingungen getestet. Die PHOENIX group hat diesen Prozess aus Großhandelsicht eng begleitet.

### Produkte und Dienstleistungen auf hohem Niveau

Eine qualitativ einwandfreie Lieferkette ist die Basis für eine sichere und verlässliche Arzneimittelversorgung: Dazu zählen die regelkonforme Produktlagerung, die zielgenaue Auslieferung an Apotheken und Krankenhäuser sowie die optimale Produktverfügbarkeit für die Kunden in Apotheken und an anderen Verkaufsstandorten. Die Qualitätssicherung hat bei der PHOENIX group daher höchste Priorität. Alle Gesellschaften befolgen die von der EU veröffentlichten Leitlinien für eine gute Vertriebspraxis (GDP). Sie müssen angemessene Qualitätssysteme vorweisen, die eine mit den vor Ort geltenden gesetzlichen Bestimmungen konforme Lagerung, Handhabung und Lieferung von medizinischen Produkten gewährleisten.

Darüber hinaus verfügen einige Gesellschaften der PHOENIX group über ein effizientes Rückrufsystem sowie ein System zur Rückverfolgung, um Produktfehler nachvollziehen zu können. Um die Verfügbarkeit von Arzneimitteln zu gewährleisten und um im Fall von Engpässen Alternativen anbieten zu können, arbeitet die PHOENIX group eng mit den Herstellern zusammen. Unseren gut ausgebildeten und kompetenten Mitarbeitern kommt bei der Wahrung des hohen Qualitätsniveaus im Tagesgeschäft zudem eine wesentliche Rolle zu.

Besonders sensible Bereiche sind bei der PHOENIX group entlang der gesamten Lieferkette zu identifizieren: Im Wareneingang erfolgt die Untersuchung der Waren zum Schutz vor Fälschungen mittels Scannern sowie Stichprobenprüfungen. Am Lagerort selber stehen der Schutz vor Schädlingen und das Temperaturmonitoring im Fokus. Ein System ermöglicht es uns, die Temperaturen der Lagerorte per Onlinemodul deutschlandweit einzusehen und zu überwachen. Betäubungsmittel wiederum werden gesondert gelagert; im vergangenen Geschäftsjahr haben wir hierfür zum Beispiel unser Lager in Mannheim umgebaut. Im Warenausgang geht es um die exakte Auslieferung der geordneten Ware. Hier konnten wir durch die Einführung der Mobilien Datenerfassung (MDE) die Fehlerquote in den letzten Jahren um mehr als 50 Prozent reduzieren.

## PROJEKT „OPTIMIERUNG SCHOCKFROSTER“



**30 % Energieeinsparung** – Die neuen Kühlakkus benötigen nur noch 6,5 anstatt 12 Stunden zur Frostung.

## Neue Anordnung von Kühlakkus bringt deutliche Einsparungen

Die korrekte Lagerung von Arzneimitteln ist unerlässlich, um zu gewährleisten, dass diese bis zum Ablauf ihres Verfalldatums sicher, wirksam und qualitativ einwandfrei bleiben. Feuchtigkeit, zu hohe oder zu niedrige Lagertemperaturen, Lichteinstrahlung oder eine unsachgemäße Entnahme könnten ihre Wirksamkeit beeinträchtigen. Ein starker Fokus liegt im Pharmahandel deshalb auf korrekten Belieferungszeiten sowie auf der Einhaltung der vorgeschriebenen Lager- und Transporttemperaturen. Sensible Medikamente müssen beispielsweise bei 2 bis 8 Grad Celsius (Kühlschranktemperatur) gelagert werden, während die vorgeschriebenen Lagertemperaturen für die meisten anderen Medikamente bei 15 bis 25 Grad Celsius (Raumtemperatur) liegen.

Die PHOENIX group verwendet für die Kühlung von Medikamenten Kühlakkus, die aus etwa 400 Gramm Gel bestehen. Diese werden in sogenannten Schnellkühlern bzw. Schockfroster auf die erforderlichen Temperaturen heruntergekühlt. Dabei wurde bisher durch den relativ langen Kühlvorgang viel Energie verbraucht.

### Energieverbrauch sinkt erheblich

Durch verbesserte Luftführung und die Anpassung des Steuerungsprogramms ist es uns nun gelungen, den Zeitaufwand für die Frostung und Konditionierung von 12 Stunden auf etwa 6,5 Stunden zu reduzieren. Allerdings passen durch die neue Anordnung mit einer Einlage im Korb auch 32 Akkus weniger in einen Froster. Insgesamt ist der Effekt dennoch

signifikant: Mit der gleichen Frosterzahl können mindestens 25 Prozent mehr Akkus auf die erforderliche Temperatur heruntergekühlt werden. Die in den Distributionszentren Neuhausen und Leipzig durchgeführten Tests haben dies bestätigt. Die Energieeinsparung, die sich daraus ergibt, beträgt 30 Prozent.

### Ergonomie am Arbeitsplatz wird ebenfalls verbessert

Abgerundet wird die Innovation durch einen speziell für die PHOENIX group konzipierten Korbstapler. Damit ist sichergestellt, dass die Akkus konform mit den GDP-Guidelines durchgängig auf dem benötigten Temperaturniveau gehalten werden, bis sie in die Kühlkiste eingebracht werden. Das neue System bringt zugleich Vorteile für unsere Mitarbeiter mit sich: Durch die geringe Anzahl der Kühlakkus reduziert sich das Gewicht der Körbe und somit die von unseren Mitarbeitern zu tragende Last erheblich. Die Körbe sind nun leichter direkt an der Fördertechnik zu kommissionieren, zugleich werden Laufwege eingespart. Ein positiver Nebeneffekt ist dementsprechend auch die Verbesserung der Ergonomie. Der Korbstapler befindet sich aktuell in der Praxiserprobung; das erste Feedback ist durchaus positiv.

Damit zeigt das Projekt „Optimierung Schockfroster“ eindrucksvoll, dass gleichzeitig ökonomische, ökologische und soziale Komponenten berücksichtigt und in Einklang gebracht werden können.

### Qualitätsmanagement berücksichtigt hohe behördliche Anforderungen

Die Basis für das Qualitätsmanagementsystem (QMS) in Deutschland bilden die Arzneimittelhandelsverordnung (AM-HandelsV) und die DIN EN ISO 9001:2008. Die AM-HandelsV fordert die Einhaltung der europäischen Leitlinien für die gute Vertriebspraxis von Arzneimitteln (GDP-Guidelines; s. Kasten). Darüber hinaus sind weitere verbindliche Regeln und Normen der Industrie für den Transport, die Verpackung und die Lagerung medizinischer Produkte zu beachten. Als interne Arbeitsgrundlage dient ein umfassendes Qualitätsmanagementhandbuch (QMH), das seit 2014 online für alle Mitarbeiter verfügbar ist und auf dessen Basis wir auch unterjährig flexibel auf gesetzliche Änderungen reagieren können.



**Wie wir Qualität definieren** „Qualität ist: Die richtige Ware im richtigen Zustand in der richtigen Menge zum richtigen Zeitpunkt an den richtigen Adressaten zu liefern.“

### GOOD DISTRIBUTION PRACTICE

Die Good Distribution Practice (GDP)-Guidelines sind Leitlinien, die am 7. März 2013 von der Europäischen Kommission veröffentlicht wurden und am 7. September 2013 in Kraft getreten sind. Die letzte Neufassung ist vom 23. November 2013.

Ziel ist es, einerseits zu verhindern, dass gefälschte Arzneimittel in legale Lieferketten für Arzneimittel gelangen. Andererseits soll die Kontrolle der Vertriebskette sichergestellt und dadurch die Qualität und Unversehrtheit von Arzneimitteln aufrechterhalten werden.

Verantwortlich für das Qualitätsmanagement der PHOENIX group sind lokale Qualitäts-Management-Beauftragte, die die Einheitlichkeit des QMS für alle Landesgesellschaften und deren Distributionszentren sicherstellen, es an gesetzliche und weitere Veränderungen anpassen und die externen Audits begleiten. In Deutschland ist zusätzlich in jedem Vertriebszentrum ein dezentraler Qualitäts-Management-Beauftragter eingesetzt, der dafür sorgt, dass die Regelungen aus dem Qualitätsmanagementhandbuch beachtet, Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet und die Mitarbeiter im Rahmen der PHOENIX Akademie angemessen geschult werden. Auf Jahrestagungen aller Qualitätsmanager werden darüber hinaus wichtige neue Entwicklungen besprochen und Wissen ausgetauscht.

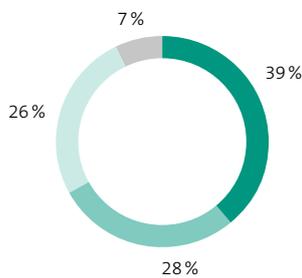
### Audits liefern wichtige Erkenntnisse

Mittels interner und externer Audits überprüfen wir regelmäßig die vorhandenen Maßnahmen zur Gewährleistung unseres hohen Qualitätsstandards. Auf Basis der daraus gewonnenen Erkenntnisse entwickeln wir unsere Qualitätsmanagementsysteme kontinuierlich weiter, um unseren hohen

Qualitätsstandard zu wahren und auszubauen. Externe behördliche Inspektionen finden im 2-Jahres-Rhythmus statt. Im Berichtszeitraum wurden in der PHOENIX group 396 Audits durch Behörden durchgeführt. Daneben führen auch Lieferanten regelmäßig Audits in einigen Geschäftsbereichen durch; im vergangenen Geschäftsjahr waren es insgesamt 265 Audits.

Darüber hinaus wurden gruppenweit 283 interne und 75 weitere Audits, zum Beispiel durch ISO-Verbände, vorgenommen. Dänemark, Deutschland, Finnland, Italien, die Niederlande, Norwegen und Schweden sind bereits nach ISO 9001 zertifiziert. Norwegen, Schweden und Ungarn verfügen über eine Zertifizierung nach ISO 14001 für das Umweltmanagement. Die Slowakei ist gerade dabei, diese Zertifizierung einzuführen. In Estland wurden externe Audits durch die nationale Brandschutzbehörde durchgeführt.

**Anzahl Audits der PHOENIX group in 2014/15**



Gesamtzahl der Audits	2014/15
Audits durch Behörden	396
Interne Audits <sup>1)</sup>	283
Lieferantenaudits	265
Andere	75
<b>Gesamt</b>	<b>1.019</b>

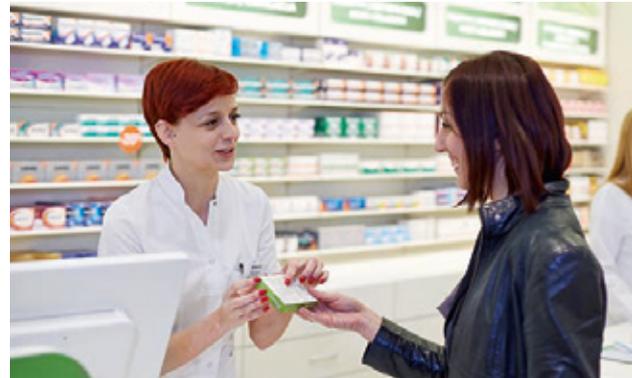
<sup>1)</sup> Zu internen Audits gehören neben lokalen Audits auch Prüfungen durch die Revision der PHOENIX group.

**Länderübergreifender Austausch auch im Qualitätsmanagement**

Die Umsetzung der neuen Leitlinien für die gute Vertriebspraxis (GDP-Guidelines) erfolgte in Deutschland reibungslos. Externe Audits auf Grundlage der GDP-Guidelines und der DIN EN ISO 9001:2008 bestätigten die hohen Qualitätsstandards unserer Distributionszentren. Auch hier konnten wir von einem länderübergreifenden Erfahrungs- und Best-Practice-Austausch profitieren, obwohl nicht alle Regelungen der GDP-Guidelines von den Behörden in Europa einheitlich interpretiert werden, zum Beispiel im Hinblick auf die Transporttemperaturen.

**Weitreichender Datenschutz im Sinne unserer Kunden**

Auch das Thema Datenschutz spielt für unser Unternehmen eine wichtige Rolle. Darunter wird der Schutz des Einzelnen vor dem Missbrauch personenbezogener Daten verstanden. Die Regeln dafür sind in Deutschland vor allem im Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) festgeschrieben. Bei der PHOENIX group in Deutschland ist eine Konzerndatenschutzbeauftragte ernannt worden, die in dieser Funktion der Geschäftsführung unmittelbar berichtet. Sie überwacht unter anderem, dass alle Vorschriften zum Datenschutz im deutschen Konzern erfüllt werden, sie koordiniert Datenschutzthemen im Konzern und agiert in diesem Bereich als Schnittstelle zu den Datenschutzbeauftragten der Einzelgesellschaften. Sie ist zentrale Ansprechpartnerin in allen Datenschutzbelangen. Der interne IT-Dienstleister PHOENIX group IT unterstützt den Datenschutz durch geeignete Maßnahmen in den Bereichen der Infrastruktur, Applikationen und Prozesse.



**Kundenzufriedenheit entscheidendes Qualitätsmerkmal** – Egal ob im Kontakt mit Patienten oder Apothekenkunden: Kundenzufriedenheit steht bei PHOENIX im Fokus.

#### Kundenzufriedenheit im Fokus

Zu den europaweiten Kunden der PHOENIX group zählen nahezu 100.000 Apotheken, Millionen von Patienten und Konsumenten sowie zahlreiche Unternehmen der pharmazeutischen Industrie. Unser Geschäft ist deshalb von einer hohen Kundenorientierung geprägt, was auch in unserem Leitbild festgehalten ist. Regelmäßige Kundenbefragungen sind für uns ein wichtiges Instrument, um die Zufriedenheit unserer Kunden zu messen. In Bosnien, Bulgarien, Frankreich, Kroatien, Mazedonien, den Niederlanden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Tschechien und Ungarn haben wir bereits aus der Gruppenzentrale in Mannheim gesteuerte einheitliche Befragungen durchgeführt – mit durchweg positiven Ergebnissen. Die Online-Fragebögen umfassten unter anderem die allgemeine Kundenzufriedenheit, die Kundenbetreuung, das Beschwerdemanagement, die Produktpalette oder auch die Beratung durch den Verkaufsleiter. Für 2015 sind weitere zentral gesteuerte Umfragen in Dänemark, Deutschland und Österreich geplant.

Individuelle, an die jeweiligen Märkte angepasste Umfragen zur Kundenzufriedenheit wurden im Berichtszeitraum darüber hinaus von den Landesgesellschaften in Dänemark, Finnland, Großbritannien, Italien, Norwegen und Schweden durchgeführt bzw. gestartet. Die Ergebnisse der Umfragen waren mit großer Mehrheit sehr positiv. Unsere norwegische Apothekenmarke Apotek 1 wurde erneut zur besten Apotheke in Norwegen gewählt.

Gleichzeitig nehmen wir das Feedback unserer Kunden aber auch zum Anlass, uns stetig zu verbessern. So setzen wir uns mit kritischen Punkten intensiv auseinander und suchen gezielt nach besseren Lösungen im Sinne unserer Kunden. Auch in der Zukunft werden wir regelmäßig Kundenbefragungen durchführen.

#### Unser Anspruch:

---

- Nachhaltiges Wachstum mit Fokus auf Kosteneffizienz
- Langfristiges Schaffen von Werten für die PHOENIX group und ihre Kunden
- Wahrung und Ausbau der hohen Qualität von Produkten und Dienstleistungen
- Garantie der maximalen Produktsicherheit
- Kontinuierliche Erhöhung der Kundenzufriedenheit

## Compliance im Unternehmen verankern

// Als europaweit agierendes Unternehmen der Pharmabranche sind wir uns der besonderen Verantwortung für ethisches Handeln und Integrität bewusst. Compliance ist deshalb ein unverzichtbarer Teil unserer Unternehmenskultur. Hinsichtlich möglicher Verstöße herrscht bei der PHOENIX group eine Null-Toleranz-Politik. //

### Compliance hat bei PHOENIX höchste Priorität

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. In allen Geschäftsbereichen werden geltende Gesetze und Bestimmungen als rechtliche Grundlage der Geschäftstätigkeit beachtet und respektiert.

Um unser Unternehmen vor negativen Folgen aus Korruption, Bestechung oder Wettbewerbsbehinderung zu schützen, haben wir eine Compliance-Organisation etabliert. Die Gesamtverantwortung liegt bei der Konzerngeschäftsführung der PHOENIX group, auf Länderebene bei den jeweiligen Managing Directors. Oberstes Compliance-Gremium ist das Group Compliance Committee, das aus dem Vorsitzenden der Geschäftsführung und den Leitern der Rechtsabteilung, der Personalabteilung, der Unternehmenskommunikation, des Personalwesens und des Risk Managements besteht. Dieses Komitee überwacht unter anderem die Compliance-Organisation, gibt Änderungen zu den Richtlinien und Prozessen frei und setzt Wertgrenzen für Geschenke und Einladungen fest. Zudem fungiert es als Eskalationsgremium bei Compliance-Verstößen.

Der PHOENIX group Compliance Manager, der der Rechtsabteilung zugeordnet ist, ist für die Administration und die strategische Weiterentwicklung der Compliance-Organisation sowie für die Schulungsmaßnahmen verantwortlich. Er ist zudem gruppenweiter Ansprechpartner für alle Fragen rund um das Thema Compliance. Darüber hinaus haben alle PHOENIX Landesgesellschaften lokale Compliance Manager benannt, die für die operativen Compliance-Prozesse vor Ort zuständig sind, konkrete Fälle bearbeiten und Schulungen durchführen.

Unsere Compliance-Richtlinien basieren auf weltweit anerkannten Standards, gültigen Gesetzen und Richtlinien; dazu zählen der UK Bribery Act oder auch das EU-Kartellrecht. Unsere Lieferverträge enthalten zunehmend Business-Ethics-Klauseln, wobei die der PHOENIX group sogar in einigen Punkten weiter reichen als die des Foreign Corrupt Practices Act (FCPA). Alle Maßnahmen werden in enger Abstimmung mit dem Betriebsrat umgesetzt.

### Compliance bei der PHOENIX group zielt auf drei Bereiche ab

Die PHOENIX group betrachtet Compliance als aktives Risikomanagement. Im Rahmen des Risikomanagements werden unter anderem Einladungen bzw. Bestechung sowie Preisabsprachen identifiziert.

### Compliance bei der PHOENIX group



Die Richtlinien stehen online zur Verfügung unter: <http://www.PHOENIXgroup.eu/DE/PHOENIXgroup/Compliance/Seiten/default.aspx>

Drei wesentliche Säulen bilden das Fundament für Compliance bei der PHOENIX group:

#### ■ *Anti-Korruption:*

Im Geschäftsjahr 2013/14 haben wir in allen Landesgesellschaften eine Anti-Korruptionsrichtlinie eingeführt, die zum Beispiel Informationen zum allgemeinen Umgang mit Geschenken und Einladungen enthält. Außerdem ist darin festgelegt, wie mit Dritten und gemeinnützigen Spenden umzugehen ist.

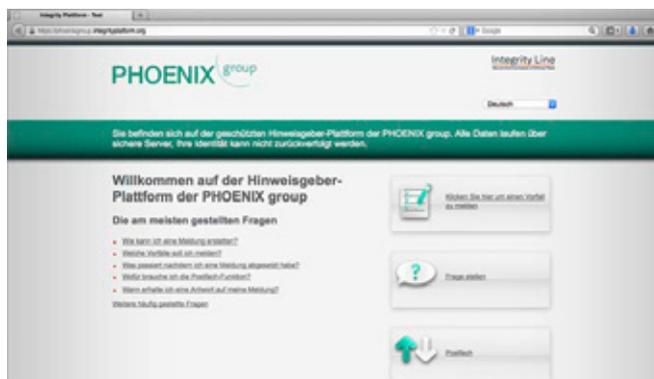
#### ■ *Wettbewerbscompliance*

Die Wettbewerbscompliance-Richtlinie der PHOENIX group soll die Einhaltung von Wettbewerbsgesetzen fördern und unseren Mitarbeitern als Orientierungshilfe dienen. Dazu zählt, dass keine Informationen über unser Marktverhalten nach außen getragen werden und dass keine Zusammenarbeit oder Absprache mit einem Wettbewerber eingegangen wird, die den Wettbewerbsdruck minimiert.

#### ■ *Verhaltenskodex*

Der Verhaltenskodex unseres Unternehmens legt ethische Grundsätze, Prinzipien und Standards für alle Mitarbeiter der Gruppe fest. Dies betrifft den Umgang mit Kunden, Lieferanten und Wettbewerbern, das Verhalten am Arbeitsplatz, den Umgang mit Informationen, aber auch das Melden von Verstößen gegen den Verhaltenskodex. Der Verhaltenskodex ist zudem in allen PHOENIX Landessprachen verfügbar.

Die Einführung dieser Richtlinien belegt, dass Korruption, Wettbewerbschädigung und Fehlverhalten von der Geschäftsführung nicht toleriert werden. Die Konzernrichtlinien sind im Internet für alle Anspruchsgruppen verfügbar, müssen durch die Landesgesellschaften freigegeben und an alle Mitarbeiter verteilt werden.



**Hinweisersystem** – Verdachtsfälle werden von den lokalen Compliance Managern bearbeitet.

### Umfangreiches Schulungssystem eingeführt

Eine wichtige Voraussetzung für ein funktionierendes Compliance-System sind Schulungen. Die Themenbereiche Anti-Korruption, Wettbewerbs-compliance und Verhaltenskodex werden den betreffenden Mitarbeitern mithilfe von E-Learning-Modulen und Präsenzs Schulungen vermittelt. Damit wollen wir das Bewusstsein für die hohe Bedeutung von Compliance für die PHOENIX group und ihre Mitarbeiter schaffen. Die Geschäftsführung betont, dass hierbei alle relevanten Mitarbeiter geschult werden müssen.

Der Verhaltenskodex wird allen Mitarbeitern durch E-Learnings bzw. Broschüren nahegebracht. Fokusgruppen – das heißt 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.

### Neues Hinweisersystem ist wertvolle Erkenntnisquelle

Zum 1. Juni 2014 hat die PHOENIX group ein webbasiertes Hinweisersystem in allen Landessprachen eingeführt. Dieses bietet die Möglichkeit, vollkommen anonym einen Vorfall oder Verdacht zu melden. Des Weiteren können hierüber auch anonym Fragen zur Compliance gestellt werden. Es ist sowohl für Mitarbeiter als auch für externe Personen permanent zugänglich unter: <https://phoenixgroup.integrityplatform.org>.

Weiterhin können Verdachtsfälle aber auch jederzeit telefonisch oder per E-Mail an den jeweiligen lokalen Compliance Manager oder zentral an [compliance@phoenixgroup.eu](mailto:compliance@phoenixgroup.eu) gemeldet werden.

Die PHOENIX group nutzt das Hinweisersystem als wertvolle Erkenntnisquelle für mögliche Risiken und konkrete Regelverstöße. Es dient so auch dazu, Schaden von unserem Unternehmen abzuwenden. 2014 sind zwei Fälle von Fehlverhalten aufgetreten, die zu einer internen Untersuchung und Sanktionen geführt haben. Es ist jedoch kein Schaden für die PHOENIX group entstanden. Bußgelder und staatliche Sanktionen gegen Unternehmen der PHOENIX group wegen Verstoßes gegen Rechtsvorschriften wurden im Berichtszeitraum nicht verhängt.

### UK BRIBERY ACT 2010

Der UK Bribery Act 2010 wurde im April 2010 im Vereinigten Königreich verabschiedet und ist am 1. Juli 2011 in Kraft getreten. Er gilt als eines der weltweit offensivsten Anti-Korruptionsgesetze.

Der UK Bribery Act 2010 enthält Regelungen zur aktiven und passiven Bestechung, zur Bestechung eines ausländischen Amtsträgers sowie zum Versäumnis von Unternehmen, solche Bestechungshandlungen zu vermeiden. Damit sind die Bestimmungen umfassender als die des FCPA (Foreign Corrupt Practices Act), der bereits 1977 in den USA eingeführt wurde.

# 02

## → Umwelt



### Effizienter Umgang mit natürlichen Ressourcen

// Für die PHOENIX group gehört die Verantwortung für die Umwelt zu den wesentlichen Bausteinen ihres Nachhaltigkeitsprogramms. Das wichtigste Handlungsfeld ist dabei der sorgsame Umgang mit Sonderabfällen. Hier haben wir uns das Ziel gesetzt, das Entstehen von pharmazeutischen Abfällen durch Verpackungsschäden oder abgelaufene Produkte deutlich messbar zu reduzieren. Unsere besondere Aufmerksamkeit gilt darüber hinaus der Steigerung der Energieeffizienz in unseren Prozessen sowie der Senkung der Emissionen durch eine innovative Transportlogistik. //

**Umweltorientiertes Abfallmanagement umgesetzt**

Bei der PHOENIX group werden pro Tag fast 10 Millionen Arzneimittelpackungen transportiert. Dabei können Beschädigungen durch Handhabungsfehler, technische Probleme beim Transport oder hinsichtlich der Lagerung nicht immer ganz ausgeschlossen werden. In jedem Fall dürfen beschädigte Pharmaprodukte, auch wenn nur die Außenverpackung betroffen ist, nicht mehr in den Warenkreislauf und damit zum Kunden gelangen. Denn Risiken für die menschliche Gesundheit und für das Ökosystem müssen von vornherein ausgeschlossen werden. Daher werden Arzneimittel mit beschädigten Verpackungen von den Gesetzgebern der europäischen Länder durchgängig als Sonderabfälle klassifiziert. Sie sind entsprechend vorgeschriebenen Verfahren zu behandeln und müssen in speziellen Sonderabfalleinrichtungen entsorgt werden. Sonderabfälle bei Pharmaprodukten können jedoch nicht nur durch Verpackungsschäden entstehen, sondern auch bei Überschreitung des Ablaufdatums einzelner Arzneimittelchargen oder bei Widerrufaktionen der Hersteller, die aufgrund von Produktfehlern notwendig werden können.

Zielbeschreibung	Frist	Status	Anmerkungen
Reduzierung der Kosten für pharmazeutischen Abfall um 0,10 % im Vergleich zu 2014/15 <sup>1)</sup>	2018/19	■	Seite 28 ff.
<sup>1)</sup> Die Zieldefinition bezieht sich ausschließlich auf den Großhandel der PHOENIX group.			
<span style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: black; margin-right: 5px;"></span> Ziel eingeführt <span style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: #ccc; margin-right: 5px; margin-left: 20px;"></span> Laufend <span style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: #999; margin-right: 5px; margin-left: 20px;"></span> Ziel erreicht <span style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: #eee; margin-right: 5px; margin-left: 20px;"></span> Ziel nicht erreicht			

**Reduzierung von pharmazeutischen Abfällen übergeordnetes Ziel**

Die PHOENIX group will pharmazeutische Abfälle schon im Ansatz vermeiden. Diese Verpflichtung leiten wir auch aus dem Ergebnis der Wesentlichkeitsanalyse ab, die die Reduzierung von pharmazeutischen Abfällen als CSR-Thema mit übergeordneter Bedeutung für unser Unternehmen und seine Stakeholder definiert hat.

Siehe Kapitel „Erfolg mit Verantwortung“, Seite 10 f.

Für das Unternehmen ist die Entstehung von pharmazeutischen Abfällen durch Verpackungsschäden neben dem Umweltschutzaspekt vor allem mit einem hohen Kostenrisiko verbunden. Hier ist nicht die quantitativ zu bemessende Abfallmenge ausschlaggebend, sondern der finanzielle Wert der jeweiligen Pharmaprodukte, der erheblich differieren kann. So ist beispielsweise die Verpackung für ein forschungsintensives Krebsmedikament eher von kleinerem Format als die eines Hustensaftpräparats, verursacht aber im Schadensfalle ein Vielfaches an Kosten. Daher erfasst die PHOENIX group als zentrale Kennzahl und Steuerungsgröße die Kosten durch pharmazeutische Abfälle, die durch zeitlichen Verfall oder Verpackungsbeschädigung entstehen.

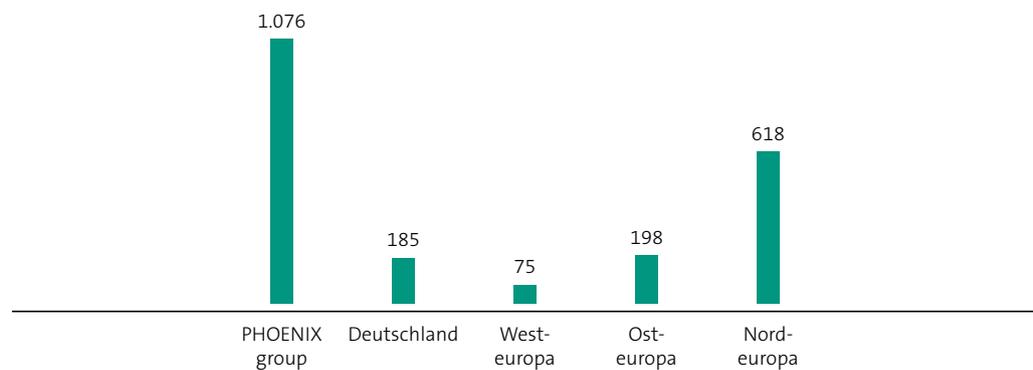
Im Rahmen des Qualitätsmanagements setzen wir daher Standardverfahren und Arbeitsanweisungen ein, die das Risiko für unkorrekte Praktiken auf ein Minimum absenken. In den einzelnen Landesgesellschaften wurden im Berichtszeitraum verschiedene Ansätze verfolgt, um die Abfallmenge durch beschädigte Verpackungen zu verringern. Dazu gehören interne Informationskampagnen ebenso wie die Schulung der Beschäftigten in den Distributionszentren, so zum Beispiel im richtigen Umgang mit Messern und hinsichtlich der richtigen Platzierung von Produkten in den Regalen.

Die PHOENIX group möchte die Erfahrungen in den Ländern nutzen und hat sich das Ziel gesetzt, bis 2018/19 die Kosten durch pharmazeutische Abfälle um 10 Prozent zu senken. Basis dafür ist das Jahr 2014/15.

Im Berichtszeitraum wurden innerhalb der PHOENIX group 1.076,37 Tonnen an pharmazeutischem Abfall erfasst. Dies entspricht einem Gesamtwert von 34,6 Mio. EUR und macht somit 0,15 Prozent des Gesamtumsatzes der PHOENIX group aus. In den meisten Ländern, vor allem in Nordeuropa, werden beschädigte oder auch verfallene Produkte vom Patienten an die Apotheke zurückgegeben, die dann über den Großhandel entsorgt werden, wodurch sich die Menge des pharmazeutischen Mülls nicht allgemein steuern lässt.

### Pharmazeutischer Abfall nach Region

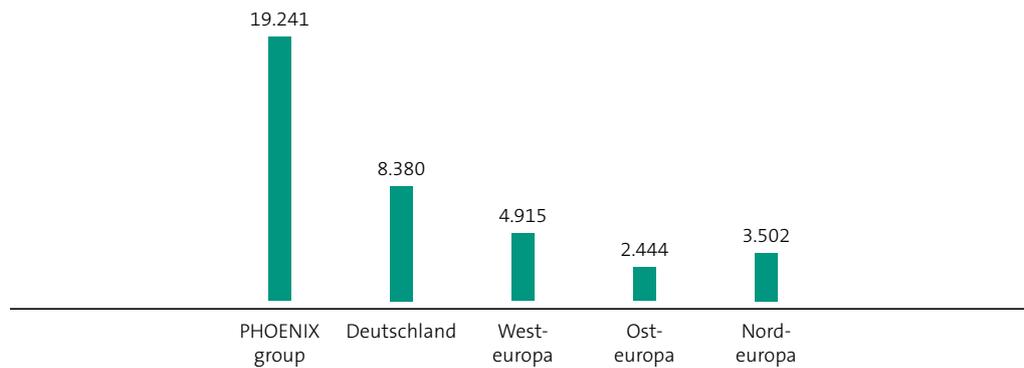
in Tonnen



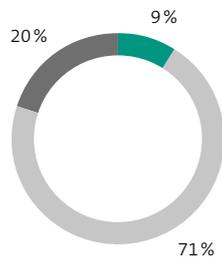
Neben Sonderabfällen entstehen in den Unternehmensprozessen weitere, in ihrer Wirkung jedoch ungefährliche Abfallstoffe. Dazu gehören Kunststoffe, Papier und Pappe, Abfälle aus der Energieerzeugung sowie Mischabfälle, die spezialisierten Abfallentsorgungseinrichtungen zur sachgerechten Behandlung übergeben werden. Biologisch abbaubare Abfälle werden nach Möglichkeit ihrem natürlichen Zersetzungsprozess zugeführt. Insgesamt entstehen jährlich über 19.000 Tonnen ungefährlichen Abfalls (siehe Grafik „Ungefährlicher Abfall“). Dieser wird in allen Landesgesellschaften der PHOENIX group überwiegend recycelt. Eine Darstellung der Entsorgungsarten für ungefährlichen Müll folgt auf der nächsten Seite.

### Ungefährlicher Abfall nach Region

in Tonnen



### Ungefährlicher Abfall nach Entsorgungsart der PHOENIX group

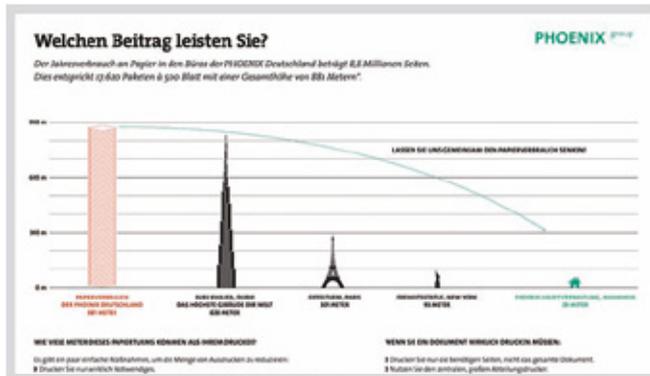


in Tonnen	2014/15
Wiederverwendung	1.679
Recycling	13.666
Andere Entsorgungsarten <sup>1)</sup>	3.896
<b>Gesamt</b>	<b>19.241</b>

<sup>1)</sup> Hierzu gehören u. a. Kläranlagen und Kompostierung.

### Abfallvermeidung den Vorrang geben

Darüber hinaus werden in der PHOENIX group verschiedene Initiativen ergriffen, die auf die Vermeidung von Abfällen gerichtet sind. So reduzieren mehrere Landesgesellschaften den Verbrauch von Kunststoffen, indem Plastiktaschen durch Papiertaschen oder Einweggeschirr durch abwaschbares Geschirr ersetzt wird. Unternehmensweit nutzen wir für die Auslieferung an Kunden zudem Kunststofftransportkisten, die nach ihrer Reinigung für die Wiederverwendung zur Verfügung stehen.



**Umweltbewusstsein stärken** – Unterschiedliche Aktivitäten, wie beispielsweise ein Poster zur Sensibilisierung des Druckverhaltens der Mitarbeiter, tragen zur Schonung der Umwelt bei.

### Effizienter drucken, Umwelt schonen

Bei PHOENIX in Deutschland werden pro Jahr rund 8,8 Millionen Blatt Papier gedruckt. Würde man diese Menge übereinander stapeln, entstünde ein Turm, der mit 881 Metern höher wäre als das gegenwärtig höchste Gebäude der Welt – der Burj Khalifa in Dubai (828 Meter). Machen bereits diese Zahlen nachdenklich, so geben vor allem die Umweltkennzahlen Impulse zum Handeln. Denn nach Studien sind für die Herstellung eines Blattes Papier fast 10 Liter Wasser und 15 Gramm Holz notwendig. Deshalb haben das CSR-Team und die Einkaufsabteilung eine Initiative für mehr Effizienz beim Drucken gestartet.

Mit einer breiten Informationsoffensive wurden den Mitarbeitern ganz einfach umsetzbare Ideen nähergebracht, mit denen sie ihren persönlichen Beitrag zu weniger Papierverbrauch leisten können. Dazu gehört beispielsweise die Textkorrektur am Bildschirm, das elektronische Archivieren von Dokumenten, die Nutzung der Scanfunktion, das doppelseitige Drucken oder der zunehmende Verzicht auf Farbausdrucke. Ergänzt wurde dieses Projekt durch eine technische Neuausrichtung des Druckkonzepts. So wurden viele kleinere Arbeitsplatzdrucker durch wenige große Netzwerkdruker ersetzt, die gleichzeitig als Multifunktionssysteme arbeiten (drucken, kopieren, scannen und faxen). Eine damit einhergehende Reduzierung der eingesetzten Modellanzahl sorgt zudem für eine Standardisierung der Toner, wodurch auch hier der Materialbedarf zurückgeht.

### Klimaschutz auf transparenter Datenbasis

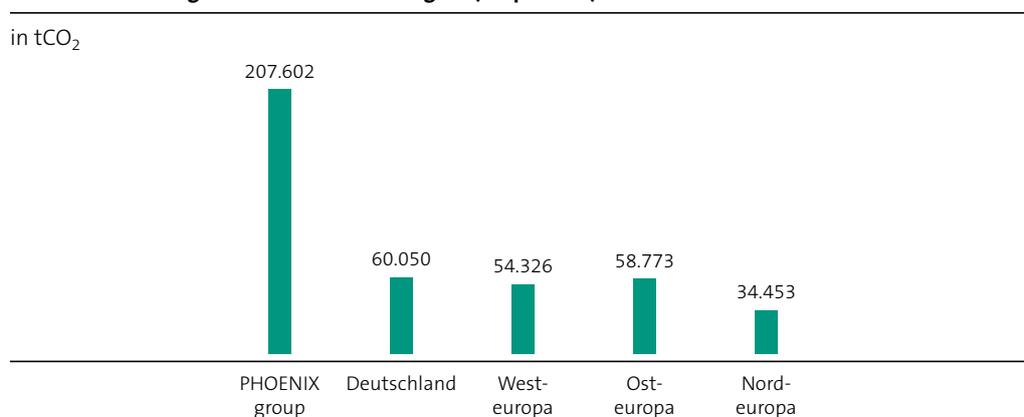
Für die PHOENIX group basiert die Wahl der richtigen Handlungsansätze auf einer sorgfältigen Analyse der Umweltbelastungen durch unsere unternehmerische Tätigkeit. Dazu gehört vor allem die systematische Erfassung der Treibhausgasemissionen. Im aktuellen Berichtszeitraum wurde die Erhebung erstmals für das gesamte Unternehmen vorgenommen. Zugleich liegen jetzt Daten differenziert nach Regionen vor, in denen die PHOENIX group präsent ist. Aus der Statistik wird deutlich, dass die eigenen sowie die ausgelagerten Transportleistungen zusammen mit rund 62 Prozent den überwiegenden Anteil der Emissionen ausmachen. Regional betrachtet wird in Westeuropa (einschließlich Deutschland) der größte Schadstoffausstoß registriert, gefolgt von Osteuropa und Nordeuropa.

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

in tCO <sub>2</sub>	2014/15
<b>Scope 1</b>	
Direkter Energieverbrauch <sup>1)</sup>	
THG-Emissionen aus Brennstoffen von Gebäuden	28.443
Transport <sup>2)</sup>	
THG-Emissionen von eigenen Transporten	12.021
<b>Scope 1 gesamt</b>	<b>40.464</b>
<b>Scope 2</b>	
Sekundäre Energiequellen <sup>3)</sup>	
THG-Emissionen aus der Erzeugung des eingekauften Stroms und Fernwärme	50.966
<b>Scope 2 gesamt</b>	<b>50.966</b>
<b>Scope 3</b>	
Transport <sup>2)</sup>	
THG-Emissionen von ausgelagerten Transporten	116.172
<b>Scope 3 gesamt</b>	<b>116.172</b>
<b>Gesamt (Scope 1+2+3)</b>	<b>207.602</b>

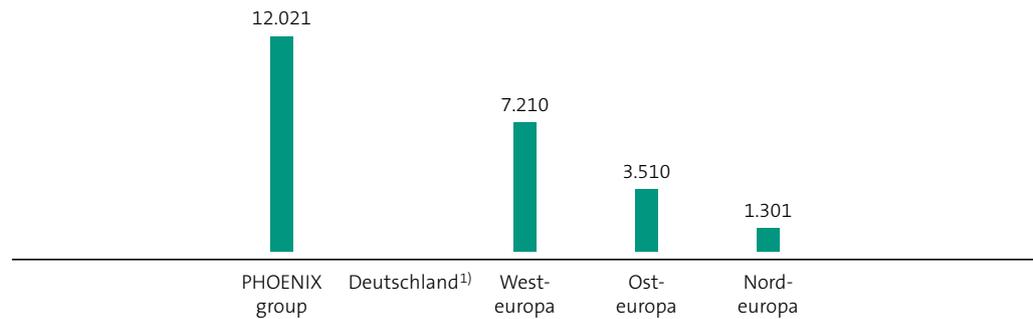
<sup>1)</sup> Die CO<sub>2</sub>-Emissionsfaktoren der direkten Energien (Heizöl und Erdgas) basieren auf den EU ETS Bewertungsrichtlinien (IPCC 1996, Good Practice Guide).  
<sup>2)</sup> Die CO<sub>2</sub>-Emissionsfaktoren für Transporte basieren auf Werten, die von LIPASTO Finnland zur Verfügung gestellt wurden ([www.lipasto.vtt.fi/yksikkopaastot/tavaraliikenne/tieliikenne/tavara\\_tiee.htm](http://www.lipasto.vtt.fi/yksikkopaastot/tavaraliikenne/tieliikenne/tavara_tiee.htm)). CO<sub>2</sub>-Emissionen aus Geschäftsreisen stellen für die PHOENIX group keinen wesentlichen Aspekt dar.  
<sup>3)</sup> Die CO<sub>2</sub>-Emissionsfaktoren zur Berechnung des indirekten Energieverbrauchs (Strom und Fernwärme) basieren auf länderspezifischen Jahreswerten der International Emissions Agency von 2012.

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



### Emissionen von eigenen Transporten nach Region (Scope 1)

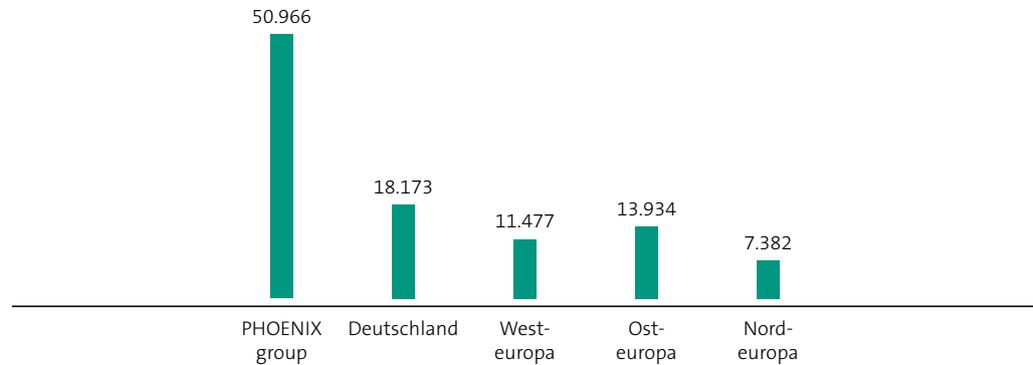
in tCO<sub>2</sub>



<sup>1)</sup> Die Transporte unserer Tochtergesellschaft „transmed“ weisen wir aus Vereinfachungsgründen unter Scope 3 Emissionen aus (siehe Seite 39).

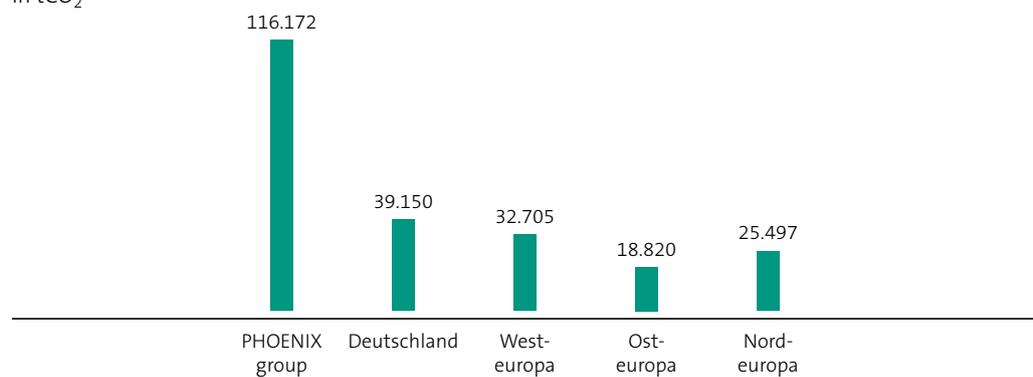
### THG-Emissionen durch indirekten Energieverbrauch nach Region (Scope 2)

in tCO<sub>2</sub>



### Emissionen von ausgelagerten Transporten nach Region (Scope 3)

in tCO<sub>2</sub>



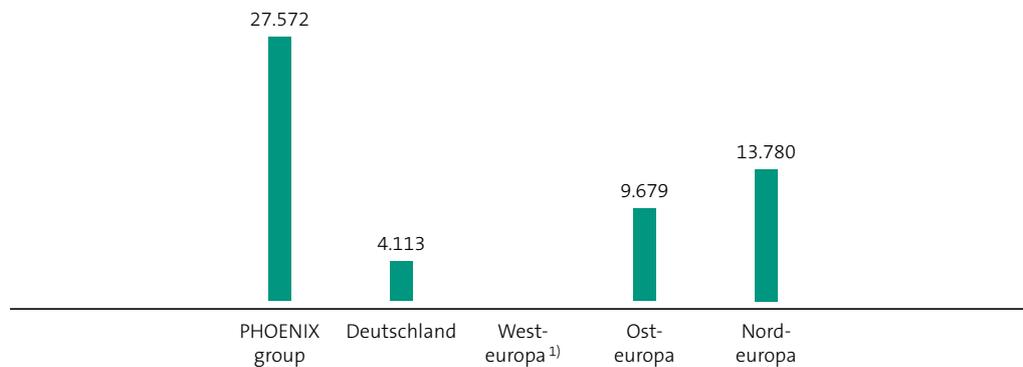
### Energieeffizienz systematisch steigern

Um ihre klimapolitischen Ziele zu erreichen, hat die EU ihre Mitgliedsstaaten verpflichtet, den Energieverbrauch bis 2020 um 20 Prozent zu senken. Dabei setzen die Länder unterschiedliche Instrumente zur Förderung der Energieeffizienz und des Umstiegs auf regenerative Energiesysteme ein. Die PHOENIX group analysiert diese länderspezifischen Rahmenbedingungen und passt die Wahl ihrer Handlungsoptionen daran an. Wir sind uns dabei unserer Verantwortung für Klima und Umwelt bewusst, sehen aber auch die Möglichkeit, durch effizienten Energieeinsatz Kostenvorteile zu erzielen und damit unsere Wettbewerbsposition weiter zu verbessern.

Siehe Kapitel  
„Wertschöpfung“,  
Seite 21.

### Fernwärmeverbrauch nach Region

in MWh



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

Mit dem Betrieb von unternehmensweit 153 Distributionszentren sind die umfangreichen Potenziale zur Energieeinsparung in Gebäuden besonders augenfällig. So müssen in den Lagern zwingend die energetischen Bedingungen für eine optimale Funktionsweise gegeben sein, etwa bei der Beleuchtung aller relevanten Bereiche, nötigenfalls 24 Stunden am Tag. Zudem gilt es, ein konstantes Temperaturniveau zu überwachen und durch Klimatisierung aufrechtzuerhalten, abhängig von den Anforderungen bei den jeweiligen Pharmaprodukten.

### Energiemonitoring zeigt Potenziale auf

Die PHOENIX group strebt an, für die vom Unternehmen genutzten Gebäude ein systematisches Energiemonitoring einzuführen, um Schwachstellen aufzudecken, Energieverschwendung zu vermeiden und verschärften gesetzlichen Anforderungen zu genügen. Wesentliche Bausteine dafür sind die sorgfältige und kontinuierliche Erfassung aller Verbrauchswerte durch leistungsfähige Messsysteme, die Aufstellung von Zielparametern und die Festlegung der notwendigen Managementtools. Bei den Verbesserungsmaßnahmen setzen wir vor allem auf die Prüfung der Energielieferverträge auf Optimierungspotenziale, die Schulung der Mitarbeiter in energiesparendem Verhalten und die Modernisierung der Gebäudetechnik, zum Beispiel auf dem Gebiet der Beleuchtung und der Klima- sowie Belüftungstechnik. Auf diesem Weg ist die PHOENIX group bereits ein gutes Stück vorangekommen. Die Schwerpunkte lagen bislang im deutschen und italienischen Geschäftsbereich, da dort die Energiekosten in jüngster Zeit besonders stark gestiegen sind.

Energiemonitoring  
soll weitere Energie-  
einsparungen fördern.

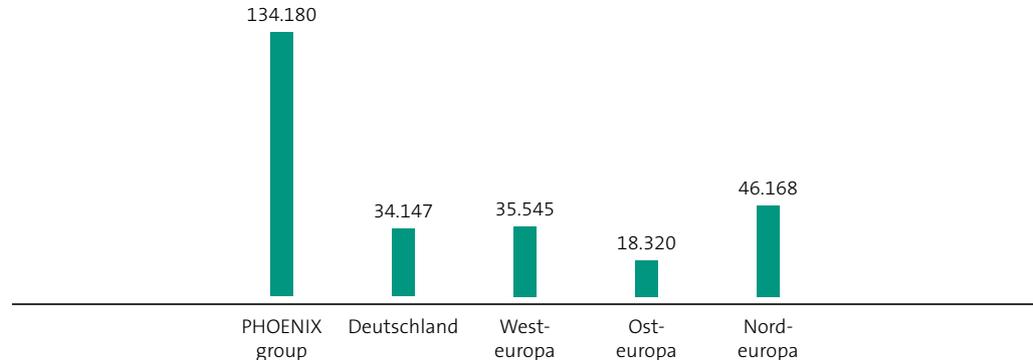
### Effizienzprojekte in den Landesgesellschaften erfolgreich

In Deutschland ist während des Berichtszeitraums in allen Vertriebszentren ein Energiemonitoring eingerichtet worden. In dreien davon wurden Energieaudits durchgeführt. Zu den wichtigsten Handlungsfeldern, die sich aus dem Monitoring ableiten lassen, zählt die Energieeffizienz in der Beleuchtung. Daher werden in den Gebäuden schrittweise neue Beleuchtungskonzepte mit Bewegungssensoren umgesetzt. Zum Beispiel wurde im Versandbereich des Vertriebszentrums Hanau, wo eine 24-Stunden-Beleuchtung vorgegeben ist, eine Teststrecke mit verschiedenen Beleuchtungssystemen installiert. Diese Simulation ergab eine aussagekräftige Datenbasis für die Auswahl besonders energieeffizienter Lichttechnik, die den besonderen Anforderungen genügt.

In Italien wurden bereits 2013 begonnene Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz fortgesetzt, zum Beispiel die Nutzung kühler Außenluft während der Nachtzeit zur Klimatisierung, die bessere Steuerung der Klimaanlage durch Fernüberwachung und -regelung, das Ersetzen von Leuchtstofflampen durch LED-Technik und die Einführung automatischer Beleuchtungsregler mit Dimmertechnik. Prognostiziert wird im aktuellen Berichtszeitraum eine daraus resultierende Verringerung des Stromverbrauchs um ca. 10 Prozent pro Jahr.

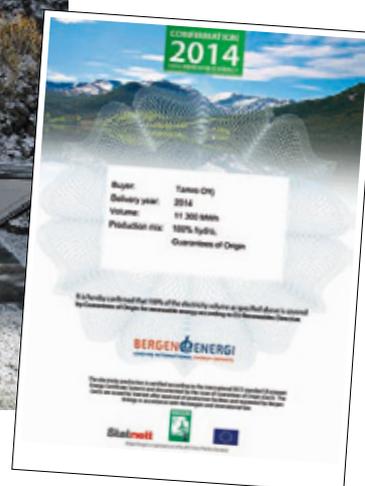
### Stromverbrauch nach Region

in MWh



Aber auch in anderen Ländern werden Initiativen zur Energieeinsparung auf den Weg gebracht. In Österreich sorgte die PHOENIX group für eine 100-prozentige Umstellung von Leuchtstoffprodukten auf LED-Lampen. Andere Landesgesellschaften setzen auf die Modernisierung ihrer Heizsysteme (Bosnien, Kroatien, Mazedonien, Serbien und Ungarn) oder planen die Nutzung von Sonnenenergie durch Solarpanels auf den Dächern der Unternehmensgebäude.

## LED-TECHNIK UND ÖKOSTROM



**Nutzung erneuerbarer Energiequellen** – Strom in den Skandinavischen Ländern stammt ausschließlich aus einem Wasserkraftwerk in Norwegen.

## Initiativen für eine bessere Energie- und Klimabilanz

Die PHOENIX group leistet ihren Beitrag, um Ressourcen so effizient und klimafreundlich wie möglich einzusetzen. Dafür haben die Landesgesellschaften eine Reihe von Maßnahmen ergriffen. Zu den Leuchtturmprojekten gehören die schrittweise Umstellung auf LED-Beleuchtung in den Gebäuden und die Nutzung von Strom aus erneuerbaren Energien.

### LED: Überlegene Beleuchtungstechnik bei PHOENIX im Einsatz

LED-Leuchten verbrauchen etwa sechsmal weniger Strom als konventionelle Glühbirnen und machen zugleich eine höhere Lichtausbeute möglich. Ihre Anschaffung amortisiert sich bereits nach vier Jahren, in der günstigeren und einfacher zu installierenden Retrofit-Variante sogar schon nach zwei Jahren. Ihre Lebensdauer beträgt rund 50.000 Stunden – damit sind sie Energiesparlampen (rund 10.000 Betriebsstunden) klar überlegen.

Auch bei der Umweltbilanz liegt LED-Technik klar vorn: Anders als Energiesparlampen, die als Sondermüll behandelt werden müssen, enthalten LED-Leuchten kein Quecksilber oder andere gesundheitsgefährdende Stoffe. Auch die PHOENIX group ist von diesen Leistungsmerkmalen überzeugt und hat in den vergangenen Jahren rund 2 Mio. EUR in den Umstieg auf LED-Beleuchtungstechnik investiert.

Mit Erfolg: In Deutschland konnten damit bereits Einsparungen im Stromverbrauch in Höhe von 500.000 EUR erzielt werden, in Italien wurde ein Einsparvolumen von mehreren 100.000 EUR realisiert. Diesen Weg wollen die Landesgesellschaften der PHOENIX group fortsetzen: In Österreich konnte die Umstellung auf LED-Beleuchtung bereits zu 100 Prozent erfolgen.

### 100 Prozent Ökostrom in Skandinavien

Die PHOENIX group setzt im Interesse des Umweltschutzes zudem auf die Nutzung erneuerbarer Energiequellen. Hier gehören unsere skandinavischen Landesgesellschaften in Dänemark, Finnland, Norwegen und Schweden seit 2010 zu den Vorreitern im Unternehmen. Sie beziehen mittlerweile zu 100 Prozent Strom aus regenerativer Energieerzeugung.

Die genutzte Elektrizität stammt ausschließlich aus einem Wasserkraftwerk in Norwegen und verfügt über einen von der Europäischen Union zertifizierten Herkunftsnachweis. Die vier Landesgesellschaften der PHOENIX group erreichen damit ein deutliches Plus für den Klimaschutz: Ihr jährlicher CO<sub>2</sub>-Ausstoß reduziert sich um mehr als 14.000 Tonnen.



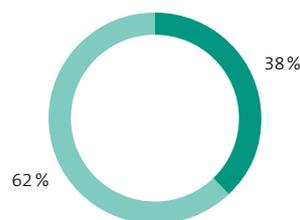
**Optimale Routenführung** – Mithilfe von Softwareprogrammen und Ortskenntnissen der jeweiligen Tourenleitern, können die Liefertouren in Zeit und Distanz effizienter (rot) gestaltet werden.

### Innovative Transportlogistik für mehr Umweltschutz

In der PHOENIX group werden verschiedene Pharmahandelsmodelle umgesetzt. Dabei hängt es von der Anzahl der zu beliefernden Apotheken, der Kundenstruktur und den geografischen Bedingungen ab, welche Transportleistungen erbracht werden und welche Streckenlängen dafür absolviert werden müssen. Werden einzelne Apotheken – beispielsweise in Deutschland – mehrmals täglich beliefert, so genügt es in Norwegen, dreimal pro Woche eine Lieferung vorzunehmen.

Unabhängig von diesen unterschiedlichen Anforderungen erkennt die PHOENIX group neben der Beachtung von Kostenaspekten auch eine besondere Verantwortung für die Umwelt. Schließlich nehmen die transportbedingt verursachten CO<sub>2</sub>-Emissionen mit 62 Prozent den größten Anteil am unternehmensweit registrierten Schadstoffausstoß ein. Um hier Effizienzpotenziale auszuschöpfen und eine Reduzierung der Treibhausgas-Emissionen zu erreichen, setzt die PHOENIX group auf einen Mix verschiedener Handlungsansätze: von einer verbrauchsarmen Fahrzeugflotte über eine optimale Routenführung bis zu Mitarbeitertrainings in ökonomischer Fahrweise.

### Vergleich zwischen den sonstigen und Transportemissionen der PHOENIX group



Gesamtemissionen	2014/15
■ Sonstige Emissionen	38 %
■ Transportemissionen	62 %



**Verantwortung beim Transport** – Bei der Auslieferung steht die Einhaltung der Lieferkette im Fokus.

#### **transmed übernimmt Verantwortung**

Dabei steht unter anderem unser Tochterunternehmen transmed im Mittelpunkt, das eine Schlüsselstellung in der Versorgungskette zwischen unseren Vertriebszentren und den Apotheken einnimmt. Über ein lückenloses Niederlassungsnetz und mithilfe einer optimal abgestimmten Tourenplanung gewährleistet transmed die schnelle und flexible Belieferung unserer Apothekenkunden. Neben dem deutschen Markt ist das Unternehmen auch mit Niederlassungen in Österreich, der Schweiz, der Slowakei, der Tschechischen Republik und in Serbien vertreten. transmed realisiert täglich rund 8.000 Touren mit rund 3.000 Fahrzeugen. transmed ermöglicht es den eingesetzten Frachtführern, Transportfahrzeuge bei ihr zu leasen. Aktuell befinden sich ca. 30–35 Prozent der eingesetzten Fahrzeuge im Eigentum der transmed und sind für den Einsatz auf den Auslieferungstouren an die beauftragten Frachtführer verleast. Die durchschnittliche Leasinglaufzeit beträgt dabei 30 Monate. Durch die kurze Leasinglaufzeit verfügt transmed über einen jungen Fuhrpark mit effizienten und modernen Fahrzeugen.

Bei transmed herrscht Transparenz zu Ausstattung und Verbrauchswerten der vor Ort eingesetzten Fahrzeuge. So werden seit 2012 die gefahrenen Jahreskilometer pro Niederlassung erhoben, ebenso Angaben zu den Fahrzeugkategorien und -typen, Motorisierung, der genutzten Kraftstoffart sowie zum CO<sub>2</sub>-Ausstoß pro gefahrenem Kilometer. Mit dieser sorgfältigen Datenerfassung folgt transmed zudem den Richtlinien der GDP.

#### **Optimierte Routenplanung senkt Ressourcenverbrauch**

Transparenz steht auch bei einem weiteren ressourceneffizienten Projekt im Fokus. So überprüfen transmed und die Transportbereiche der Landesgesellschaften gezielt, welche Verbesserungsmöglichkeiten in der Tourenführung genutzt werden können. Hier geht es um Lösungsansätze für die Fragen, ob die Apotheken aus logistischer Sicht immer vom richtigen Vertriebszentrum aus beliefert werden, ob die Anzahl der Stopps optimal am jeweiligen Kundenprofil ausgerichtet ist oder ob Zeitfenster in der Belieferung eine höhere Flexibilität für die logistische Optimierung der Tour bieten. Die Umsetzung dieses Maßnahmenpakets für intelligente Transportlösungen hat im Unternehmen bereits deutliche Erfolge erzielt: So sind die in diesem Bereich verbuchten Kosten 2014/15 um 880.000 EUR gesunken; für 2015/16 wird eine Reduzierung um 2,4 Mio. EUR anvisiert. Langfristig sollen die Optimierungsmaßnahmen zu jährlichen Kostenabsenkungen von 3,2 Mio. EUR führen. Dem stehen positive wirtschaftliche Effekte wie Umsatzsteigerungen aus dem Geschäftsjahr 2014/15 gegenüber, die ein Anwachsen des Transportvolumens nach sich gezogen haben. Jedoch sind die allgemeinen Transportkosten bei der PHOENIX group unterproportional zum Umsatz gewachsen, womit die Wirksamkeit der Optimierungsprogramme deutlich unterstrichen wird.



**Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen** – Eine optimale Beladung von LKW sowie Fahrsicherheitstrainings sollen hierbei helfen.

#### **Mitarbeiter werden in umweltfreundlicher Fahrweise geschult**

Für eine verbrauchsarme und schadstoffreduzierte Transportlogistik spielen die fahrzeugführenden Mitarbeiter eine wichtige Rolle. Deshalb führt die PHOENIX group für die Beschäftigten regelmäßig Schulungen in kraftstoffsparender Fahrweise durch und fordert ihre Logistikpartner auf, vergleichbare Angebote zu schaffen. Neben Vorgaben und Schulungen setzen wir auch auf Anreize für ein umweltfreundliches Fahrverhalten unserer Mitarbeiter, wie ein Beispiel aus unserer kroatischen Landesgesellschaft zeigt. Hier erhalten die im Transport eingesetzten Mitarbeiter Bonuszahlungen auf ihr Gehalt, wenn sie neben der vorbildlichen Erfüllung von Qualitätskriterien nachweisbar einen kraftstoffsparenden Fahrstil pflegen und sich in diesem Zuge genau an die vorgeschriebenen Geschwindigkeitsbegrenzungen halten. Dies zu überprüfen, ermöglicht das eingesetzte „Online Vehicle Tracking System“, eine Software, mit der das Fahrverhalten mit der Einhaltung der Tempolimits abgeglichen werden kann.

#### **Unser Anspruch:**

- Reduzierung der Kosten durch pharmazeutische Abfälle infolge von Verpackungsschäden
- Systematische Steigerung der Ressourceneffizienz durch Energiemonitoring
- Erschließen von Einsparpotenzialen durch moderne Gebäudetechnik
- Senkung der transportbedingten Emissionen

#### **Innovatives Packsystem verbessert Transportauslastung**

Für eine hohe Transportkosteneffizienz und sinkende Schadstoffemissionen ist eine optimale Beladung der Fahrzeuge mitentscheidend. In einigen Landesgesellschaften wurde im Berichtsjahr ein neues Ladeverfahren getestet, das die Auslastung der LKW verbessert, die die Transportbehälter für die Auslieferung der pharmazeutischen Produkte vom Herstellungsort zu den Vertriebszentren der PHOENIX group transportieren. Geprüft wurde die Nutzung von sogenannten CP1-Paletten, die mit 120 x 100 cm etwas breiter als die Standard-Euro-Paletten (120 x 80 cm) sind. Beide Palettenarten sind vom Anschaffungspreis her identisch.

Mit der neuen Methode ist es möglich, sechs statt vier Packsäulen zu befüllen und den Platz damit besser auszunutzen. In Kombination mit einer leicht heraufgesetzten Packhöhe finden nunmehr ein Drittel mehr Transportbehälter und ein Fünftel mehr Deckel Platz in den LKW. Gemessen am Transportvolumen der gesamten PHOENIX group werden damit in den Landesgesellschaften Einsparungen von 40 vollen LKW-Ladungen und über 2.000 Paletten möglich. Das entspricht einer Kostensenkung von ca. 50.000 EUR pro Jahr.

# 03

## → Mitarbeiter



### Miteinander erfolgreich arbeiten

// Die PHOENIX group verdankt ihre führende Position im europäischen Pharmahandel vor allem der Leistungsbereitschaft und Kompetenz ihrer fast 29.000 Beschäftigten. Deshalb ist es unser Ziel als Arbeitgeber, unseren Mitarbeitern optimale Beschäftigungsbedingungen und attraktive Chancen zur beruflichen Entwicklung zu bieten. Dazu gehören maßgeschneiderte Fortbildungsprogramme ebenso wie ein gesundes Arbeitsumfeld und eine Unternehmenskultur, die auf Vertrauen und Wertschätzung beruht. //

### Attraktivität als internationaler Arbeitgeber gestärkt

Zu den gegenwärtig wichtigsten Projekten in unserem Unternehmen gehört die konstruktive Zusammenarbeit über Ländergrenzen hinweg. Wir treiben die internationale Vernetzung voran, indem wir zunehmend in länderübergreifenden Strukturen und Teams arbeiten, ein einheitliches Verständnis von guter Führung in allen Ländern umsetzen und unseren Mitarbeitern neue Kenntnisse zu interkultureller Kompetenz vermitteln. Zudem werden wir den Wissenstransfer zu Innovationen und Best-Practice-Lösungen weiter beschleunigen. Mit anderen Worten: Wir lernen stetig voneinander.

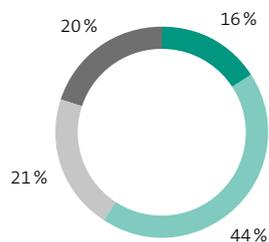
Diese Stärkung des Miteinander ebnet auch den Weg dafür, neue Perspektiven für unsere Mitarbeiter zu erschließen und das Profil der PHOENIX group als attraktivem Arbeitgeber zu schärfen. Ein wichtiger Meilenstein auf diesem Weg wird die erste unternehmensweite Mitarbeiterbefragung sein. Sie wird uns deutliche Hinweise darauf geben, was den Beschäftigten wichtig ist und wo wir gemeinsam noch besser werden können. Besondere Impulse erwarten wir uns davon auch für die schrittweise Entwicklung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements, das die verschiedenen Projekte zu einem ganzheitlichen System zusammenführen wird. Passend dazu setzen wir uns das Ziel, langfristig die Krankheitsrate im Unternehmen zu senken.

### Die Mitarbeiter der PHOENIX group: Daten und Fakten im Überblick

Im Jahr 2014/15 waren ca. 30 % der Mitarbeiter in Europa und 92 % der Mitarbeiter in Deutschland von Kollektivvereinbarungen erfasst.

Zum Ende des Geschäftsjahres 2014/15 beschäftigte die PHOENIX group in allen Geschäftsbereichen stichtagbezogen 28.872 Mitarbeiter<sup>1)</sup>, ein leichter Zuwachs gegenüber 28.501 Beschäftigten<sup>1)</sup> im vorangegangenen Berichtszeitraum. Die meisten Beschäftigten sind im Vereinigten Königreich mit mehr als 6.000 Mitarbeitern vertreten, gefolgt von Deutschland (4.489) und Norwegen (2.777). Der Anteil der weiblichen Beschäftigten liegt durchschnittlich bei einem Anteil von rund zwei Dritteln. Die Teilzeitquote unter den Mitarbeitern beträgt 40,1 Prozent.

#### Anteil der PHOENIX group Mitarbeiter nach Region



Gesamtzahl der Mitarbeiter	2014/15
Deutschland	4.489
Westeuropa	12.690
Osteuropa	6.025
Nordeuropa	5.668
<b>Gesamt</b>	<b>28.872</b>

### Zukunftsorientierte Aus- und Weiterbildungsprogramme

Die PHOENIX group zielt darauf ab, den Bedarf an Fach- und Führungskräften weitgehend aus eigenen Reihen zu decken.

Unsere Beschäftigten müssen für die Märkte der Zukunft gerüstet sein und angesichts hoher Anforderungen an ihre Qualifikation zu lebenslangem Lernen befähigt werden. Zugleich sind attraktive Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung und Förderung ein wichtiger Faktor für die Zufriedenheit mit dem eigenen Arbeitsplatz. Deshalb hat die PHOENIX group ein leistungsfähiges System der Aus- und Weiterbildung entwickelt, das flexibel auf die unterschiedlichen Anforderungen in den einzelnen Ländern und bei den einzelnen Berufsgruppen reagiert. Hierzu gehören unter anderem Sprach- und EDV-Trainings sowie individuelle externe Weiterbildungen. Großen Wert legen wir darauf, Mitarbeiter mit besonderen Potenzialen und der Bereitschaft zur Übernahme von Führungsverantwortung gezielt zu fördern. Dahinter steht unser Ziel, den Bedarf an Fach- und Führungskräften weitgehend aus den eigenen Reihen zu decken und so für Kontinuität in der Personalarbeit zu sorgen.

<sup>1)</sup> Die Angaben wurden zum Stichtag erstellt, im Geschäftsbericht 2014/15 sowie im Nachhaltigkeitsbericht 2013/14 wurden Durchschnittswerte verwendet.

### **Vielfältige berufliche Einstiegsmöglichkeiten**

Die Aus- und Weiterbildungsaktivitäten der PHOENIX group setzen je nach Land und Qualifikationsstand der Mitarbeiter an unterschiedlichen Stellen an. In Deutschland nimmt traditionell die duale Berufsausbildung einen hohen Stellenwert ein, bei der junge Menschen aus einem breiten Angebotsspektrum von Ausbildungsberufen und dualen Studiengängen wählen können. Unser hohes Interesse an der kontinuierlichen Nachwuchsgewinnung zeigt sich auch an der hohen Übernahmequote bei den Auszubildenden von mehr als 70 Prozent im Geschäftsjahr 2014/15.

Sowohl Auszubildende als auch dual Studierende können bei der PHOENIX group die Internationalität des Unternehmens aus eigener Anschauung erleben. Sie erhalten bei besonderer Eignung die Möglichkeit, einen Monat in einer anderen Landesgesellschaft mitzuarbeiten. Damit sammeln sie nicht nur wertvolle betriebliche und persönliche Erfahrungen, sondern erwerben zugleich interkulturelle Kompetenz.

### **Qualifizierung auf systematischer Basis**

Die Landesgesellschaften verfolgen trotz unterschiedlicher Strukturen gemeinsame Ziele und Konzepte in der Weiterbildung. So wird auf Basis regelmäßiger Mitarbeitergespräche mit den Vorgesetzten ein personenbezogener Qualifizierungsbedarf festgestellt und anschließend mit Weiterbildungsmaßnahmen verknüpft.

Alle Mitarbeiter durchlaufen zunächst umfangreiche Einarbeitungsprogramme, 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, Verkauf, IT und Sprachen.

Die Landesgesellschaften setzen eigene Schwerpunkte in der Qualifizierung ihrer Mitarbeiter und nutzen dafür den breiten Gestaltungsspielraum. So verfügt der Geschäftsbereich in Dänemark beispielsweise über eine eigene Akademie für Führungskräfte. In den Niederlanden und Deutschland gehört die Talentförderung zu den Fokusthemen. Im deutschen Geschäftsbereich richtet sich beispielsweise das Junior Entwicklungsprogramm (JEP) an Mitarbeiter mit erkennbarem Entwicklungspotenzial, die am Anfang ihrer beruflichen Karriere stehen. In einem Zeitraum von 16 Monaten erwerben die Teilnehmer wesentliche Basiskompetenzen auf den Gebieten Kommunikation, Methodenkompetenz, Zusammenarbeit und Selbstmanagement.

Die PHOENIX Akademie als zentrale Weiterbildungseinrichtung in Deutschland bietet neben den regulären fach- und managementspezifischen Kursen auch Trainings für interkulturelle Kompetenz an. Sie richten sich an Führungskräfte, die international zum Einsatz kommen, und an Teams, die länderübergreifend tätig sind.

Mehr als 4 Mio. EUR wurden im Geschäftsjahr 2014/15 in Weiterbildungsmaßnahmen investiert.



**Verantwortung für Mitarbeiter** – Weiterbildung und Arbeitssicherheit haben für die PHOENIX group hohe Priorität.

#### **Weiterbildung für Führungskräfte international ausgerichtet**

Dem Ziel einer internationalen Vernetzung und Förderung folgt unser European Management Development Programme (EMDP), das sich an Nachwuchsführungskräfte mit hohem Entwicklungspotenzial aus allen Ländern der PHOENIX group richtet. Im Rahmen des 18-monatigen Programms erwerben die Teilnehmer Kompetenzen im unternehmerischen Denken und Handeln, im Führungsverhalten und in der Kommunikation. Sie erweitern ihr betriebswirtschaftliches Know-how sowie ihre methodischen Fähigkeiten und verbessern ihre Selbstreflexion. Zu einem großen Teil erfolgt die Bearbeitung von Aufgaben in multinationalen Teams.

Die PHOENIX group ermöglicht auch internationale Weiterbildung. Beispiele sind das EMDP sowie das Top Management Education Programme.

2014 nahmen 20 Mitarbeiter aus 13 Ländern am EMDP teil. Während der abschließenden Programmphase präsentierten die Teilnehmer der Konzerngeschäftsführung die gemeinsam erzielten Projektergebnisse, zum Beispiel länderspezifische Marktstrategien, IT-Lösungen für die Logistik oder optimierte Servicemodelle für den Großhandel. Die internationale Trainingsinitiative wurde gemeinsam mit der Mannheim Business School und dem Malik Management Zentrum in St. Gallen (Schweiz) entwickelt und umgesetzt.

Ein weiteres international ausgerichtetes Projekt der Weiterbildung ist das Top Management Education Programme in Zusammenarbeit mit der renommierten IESE Business School in Barcelona (Spanien). Zwischen 2012 und 2014 haben daran rund 100 Führungskräfte der PHOENIX group teilgenommen. Unter dem Leitthema „Growing Entrepreneurial Competencies“ bearbeiteten die Führungskräfte gemeinsame Projekte über Ländergrenzen hinweg mit dem Ziel, das neu erworbene Wissen in der Praxis konkret anzuwenden.

#### **Länderübergreifender Informationsaustausch im Management immer wichtiger**

Neben der strategischen Förderung der Beschäftigten setzt die PHOENIX group auf einen konzernübergreifenden Erfahrungsaustausch, damit erfolgreiche Konzepte und Maßnahmen länderübergreifend genutzt werden. Dabei bieten die regelmäßigen PHOENIX International Management Meetings die Plattform für eine konstruktive und offene Kommunikation zwischen dem Management der Landesgesellschaften sowie den Führungskräften mit internationaler Verantwortung. Ergänzend rückt die PHOENIX group den länderübergreifenden Wissenstransfer in den Fokus. So fanden in 17 Ländern Workshops mit Mitarbeitern aus anderen Vertriebszentren – sogenannte „Pull Forwards“ – statt. Durch diesen Austausch können heute und zukünftig Potenziale zur Effizienz- und Leistungssteigerung erkannt und umgesetzt werden.

**Verantwortung für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

Zu optimalen Beschäftigungsbedingungen gehört ein Arbeitsumfeld, das die Gesundheit unserer Mitarbeiter schützt und sichere Betriebsabläufe gewährleistet. Deshalb haben wir in allen Geschäftsbereichen Strukturen und Prozesse etabliert, die die Einhaltung der Gesetze und Bestimmungen der Länder wie auch der EU sicherstellen. Eines der wichtigsten Instrumente dabei ist unser flächendeckendes Qualitätsmanagementsystem, das die wesentlichen Anforderungen und Verantwortlichkeiten bei der Arbeitssicherheit und dem Gesundheitsschutz definiert. Dies reicht von der Unfallverhütung, der Gefährdungsbeurteilung der Arbeitsplätze, der Benennung von Ersthelfern und Sicherheitsbeauftragten über die Gestaltung gesundheitsfreundlicher Arbeitsbedingungen bis hin zur Dokumentation über Arbeitsunfälle oder berufsbedingte Erkrankungen. Zudem werden Lagermitarbeiter im Umgang mit Maschinen und anderen technischen Geräten geschult.

In diesem Rahmen 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 oder im Umgang mit berufsbedingtem Stress.

**Vielfältige Gesundheitsinitiativen in den Landesgesellschaften**

Auch hier haben die Landesgesellschaften der PHOENIX group über geforderte Standards hinaus Initiativen zur Gesundheitsförderung ihrer Mitarbeiter ergriffen. In Schweden bietet das Unternehmen professionelle Beratung und Unterstützung im Stressmanagement über eine 24-Stunden-Telefon-Hotline. In Dänemark wird unter den Mitarbeitern in den Vertriebszentren mehr Aufmerksamkeit für gelenkschonendes Arbeiten geschaffen. So wurde ein Team aus „Ergonauten“ gebildet, aus dem besonders geschulte und engagierte Mitarbeiter ihren Kollegen Anleitungen für risikoarme Bewegungsabläufe und Arbeitsweisen geben. In Litauen können die Mitarbeiter nach Voranmeldung auf einen Masseur zurückgreifen, der einmal pro Woche zur Rückenbehandlung in das Unternehmen kommt.

Die Landesgesellschaften, wie zum Beispiel in Schweden, Dänemark und Litauen, haben über geforderte Standards hinaus Initiativen zur Gesundheitsförderung der Mitarbeiter ergriffen.

In Deutschland führen viele Vertriebszentren eigene Gesundheitstage für ihre Mitarbeiter durch. In Zusammenarbeit mit Krankenkassen steht bei diesen Veranstaltungen die Information und Beratung zu wichtigen Gesundheitsthemen im Vordergrund, zum Beispiel Prävention von Rückenschmerzen, Stressabbau, Augengymnastik oder richtige Ernährung.

Trotz eines dichten Netzes an Sicherheitsvorkehrungen lassen sich Arbeitsunfälle nicht immer verhindern. Während des Berichtszeitraums kam es innerhalb der PHOENIX group zu 568 Verletzungen mit folgenden Arbeitsausfällen. Bei insgesamt rund 50,5 Millionen Arbeitsstunden entspricht das unternehmensweit einer Unfallrate von 11 Unfällen pro einer Million Arbeitsstunden.

**Gesamtrate arbeitsbedingter Verletzungen<sup>1)</sup>**

je eine Million Arbeitsstunden	2014/15
Verletzungen mit Zeitausfall	568
Tatsächliche Arbeitszeit in Stunden	50.495.123
<b>Gesamthäufigkeit von Verletzungen (TRIF)</b>	<b>11</b>

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

## WAREHOUSE EXCELLENCE



**WE**  
**FORWARD**

**Qualitäts- und Leistungsverbesserung** – In kleinen Teams werden lokale Vorschläge diskutiert und umgesetzt.

## Warehouse Excellence: Mitarbeiter tragen Initiative zur kontinuierlichen Verbesserung

Die PHOENIX group vertraut bei der kontinuierlichen Verbesserung ihrer Prozesse auf das Wissen und die Initiative ihrer Mitarbeiter. Ein besonders anschauliches Beispiel ist die Initiative „Warehouse Excellence“ (WE), in deren Mittelpunkt die Qualitäts- und Leistungssteigerung in den Vertriebszentren steht. Vor allem unsere Beschäftigten im Lager können in ihrer täglichen Arbeit gut einschätzen, wo Ansätze zur Verbesserung Erfolg versprechend sind.

Die Warehouse Excellence Initiative wurde 2013 an den Pilotstandorten Göteborg und München ins Leben gerufen. Seitdem wurde WE an über 85 Standorten der PHOENIX group gestartet. In initialen Workshops erlernen lokale Mitarbeiter aus dem Lager grundlegende Instrumente des Lean Managements. Anhand dieser Methoden werden möglichst viele Kollegen in die Lage versetzt, durch Beobachtung und Wissensaustausch zu erkennen, wo Fehler entstehen, wie Verschwendung vermieden und gleichzeitig die bestmögliche Qualität erreicht werden kann. Dadurch führt WE zu einer deutlichen Qualitätsverbesserung und Effizienzsteigerung. Dies setzt die Beteiligung unserer Mitarbeiter voraus und hat somit auch einen Einfluss auf den Führungsstil innerhalb der PHOENIX group. „Unser gemeinsames Ziel ist es, Warehouse Excellence als ‚way of life‘ im Unternehmen zu etablieren“, so Frank Große-Natrop, Geschäftsführer Betrieb/Logistik.

### Eigene Verbesserungsideen direkt in die Praxis umgesetzt

Die Mitarbeiter setzen die erlernten Techniken im Lager direkt in die Praxis um. Die Ergebnisse werden anschließend im Team bewertet und ein Katalog mit Verbesserungsideen aufgestellt.

Dazu gehört zum Beispiel die Optimierung der eigenen Arbeitsplätze durch das Umstellen technischer Geräte, was einheitliche Bewegungsabläufe fördert. Eine weitere Maßnahme zielte auf die richtige Anordnung und Sortierung der Artikel nach ihrer Gängigkeit ab. Damit werden unnötige Laufwege vermieden. Für jede Beobachtung, die zu einer Fehlerreduzierung oder besseren Qualität führt, wird mit den beteiligten Mitarbeitern ein Umsetzungsplan erstellt.

Der Prozess der kontinuierlichen Verbesserung ist jedoch nicht auf technische Änderungen und Prozessanpassungen beschränkt. In regelmäßigen sog. Fokusgruppen werden Mitarbeiter aus unterschiedlichen Lagerbereichen zu ihrer Einschätzung der derzeitigen Situation im Vertriebszentrum befragt. Damit wollen wir ein aktuelles Stimmungsbild erzeugen und klären, was den Mitarbeiter für eine erfolgreiche Zukunft bei der PHOENIX group wichtig ist. Das Feedback der Fokusgruppe gibt dem lokalen Management wichtigen Input, wie etwa Arbeitsklima und -bedingungen, Zusammenarbeit und Kommunikation verbessert werden können.

### Gesamtes Unternehmen profitiert vom Wissensaustausch

Unser Ziel ist es, möglichst viele Mitarbeiter für diese Initiative zu befähigen und ihnen die notwendigen Kenntnisse zu vermitteln. Im Rahmen von Warehouse Excellence wurden inzwischen mehr als 1.800 Mitarbeiter geschult. Zur Unterstützung wurde zusätzlich ein Wissensportal eingerichtet, auf dem sich die Mitarbeiter zu optimierten Verfahrensweisen und Best-Practice-Modellen austauschen können. Alles in allem: eine Initiative, die auf den Ideen der PHOENIX group Mitarbeiter aufbaut.

Zielbeschreibung	Frist	Status	Anmerkungen
Senkung der aktuellen Krankheitsrate von 4,47% unserer Mitarbeiter um 1 Prozentpunkt im Vergleich zu 2014/15 <sup>1)</sup>	2018/19	■	Seite 47 f.
Mitarbeiterbindung durch Einführung einer konzernweiten Mitarbeiterbefragung	2015/16	■	Seite 48 f.

<sup>1)</sup> Die mitarbeiterbezogenen Ziele beziehen sich auf die gesamte PHOENIX group.

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

**Gesundheitsmanagement wird Fokusthema**

Die ungeplante, krankheitsbedingte Abwesenheit von Mitarbeitern kann in einem stark kundenorientierten und zeitkritischen Geschäftsfeld wie dem Pharmagroßhandel zu empfindlichen Ausfällen führen. Auffällig hohe Fehlzeiten in bestimmten Arbeitsbereichen oder Mitarbeitergruppen zeugen zudem von einem möglichen Handlungsbedarf bei der Gestaltung des Arbeitsumfeldes oder bei der Arbeitszufriedenheit. Die PHOENIX group hat dies als wichtiges Handlungsfeld erkannt und wird zukünftig ihre Bemühungen zur Senkung der Krankheitsrate verstärken. Dabei lautet das Ziel, bis 2018/19 die unternehmensweit registrierte Krankheitsrate von gegenwärtig 4,47 Prozent auf 3,47 Prozent zu verringern.

**Abwesenheit**

	2013/2014		2014/2015	
	Krankheitsstunden bezahlt	Krankheitsstunden unbezahlt	Krankheitsstunden bezahlt	Krankheitsstunden unbezahlt
PHOENIX group	1.461.384	810.134	1.498.630	760.300
Deutschland	335.026	144.438	347.758	116.663
Westeuropa	666.525	235.757	651.007	217.101
Osteuropa	136.611	230.034	142.358	225.190
Nordeuropa	323.222	199.905	357.507	201.346

Dabei setzen wir in Deutschland zum einen auf die Optimierung des Eingliederungsmanagements und wollen den Rückkehr- und Fehlzeitengesprächen mit den Mitarbeitern noch mehr Gewicht verleihen. Zum anderen planen wir die Einführung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements. Dieses System soll künftig alle maßgeblichen Aspekte des Arbeits- und Gesundheitsschutzes integrieren und damit breitere Wirksamkeit erzielen. Dafür werden im kommenden Berichtszeitraum 2015/2016 die betrieblichen und strukturellen Voraussetzungen geschaffen und intern erste Zielstellungen formuliert.

### Mitarbeiterförderung stärker an Lebensphasen ausrichten

Ein wichtiger Bestandteil des Systems wird es auch sein, Gesundheitsaspekte der Mitarbeiter stärker an ihrer aktuellen Lebenssituation auszurichten. Dieses Modell eines lebensphasenorientierten Personalmanagements bezieht vor allem die Themen Lebensalter, Leistungs- und Beschäftigungsfähigkeit und familiärer Hintergrund unserer Mitarbeiter mit ein. Flexible Arbeitszeiten, altersgemischte Teams und familienfreundliche Arbeitsbedingungen können Antworten auf diese Herausforderungen sein und dazu beitragen, den demografischen Wandel auch als Chance für die PHOENIX group als attraktiven Arbeitgeber zu nutzen.

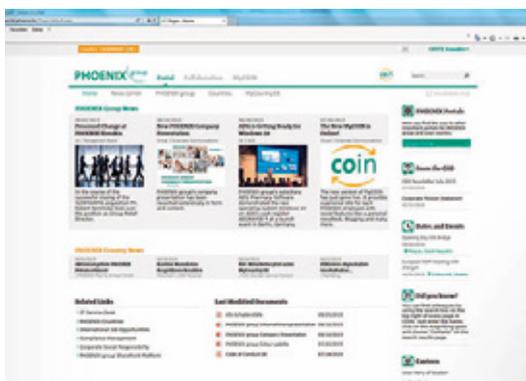
### Unternehmensweite Mitarbeiterbefragung in Vorbereitung

Im Herbst 2015 wird erstmals eine unternehmensweite Mitarbeiterbefragung durchgeführt.

Die PHOENIX group möchte aus erster Hand erfahren, wie ihre Mitarbeiter das Unternehmen bewerten, wo sie positive Entwicklungen, aber auch Schwachstellen sehen. Vor dem aktuellen Berichtszeitraum haben die Länder verschiedene Methoden und Konzepte verfolgt, um die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit ihrem Arbeitsplatz und ihre Loyalität gegenüber dem Unternehmen zu messen. Erhebungen wurden im jährlichen, zwei- oder vierjährigen Rhythmus durchgeführt – entweder in Eigenregie oder auf Basis externer Untersuchungen von Marktforschungsunternehmen bzw. wissenschaftlichen Einrichtungen.

Wir wollen auf diesen Erfahrungen aufbauend eine systematische Analyse auf einheitlicher Grundlage durchführen, auch um zukünftig eine bessere Vergleichbarkeit herzustellen. Deshalb wird die PHOENIX group im Herbst 2015 erstmals eine unternehmensweite Befragung zur Mitarbeiterzufriedenheit durchführen. Einbezogen werden dabei alle Geschäftsbereiche, Länder und Berufsgruppen. Der mit rund 80 Fragen umfangreiche Katalog gliedert sich in die beiden Hauptaspekte Commitment und Führung.





**Miteinander im Dialog** – Das neue PHOENIX group Intranet „COIN“ vernetzt erstmalig alle Landesgesellschaften. In Mitarbeitergesprächen erhalten die Beschäftigten zudem ein persönliches Feedback.

### Befragung beeinflusst zukünftige Handlungsfelder

Ziel ist es, Möglichkeiten zur Verbesserung der Zufriedenheit und Motivation zu erkennen und die Bindungskraft zwischen Unternehmen und seinen Mitarbeitern zu stärken. Dabei sollen auch Wege aufgezeigt werden, die Attraktivität als Arbeitgeber noch weiter zu verbessern. Aus den Ergebnissen der Umfrage, die selbstverständlich offen an die Mitarbeiter kommuniziert werden, werden zentrale Handlungsfelder abgeleitet, die auch länderspezifisch ausgerichtet sein werden. In einem planmäßigen Folgeprozess werden konkrete Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet und ihre Umsetzung kontinuierlich überprüft.

### Gemeinsame Führungskultur schafft Vertrauen

Die PHOENIX group ist der festen Überzeugung, dass nur eine mitarbeiterorientierte und partnerschaftliche Führungskultur die Gewähr für eine hohe Zufriedenheit unter den Beschäftigten und den dauerhaften Erfolg unseres Unternehmens bietet. Für uns heißt das, einen offenen und vertrauensvollen Kommunikationsstil zu pflegen und die Mitarbeiter über alle wichtigen Entwicklungen im Unternehmen rechtzeitig und regelmäßig zu informieren: bei Arbeitsbesprechungen, Betriebsversammlungen, im Dialog mit den Arbeitnehmervertretungen, durch schriftliche Informationen, über unser neues Intranet COIN, Newsletter oder unsere lokalen Mitarbeiterzeitschriften.

## ENGE 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 miteinbezogen, 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.

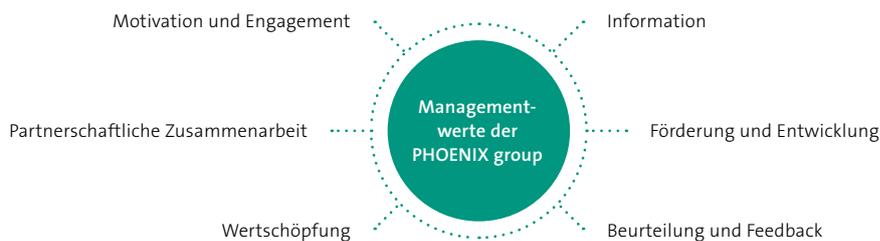
Neben der Information und Kommunikation gilt es für uns auch, die Mitarbeiter in ihrer wichtigen Rolle für die Wertschöpfung hervorzuheben und ihre Motivation für bestmögliche Leistungen zu stärken. Hier kommt vor allem den Führungskräften eine wichtige Aufgabe zu. Sie sind Vorbilder und bieten Orientierung, fördern innovative Ideen, geben neben Lob und Anerkennung ehrliche Rückmeldung zur geleisteten Arbeit der Beschäftigten und unterstützen sie bei ihrer beruflichen Entwicklung.

### **Führungsleitlinien geben Orientierung**

Die PHOENIX group hat diese Prinzipien verbindlich in ihren Führungsleitlinien verankert, die gemeinsam von Geschäftsführung, Landesgesellschaften und dem Europäischen Betriebsrat verabschiedet wurden. Sie dienen als Leitbild für eine einheitliche Führungskultur im Unternehmen, bei gleichzeitiger Berücksichtigung nationaler und regionaler Besonderheiten. Anhand von sechs Kernthemen legen die Führungsleitlinien Grundsätze für den Umgang zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern fest und enthält zugleich Hinweise und Anleitung für die Ausgestaltung in der täglichen Arbeitspraxis.

Weitere Infos auf:  
[www.PHOENIXgroup.eu/DE/PHOENIXgroup/Leitbild/Documents/D\\_Fuehrungsleitlinien.pdf](http://www.PHOENIXgroup.eu/DE/PHOENIXgroup/Leitbild/Documents/D_Fuehrungsleitlinien.pdf)

### **Führungsleitlinien als Leitbild für den Umgang zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern**



### **Strukturierte Mitarbeitergespräche schaffen Raum für Dialog**

Zu den wichtigsten Instrumenten des Dialogs zwischen Führungskräften und Beschäftigten gehört in der PHOENIX group das Mitarbeiterjahresgespräch, das auf unterschiedliche Weise in den jeweiligen Landesgesellschaften durchgeführt wird. Im Rahmen dieses strukturierten Gesprächs wird die vom Vorgesetzten verfasste Leistungs- und Verhaltensbeurteilung gemeinsam erörtert. Dabei steht die Anerkennung und Wertschätzung für den Mitarbeiter an oberster Stelle. Beide nutzen zudem die Gelegenheit, sich über neue Ziele und Perspektiven zu verständigen und dabei Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten auszuloten, die mit konkreten Schulungsangeboten verknüpft sind.

### **Unser Anspruch:**

- Internationale Vernetzung und Wissenstransfer ausbauen
- Unternehmensweite Mitarbeiterbefragung
- Entwicklung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements bei PHOENIX in Deutschland
- Senkung der Krankheitsrate unternehmensweit
- Mitarbeitergespräche als Dialoginstrument nutzen

# 04

## → Gesellschaft



### Der Gesellschaft etwas zurückgeben

// Die PHOENIX group ist in dem sensiblen Feld der Gesundheit aktiv. Auch deshalb ist es für uns selbstverständlich, über unsere eigenen Aktivitäten hinaus Verantwortung zu übernehmen. In allen Ländern und Bereichen hat unser vorwiegend lokales gesellschaftliches Engagement eine lange Tradition. Dabei liegt unser Fokus insbesondere auf der Förderung der pharmazeutischen Forschung. //

#### **Wissenschaftliches Engagement umfasst ganz unterschiedliche Projekte**

Als führender europäischer Pharmahändler ist es uns im Rahmen unseres gesellschaftlichen Engagements ein besonderes Anliegen, die pharmazeutische Forschung zu fördern. Das größte von Deutschland aus betriebene Projekt ist in diesem Zusammenhang der PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis, aber auch in zahlreichen anderen Ländern unserer Gruppe engagieren wir uns auf vielfältige Weise.

In Italien unterstützen wir beispielsweise Jahr für Jahr gemeinnützige Organisationen im Bereich der Krebsforschung. In Litauen fand am 26. Oktober 2014 der „Pink Run with BENU“, organisiert von Tamro, statt. Auch mit weiteren Aktionen wird die Brustkrebsvorsorge hier thematisiert und gefördert. In den Niederlanden haben wir begonnen, die „Heart Foundation“ zu unterstützen. Die Marge aus dem Verkauf



**Charity-Projekte** – Mit dem Pink Run in Litauen wird auf die Brustkrebsvorsorge aufmerksam gemacht, während in den Niederlanden ein Charity-Projekt von zwei Mitarbeiterinnen unterstützt wird.

von Produkten in den eigenen Apotheken kommt dabei dieser Stiftung für die Erforschung und Bekämpfung von Herzkrankheiten zugute. In Frankreich beteiligen sich alle Apotheken über die Stiftung „Association Plus Pharmacie“ durch regelmäßige Beiträge an verschiedenen gemeinnützigen Projekten für Kranke im ganzen Land.

Seit 19 Jahren unterstützt der PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis die Forschung und Entwicklung der pharmazeutischen Industrie.

#### 18. Verleihung des PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreises

Mit der jährlichen Verleihung des PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreises unterstützen wir die Forschung und Entwicklung der pharmazeutischen Industrie seit nunmehr 19 Jahren. Der Preis wird in den Gebieten Pharmakologie und Klinische Pharmazie, Pharmazeutische Biologie, Pharmazeutische Chemie und Pharmazeutische Technologie verliehen. Er ist mit insgesamt 40.000 EUR dotiert. Mit der Erweiterung der Kategorie Pharmakologie um die Klinische Pharmazie tragen wir der steigenden Bedeutung dieses Fachs Rechnung. Mit diesem Preis fördern wir die exzellente wissenschaftliche pharmazeutische Forschung in den deutschsprachigen Ländern. Teilnahmeberechtigt sind alle wissenschaftlichen Mitarbeiter an pharmazeutischen Instituten, Forschungseinrichtungen sowie Forschungsstellen der pharmazeutischen Industrie in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Im vergangenen Jahr fand die Preisverleihung am 6. November zum ersten Mal außerhalb Deutschlands in Wien, Österreich, statt. Damit wurde die Tatsache gewürdigt, dass in den letzten Jahren zahlreiche Bewerbungen aus Österreich und der Schweiz eingegangen sind und auch prämiert wurden. Sieger in ihren Kategorien waren 2014:

- Prof. Dr. Dario Neri von der Eidgenössischen Technischen Hochschule in Zürich in der Kategorie Pharmakologie und Klinische Pharmazie
- PD Dr. Bertolt Gust von der Eberhard-Karls-Universität Tübingen in der Kategorie Pharmazeutische Biologie
- Prof. Dr. Thomas Kurz von der Heinrich-Heine-Universität in Düsseldorf in der Kategorie Pharmazeutische Chemie
- Prof. Dr. Gerhard Winter von der LMU München in der Kategorie Pharmazeutische Technologie

Die nächste Preisverleihung wird Ende Oktober 2015 in der Schweiz ausgerichtet.



**Gesellschaftliches Engagement** – Neben der jährlichen Verleihung des PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreises engagieren sich die Mitarbeiter auch in anderen Bereichen, etwa bei der Blutspende in Litauen.

#### **Unterstützung hilfsbedürftiger Kinder ist ein weiterer Schwerpunkt**

Ein weiterer Schwerpunkt unserer Aktivitäten liegt darauf, benachteiligten oder auch kranken Kindern zu helfen. Der gemeinnützige Verein KULTURBRAS e.V. hat es sich zur Aufgabe gemacht, hilfsbedürftige Kinder in Fortaleza (Brasilien) zu unterstützen. Seit 1995 werden hier in einer gemeinnützigen Einrichtung unter deutscher Leitung und mit engagierten Helfern aus der Umgebung Kinder mit regelmäßigen Mahlzeiten versorgt. Daneben erhalten sie Grundkenntnisse im Lesen, Schreiben und Rechnen und haben auch noch Zeit für Spaß und Spiel. Bereits mehr als 1.000 Kindern konnte so in den vergangenen Jahren der Weg in eine bessere Zukunft geebnet werden. PHOENIX unterstützt dieses Projekt seit vielen Jahren. Neben einer finanziellen Einmalspende werden beim Kauf jeder Eigenmarke aus dem PHOENIX Privatsortiment in den Apotheken 5 Cent direkt an KULTURBRAS e.V. gespendet.

Auch in anderen Ländern werden Projekte für hilfsbedürftige Kinder gefördert: So arbeitet unsere Gesellschaft in Bosnien, Mazedonien und Serbien zum Beispiel mit einer Stiftung für Waisenkinder zusammen. Tamro, unsere Gesellschaft im Baltikum, unterstützt seit sieben Jahren die SOS-Kinderdörfer in Lettland. In den Niederlanden beteiligen wir uns seit drei Jahren aktiv an dem nationalen Charity-Projekt „Spieren voor Spieren“, bei dem Geld für Kinder mit Muskelerkrankungen gesammelt wird. Dabei geht es zum einen um die Erforschung von Krankheiten und zum anderen darum, den Langzeitaufenthalt von Kindern im Krankenhaus angenehmer zu gestalten.

Rund 15.000 EUR spendete brocacef an das Projekt „Spieren voor Spieren“.

In Schweden leisten wir einen wertvollen Beitrag für das Königin Silvia Kinderkrankenhaus in Göteborg. Dort werden viele Kinder behandelt, von denen manche mit schweren Krankheiten kämpfen müssen. Um den Kindern die freie Zeit angenehmer zu gestalten, spendet die Stiftung dieses Krankenhauses für Heilungsräume und organisiert Veranstaltungen. In den vergangenen Jahren hat Tamro dieses sinnvolle Projekt mit über 1 Mio. SEK gefördert und dabei etwa den Kauf von Computern ermöglicht, die die kleinen Patienten während ihres Aufenthalts ausleihen und nutzen können.

## CHILDREN'S HOSPITAL 2017



**Zum Wohl der Kinder** – Konzeptionelle Darstellung des neuen Kinderkrankenhauses in Helsinki.



## Tamro in Finnland hilft beim Bau eines neuen Kinderkrankenhauses

Die Gesundheit sowie der Schutz und die Förderung von Kindern sind zwei besonders sensible Bereiche unserer Gesellschaft. Die PHOENIX group übernimmt hier gerne Verantwortung und teilt ihren wirtschaftlichen Erfolg mit ihren Stakeholdern.

Ein Projekt in Finnland vereint die beiden genannten Aspekte in besonderer Weise: 2012 wurde eine Stiftung ins Leben gerufen mit dem Ziel, bis 2017 ein neues Kinderkrankenhaus in Helsinki bauen und eröffnen zu können. Das bisherige Kinderkrankenhaus, 1946 erbaut, ist in einem sehr schlechten Zustand und verfällt. Dieses Gebäude war direkt nach dem Zweiten Weltkrieg mit privaten Spenden finanziert worden – dieser Tradition soll heute wieder entsprochen werden. Das Kinderkrankenhaus ist das einzige vollumfängliche in ganz Finnland und insofern besonders bedeutsam. Trotz des aktuell schlechten Zustands des Gebäudes zählen die medizinischen Leistungen zu den besten der Welt – ein Grund mehr, nun wieder für adäquate Gegebenheiten zu sorgen.

Die Gesamtkosten für das neue Kinderkrankenhaus werden sich voraussichtlich auf 160 Mio. EUR belaufen, wovon Spenden 30 Mio. EUR erbringen sollen. Dieser Betrag wurde bereits im August 2014 erreicht. Seit dem ist eine Summe

von mehr als 36,5 Mio. EUR zusammengekommen, sodass die externe Finanzierung weiter reduziert werden konnte. Dazu beigetragen haben Tausende von Freiwilligen, Unternehmen, Verbänden, Stiftungen und Schulen. Das neue Kinderkrankenhaus soll 2017 fertiggestellt werden, pünktlich zum 100. Jahrestag der Unabhängigkeit Finnlands.

### **Tamro leistet einen wertvollen Beitrag**

Unsere finnische Gesellschaft Tamro hat 2013 beschlossen, dieses innovative Projekt zu unterstützen und alle Spendengelder für die kommenden zwei Jahre dieser Stiftung zukommen zu lassen. Ziel ist es, sich bis Ende 2015 mit mindestens 100.000 EUR zu beteiligen. Mehr als die Hälfte davon konnte bereits in 2014/15 zur Verfügung gestellt werden und macht so einen wesentlichen Beitrag unserer gesellschaftlichen Investitionen aus (siehe Tabelle „Einbehaltener Geschäftswert“ auf der Seite „PHOENIX group in Zahlen“). Dabei spendet Tamro einerseits direkt an die Stiftung und ruft andererseits alle Mitarbeiter, Kunden und alle sonstigen Geschäftspartner dazu auf, sich ebenfalls zu beteiligen. Deshalb wird das Projekt auf der Website von Tamro, in Magazinen, anderen Kundenkommunikationskanälen und anlässlich zahlreicher Veranstaltungen bereits intensiv beworben. Darüber hinaus engagieren sich viele Mitarbeiter unserer finnischen Gesellschaft auch direkt bei dem Projekt – zum Wohle der Gemeinschaft.

### **Förderung von Studenten und Universitäten**

Im Sinne unserer Nachhaltigkeitsstrategie wollen wir ebenso einen wichtigen Beitrag zum Ausbau der Bildungsinfrastruktur und damit zur langfristigen Sicherung qualifizierter Nachwuchskräfte leisten. Deshalb arbeiten wir in zahlreichen europäischen Ländern eng mit pharmazeutischen Fakultäten und Universitäten ebenso wie mit den Studierenden zusammen, so zum Beispiel in Bosnien, Deutschland, Frankreich, Mazedonien, Norwegen, Serbien, Tschechien und Ungarn. Am 7. Oktober 2014 wurden im Mannheimer Schloss bereits zum 7. Mal Stipendien an erfolgreiche Studierende verliehen. Dabei wird die eine Hälfte des Stipendiums vom Bund getragen, die andere von privaten Stiftern, Privatpersonen und Unternehmen, darunter von Beginn an die PHOENIX group. In Norwegen ist Apotek 1 seit 2007 Hauptsponsor des Projekts „Pharma-Aide Mali-Norvège“, einer Studentengruppe der „Apotheker ohne Grenzen“ der Universität Oslo. Dabei geht es darum, die Zusammenarbeit dieser Studenten mit Pharmazie- und Medizinstudenten der Universität von Bamako (Mali) zu fördern.

Die PHOENIX group arbeitet in zahlreichen europäischen Ländern eng mit pharmazeutischen Fakultäten und Universitäten ebenso wie mit den Studierenden zusammen.

### **Weitere lokale Projekte unterstreichen gesellschaftliches Engagement**

Daneben engagieren wir uns dort vor Ort, wo es besonders sinnvoll erscheint und großer Handlungsbedarf besteht. In der Slowakei arbeiten wir beispielsweise eng mit Behindertenwerkstätten zusammen und unterstützen junge Künstler und Beschäftigte, die die Städte in „pro bono“-Aktivitäten verschönern, sei es durch das Säubern der Straßen oder auch durch Malerarbeiten. In Tschechien unterstützen wir die International Humanity, eine Gemeinwohlorganisation, die sich um Projekte in Afrika kümmert, sei es im Rahmen von Bildungsprojekten oder auch des Baus von neuen Krankenhäusern. In Ungarn 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.

### **Auch unsere Mitarbeiter engagieren sich**

Darüber hinaus motivieren wir ebenfalls alle Beschäftigten der PHOENIX group dazu, sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten für Gesellschaft und Gemeinwohl zu engagieren, sei es durch ehrenamtliche Tätigkeiten oder auch die Teilnahme an Spendenläufen oder sonstigen gemeinnützigen Aktionen. So unterstützen die Mitarbeiter des Vertriebszentrums München zum Beispiel die Spendenaktion für das Kinderhospiz Sternenbrücke der VW Beetle Freunde Deutschland. Auch in Finnland beteiligen sich unsere Mitarbeiter an Spendensammlungen; in Litauen wiederum spenden die Kollegen alle sechs Monate Blut. In Ungarn nehmen Manager und Mitarbeiter an dem „PHOENIX Charity Lauf“ teil, bei dem Spenden gesammelt werden, um Kinderwünsche zu erfüllen. Zwei Mitarbeiterinnen von BROCACEF in den Niederlanden wiederum haben für ein Charity-Projekt Geld gesammelt, woraufhin die Geschäftsführung den Betrag verdoppelt hat.

### **Unser Anspruch:**

---

- Zielgerichtete Förderung der pharmazeutischen Forschung
- Intensivierung des lokalen gesellschaftlichen Engagements
- Ausbau der gruppenweiten gemeinwohlorientierten Projekte
- Beitrag zur langfristigen Sicherung qualifizierten Nachwuchses leisten

# Zahlen und Fakten

## Grundlagen der Berichterstattung

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht umfasst das Geschäftsjahr vom 1. Februar 2014 bis 31. Januar 2015 und beschreibt die Entwicklung und Ergebnisse der CSR-Maßnahmen der PHOENIX group. Er knüpft an den Nachhaltigkeitsbericht 2013/14 an, der im September 2014 veröffentlicht wurde. Der Nachhaltigkeitsbericht 2014/15 der PHOENIX group beinhaltet erstmalig die wesentlichen Leistungsindikatoren aus allen Landesgesellschaften und entspricht damit der Darstellung der PHOENIX group als Gesamtkonzern im Jahresbericht. Zur vereinfachten Lesbarkeit wurden die Länder ihrer Region zugeordnet. Deutschland wird als Heimatmarkt separat ausgewiesen. Die Regionen gliedern sich wie folgt:

- **Deutschland**
- **Westeuropa:** Großbritannien, Niederlande, Frankreich, Schweiz, Italien und Österreich
- **Osteuropa:** Ungarn, Tschechische Republik, Slowakei, Kroatien, Bulgarien, Mazedonien, Serbien, Bosnien und Herzegowina sowie Polen
- **Nordeuropa:** Dänemark, Schweden, Finnland, Norwegen, Estland, Lettland, Litauen

Aufgrund der Komplexität der Datengenerierung wurde der Bereich Einzelhandel vorwiegend nicht in den Umweltkennzahlen berücksichtigt. Da Vorjahreswerte nicht flächendeckend für alle Landesgesellschaften verfügbar sind, werden keine Vorjahreskennzahlen abgebildet. Mitarbeiterkennzahlen wurden über ein zentrales Personalsystem der PHOENIX group erstellt und können somit auch für den Vergleichszeitraum 2013/14 abgebildet werden. Ausnahme sind die Angaben zu Verletzungen von Mitarbeitern mit Ausfallzeiten, die aufgrund nationaler Vorschriften unterschiedlich an die lokalen Behörden berichtet werden.

### Kennzahlen der PHOENIX group

#### Wertschöpfung

Einbehaltener Geschäftswert aller Landesgesellschaften der PHOENIX group in TEUR	2013/14	2014/15
Nettoumsatz	21.792.370	22.567.998
Gesellschaftliche Investitionen	-2.177	-2.031
Löhne, Gehälter und Sozialleistungen	-1.076.078	-1.034.353
Betriebskosten	-20.405.093	-21.119.765
Zahlungen an Regierungen	-93.936	-73.364
Zahlungen an Kapitalgeber	-138.002	-99.225
<b>Einbehaltener Geschäftswert</b>	<b>77.084</b>	<b>239.260</b>

## Umwelt

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

in tCO <sub>2</sub>	2014/15
<b>Scope 1</b>	
Direkter Energieverbrauch <sup>1)</sup>	
THG-Emissionen aus Brennstoffen von Gebäuden	28.443
Transport <sup>2)</sup>	
THG-Emissionen von eigenen Transporten	12.021
<b>Scope 1 gesamt</b>	<b>40.464</b>
<b>Scope 2</b>	
Sekundäre Energiequellen <sup>3)</sup>	
THG-Emissionen aus der Erzeugung des eingekauften Stroms und Fernwärme	50.966
<b>Scope 2 gesamt</b>	<b>50.966</b>
<b>Scope 3</b>	
Transport <sup>2)</sup>	
THG-Emissionen von ausgelagerten Transporten	116.172
<b>Scope 3 gesamt</b>	<b>116.172</b>
<b>Gesamt (Scope 1+2+3)</b>	<b>207.602</b>

<sup>1)</sup> Die CO<sub>2</sub>-Emissionsfaktoren der direkten Energien (Heizöl und Erdgas) basieren auf den EU ETS Bewertungsrichtlinien (IPCC 1996, Good Practice Guide).

<sup>2)</sup> Die CO<sub>2</sub>-Emissionsfaktoren für Transporte basieren auf Werten, die von LIPASTO Finnland zur Verfügung gestellt wurden ([www.lipasto.vtt.fi/yksikkopaastot/tavaraliikenne/tieliikenne/tavara\\_tiee.htm](http://www.lipasto.vtt.fi/yksikkopaastot/tavaraliikenne/tieliikenne/tavara_tiee.htm)). CO<sub>2</sub>-Emissionen aus Geschäftsreisen stellen für die PHOENIX group keinen wesentlichen Aspekt dar.

<sup>3)</sup> Die CO<sub>2</sub>-Emissionsfaktoren zur Berechnung des indirekten Energieverbrauchs (Strom und Fernwärme) basieren auf länderspezifischen Jahreswerten der International Emissions Agency von 2012.

### Fernwärmeverbrauch nach Region

in MWh	2014/15
PHOENIX group	27.572
Deutschland	4.113
Westeuropa <sup>1)</sup>	0
Osteuropa	9.679
Nordeuropa	13.780

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

**Stromverbrauch nach Region**

in MWh	2014/15
PHOENIX group	134.180
Deutschland	34.147
Westeuropa	35.545
Osteuropa	18.320
Nordeuropa	46.168

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

in tCO <sub>2</sub>	2014/15
PHOENIX group	207.602
Deutschland	60.050
Westeuropa	54.326
Osteuropa	58.773
Nordeuropa	34.453

**Emissionen von eigenen Transporten nach Region (Scope 1)**

in tCO <sub>2</sub>	2014/15
PHOENIX group	12.021
Deutschland <sup>1)</sup>	0
Westeuropa	7.210
Osteuropa	3.510
Nordeuropa	1.301

<sup>1)</sup> Die Transporte unserer Tochtergesellschaft „transmed“ weisen wir aus Vereinfachungsgründen unter Scope 3 Emissionen aus (siehe Seite 39).

**THG-Emissionen durch indirekten Energieverbrauch nach Region (Scope 2)**

in tCO <sub>2</sub>	2014/15
PHOENIX group	50.966
Deutschland	18.173
Westeuropa	11.477
Osteuropa	13.934
Nordeuropa	7.382

**Emissionen von ausgelagerten Transporten nach Region (Scope 3)**

in tCO <sub>2</sub>	2014/15
PHOENIX group	116.172
Deutschland	39.150
Westeuropa	32.705
Osteuropa	18.820
Nordeuropa	25.498

**Pharmazeutischer Abfall nach Region**

in MWh	2014/15
PHOENIX group	1.076
Deutschland	185
Westeuropa	75
Osteuropa	198
Nordeuropa	618

**Ungefährlicher Abfall nach Region**

in MWh	2014/15
PHOENIX group	19.241
Deutschland	8.380
Westeuropa	4.915
Osteuropa	2.444
Nordeuropa	3.502

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

	2013/2014		2014/2015	
	Gesamtanzahl	Vollzeit (FTE)	Gesamtanzahl	Vollzeit (FTE)
PHOENIX group	28.992	23.796	28.872	24.461
Deutschland	4.524	3.555	4.489	3.577
Westeuropa	12.541	9.856	12.690	9.887
Osteuropa	5.650	5.144	6.025	5.659
Nordeuropa	6.277	5.242	5.668	5.338

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

**Mitarbeiter nach Geschlecht und Region**

Anzahl	2013/14				2014/15			
	Vollzeit männlich	Teilzeit männlich	Vollzeit weiblich	Teilzeit weiblich	Vollzeit männlich	Teilzeit männlich	Vollzeit weiblich	Teilzeit weiblich
PHOENIX group	6.903	1.958	9.853	10.278	7.250	1.893	10.041	9.688
Deutschland	1.435	355	932	1.802	1.458	339	946	1.746
Westeuropa	2.977	1.200	2.566	5.798	2.954	1.254	2.559	5.923
Osteuropa	1.470	82	3.426	672	1.639	73	3.672	641
Nordeuropa	1.021	321	2.929	2.006	1.199	227	2.864	1.378

**Gesamtrate arbeitsbedingter Verletzungen<sup>1)</sup>**

je eine Million Arbeitsstunden	2014/15
Verletzungen mit Zeitausfall	568
Tatsächliche Arbeitszeit in Stunden	50.495.123
<b>Gesamthäufigkeit von Verletzungen (TRIF)</b>	<b>11</b>

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

**Abwesenheit**

	2013/2014		2014/2015	
	Krankheitsstunden bezahlt	Krankheitsstunden unbezahlt	Krankheitsstunden bezahlt	Krankheitsstunden unbezahlt
PHOENIX group	1.461.384	810.134	1.498.631	760.300
Deutschland	335.026	144.438	347.758	116.663
Westeuropa	666.525	235.757	651.007	217.101
Osteuropa	136.611	230.034	142.358	225.190
Nordeuropa	323.222	199.905	357.507	201.346

# GRI-Index

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 2014/15 nicht stattgefunden. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wurde deshalb auf die Spalte zur externen Prüfung verzichtet.

Allgemeine Standardangaben		Seite
<b>Strategie und Analyse</b>		
G4-1	Erklärung des Vorsitzenden der Geschäftsführung	S. 2
<b>Organisationsprofil</b>		
G4-3	Name der Organisation	Impressum
G4-4	Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	S. 4
G4-5	Hauptsitz der Organisation	Impressum
G4-6	Anzahl der Länder und Betriebsstandorte	S. 4f.
G4-7	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	Impressum, Geschäftsbericht 2014/15 <a href="http://www.PHOENIXgroup.eu/DE/Service/Investor-Relations/Documents/PHOENIX%20group_Geschäftsbericht%202014-15_web.pdf">http://www.PHOENIXgroup.eu/DE/Service/Investor-Relations/Documents/PHOENIX%20group_Geschäftsbericht%202014-15_web.pdf</a>
G4-8	Bediente Märkte	S. 4f.
G4-9	Größe der Organisation	Klappe, S. 4f., S. 18ff., S. 42
G4-10	Gesamtzahl der Beschäftigten	Klappe, S. 42, S. 60
G4-11	Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen	S. 42
G4-12	Lieferkette der Organisation	S. 4, S. 18f.
G4-13	Wesentliche Änderungen in Bezug auf Größe, Struktur und Eigentumsverhältnisse	S. 18ff.
G4-14	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip der Organisation	S. 18ff., S. 25ff., S. 28ff.
G4-15	Externe Vereinbarungen, Prinzipien und Initiativen	S. 20
G4-16	Mitgliedschaften in Verbänden und Organisationen	S. 8
<b>Ermittelte wesentliche Aspekte und Grenzen</b>		
G4-17	Unternehmensstruktur	S. 4f., S. 56
G4-18	Bestimmung der Berichtsinhalte	S. 8ff.
G4-19	Wesentliche Aspekte	S. 10
G4-20	Wesentliche Aspekte innerhalb der Organisation	S. 7
G4-21	Wesentliche Aspekte außerhalb der Organisation	S. 7
G4-22	Erläuterung neuer Darstellungen von Informationen	S. 7, S. 56
G4-23	Erläuterung veränderter Berichtsparameter	S. 7, S. 56

Allgemeine Standardangaben		Seite
<b>Einbindung von Stakeholdern</b>		
G4-24	Einbezogene Stakeholder-Gruppen	S. 10, S. 12
G4-25	Identifizierung und Auswahl der Stakeholder	S. 12
G4-26	Ansätze zur Einbindung der Stakeholder	S. 12
G4-27	Themen und Anliegen der Stakeholder	S. 10
<b>Berichtsprofil</b>		
G4-28	Berichtszeitraum	S. 1, S. 7, S. 56
G4-29	Datum des letzten Berichts	S. 56
G4-30	Berichtszyklus	S. 7
G4-31	Ansprechpartner für Fragen bezüglich des Berichts und seiner Inhalte	S. 9, Impressum
G4-32	„In Übereinstimmung“-Option im GRI-Index	S. 1, S. 61
G4-33	Externe Prüfung des Berichts	S. 61
<b>Unternehmensführung</b>		
G4-34	Struktur der Unternehmensführung	Impressum, Geschäftsbericht 2014/15 <a href="http://www.PHOENIXgroup.eu/DE/Service/Investor-Relations/Documents/PHOENIX%20group_Geschäftsbericht%202014-15_web.pdf">http://www.PHOENIXgroup.eu/DE/Service/Investor-Relations/Documents/PHOENIX%20group_Geschäftsbericht%202014-15_web.pdf</a>
<b>Ethik und Integrität</b>		
G4-56	Werte, Grundsätze sowie Verhaltensstandards und -normen	S. 6, S. 25 ff., S. 49 f.
G4-57	Verfahren zu ethischem und gesetzeskonformem Verhalten und zu Anliegen der Integrität	S. 25 ff.
G4-58	Verfahren für die Meldung von Bedenken in Bezug auf ethisch nicht vertretbares oder rechtswidriges Verhalten sowie Anliegen der Integrität	S. 27

Spezifische Standardangaben	Auslassungen	Seite
<b>Wirtschaftlich</b>		
<b>Aspekt: Wirtschaftliche Leistung</b>		
G4-EC1	Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert	Klappe, S. 18 ff.
<b>Ökologisch</b>		
<b>Aspekt: Energie</b>		
G4-EN3	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 35 f.
G4-EN6	Verringerung des Energieverbrauchs	S. 35 ff.
<b>Aspekt: Emissionen</b>		
G4-EN15	Direkte Treibhausgas (THG)-Emissionen (Scope 1)	S. 33 f., S. 57 ff.
G4-EN16	Indirekte energiebezogene Treibhausgas (THG)-Emissionen (Scope 2)	S. 33 f., S. 57 ff.
G4-EN17	Weitere indirekte Treibhausgas (THG)-Emissionen (Scope 3)	S. 33 f., S. 38, S. 57 ff.
<b>Aspekt: Abwasser und Abfall</b>		
G4-EN23	Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgung	S. 30 f.
<b>Aspekt: Produkte und Dienstleistungen</b>		
G4-EN27	Umfang der Maßnahmen zur Bekämpfung der ökologischen Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen	S. 28 ff.
<b>Aspekt: Compliance</b>		
G4-EN29	Monetärer Wert signifikanter Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -vorschriften	S. 27
<b>Aspekt: Transport</b>		
G4-EN30	Erhebliche ökologische Auswirkungen durch den Transport	S. 39 f.

Spezifische Standardangaben	Auslassungen	Seite	
<b>Gesellschaftlich</b>			
<b>Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung</b>			
<b>Aspekt: Beschäftigung</b>			
G4-LA1	Gesamtzahl und Rate neu eingestellter Mitarbeiter sowie Personalfluktuaton	Die Rate neu eingestellter Mitarbeiter sowie die Personalfluktuaton sind gegenwärtig nicht verfügbar. Ein einheitliches Reporting dieser Kennzahlen soll in den nächsten zwei Jahren eingeführt werden.	Klappe, S. 42, S. 60
<b>Aspekt: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz</b>			
G4-LA6	Art und Rate der Verletzungen, Ausfalltage sowie Abwesenheit		S. 60
<b>Aspekt: Aus- und Weiterbildung</b>			
G4-LA9	Durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	Eine durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter ist gegenwärtig nicht verfügbar. Ein einheitliches Reporting dieser Kennzahlen soll in den nächsten zwei Jahren eingeführt werden.	S. 43 f.
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. 50
<b>Aspekt: Vielfalt und Chancengleichheit</b>			
G4-LA12	Zusammensetzung der Kontrollorgane und Aufteilung der Mitarbeiter nach Mitarbeiterkategorie in Bezug auf Geschlecht, Altersgruppe, Zugehörigkeit zu einer Minderheit und andere Diversitätsindikatoren	Daten zur Zusammensetzung der Mitarbeiter nach Altersstruktur sind gegenwärtig nicht verfügbar. Ein einheitliches Reporting dieser Kennzahlen soll in den nächsten zwei Jahren eingeführt werden. Der PHOENIX group sind keine Minderheiten bekannt.	S. 42, Impressum, Geschäftsbericht 2014/15, <a href="http://www.PHOENIXgroup.eu/DE/Service/Investor-Relations/Documents/PHOENIX%20group_Geschäftsbericht%202014-15_web.pdf">http://www.PHOENIXgroup.eu/DE/Service/Investor-Relations/Documents/PHOENIX%20group_Geschäftsbericht%202014-15_web.pdf</a>

Spezifische Standardangaben	Auslassungen	Seite	
<b>Lokale Gemeinschaften</b>			
<b>Aspekt: Anti-Korruption</b>			
G4-SO4	Informationen und Schulungen über Maßnahmen und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	S. 27	
<b>Aspekt: Wettbewerbswidriges Verhalten</b>			
G4-SO7	Gesamtzahl der Verfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung sowie deren Ergebnisse	S. 27	
<b>Aspekt: Compliance</b>			
G4-SO8	Monetärer Wert signifikanter Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften	S. 27	
<b>Produktverantwortung</b>			
<b>Aspekt: Kundengesundheit und -sicherheit</b>			
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 wurden jedoch im jeweiligen Kapitel erläutert.	S. 23 f.

# Glossar

## Abkürzungen

CO<sub>2</sub> = Kohlendioxid

FTE = Full Time Equivalent (Vollzeitäquivalent)

HC = Headcount (Mitarbeiterzahl)

HR = Human Resources (Personalwesen)

IFRS = International Financial Reporting Standard (Internationale Rechnungslegungsstandards)

ISO = International Organization for Standardization (Internationale Organisation für Normung)

TRIF = Total Recordable Injury Frequency (Gesamthäufigkeit meldepflichtiger Verletzungen)

## Arzneimittelhandelsverordnung (AM-HandelsV)

Die Arzneimittelhandelsverordnung trat 1987 in Kraft und regelt den Umgang mit Arzneimitteln und fordert die Einhaltung der europäischen Leitlinien für die gute Vertriebspraxis.

## Direkte Energie

Energie, die als solche eingekauft wird.

## Disclosures on Management Approach (DMA)

Im Deutschen die Angaben zum Managementansatz; sollen den Unternehmen die Möglichkeit bieten, wie mit wirtschaftlichen, ökologischen und gesellschaftlichen Auswirkungen in Bezug auf wesentliche Aspekte umgegangen wird.

## 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.

## FCPA

Foreign Corrupt Practices Act. 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.

## 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.

## Global Reporting Initiative (GRI)

Ein weltweit für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten verwendetes Rahmenwerk. Die für eine nachhaltige Entwicklung in die drei Kategorien ökonomische, ökologische und soziale Verantwortung eingeteilten Standards für die CSR-Berichterstattung. Ziel der GRI ist es, Nachhaltigkeitsberichte so geläufig und vergleichbar zu machen wie alle anderen jährlich veröffentlichten Unternehmensberichte.

## Gute Vertriebspraxis

### (Good Distribution Practice = GDP)

Standard für die angemessene Distribution und Handhabung von Arzneimitteln.

**Indirekte Energie**

Energie, die in Form von Fernwärme oder Elektrizität eingekauft wird.

**Initiative securPharm**

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

**ISO**

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

**Junior Entwicklungsprogramm (JEP)**

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

**LIPASTO**

Ein vom VTT Technical Research Centre of Finland entwickeltes System zur Berechnung von Abgasemissionen im Straßenverkehr und des Energieverbrauchs in Finnland.

**Mobile Datenerfassung (MDE)**

Geräte zur mobilen Datenerfassung sind Barcodelesegeräte und unterstützen die Bereiche Warenein- und -ausgang sowie der Inventur.

**Pharmazeutische Abfälle**

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

**Treibhausgase**

Die Atmosphäre enthält sowohl natürliche als auch durch menschliche Aktivitäten verursachte Treibhausgase. Die bedeutendsten natürlichen Treibhausgase sind Wasserdampf (H<sub>2</sub>O), Kohlendioxid (CO<sub>2</sub>), Methan (CH<sub>4</sub>), Ozon (O<sub>3</sub>) und Distickstoffdioxid (N<sub>2</sub>O). Darüber hinaus werden durch menschliche Aktivitäten weitere als Treibhausgase geltende Stoffe freigesetzt, wie zum Beispiel Fluorkohlenwasserstoffe (CFC, HCFC, HFC und PCF) und Schwefel-Hexafluorid. Die Verwendung der oben genannten Stoffe ist entweder teilweise oder gänzlich verboten bzw. eingeschränkt.

**UK Bribery Act**

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

**Umrechnung von Energieeinheiten**

**1 MWh** = 3,6 GJ

**1 GJ** = 0,2278 MWh

**Wesentlichkeitsmatrix**

Unternehmen entscheiden anhand der Wesentlichkeitsmatrix, in welche CSR-Initiativen 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

Thomas Ehmann  
 Generalbevollmächtigter  
 Jennifer Opitz  
 Referentin CSR und Kommunikation  
 PHOENIX group

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

## Konzept und Realisation

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

## Bildnachweise

Bernward Bertram (S. 44)  
 Nicole Blomann (S. 32)  
 Colin Boulter, Nielson Reeves photographers (S. 24)  
 Østfold Energi AS (S. 37)  
 Kris Goricanec (S. 39)  
 iStock (S. 48)  
 Sabine Klimpt (S. 27)  
 Hans-Georg Merkel (S. u1, 2, 9, 14, 15, 16, 17, 18, 21,  
 24, 28, 32, 41, 44, 49, 51)  
 PHOENIX group (S. 19, 27, 39, 40, 44, 46, 49, 52, 53)  
 Antti-Matti Siikala, Arkkitehtitoimisto Sarc Oy (S. 54)  
 Igor Swinkels (S. 19)

## Druck

CHARTERHOUSE Print Management Ltd., Köln

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

Dieser Nachhaltigkeitsbericht liegt auch in englischer  
 Sprache vor. Die deutsche Version ist bindend.

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](http://www.PHOENIXgroup.eu)

**PHOENIX** group