



PHOENIX group

Nachhaltigkeitsbericht



2012/13

PHOENIX group in Zahlen

Kennzahlen der PHOENIX group		2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Umsatzerlöse	in TEUR	21.310.679	21.317.594	21.737.772	21.660.649	21.218.687
Gesamtleistung ¹⁾	in TEUR	23.987.505	24.433.939	25.062.613	25.479.749	25.251.336
Gesamtertrag ²⁾	in TEUR	2.118.305	2.143.272	2.204.501	2.266.740	2.335.526
Ergebnis vor Steuern	in TEUR	209.063 ⁴⁾	247.239 ⁴⁾	274.911	300.918	237.025
Bereinigtes Ergebnis vor Steuern ³⁾	in TEUR	326.353	311.225	328.889	300.918	335.458
Eigenkapital	in TEUR	864.681 ⁵⁾	1.092.612	1.772.409	1.935.623	2.103.800
Eigenkapitalquote	in %	10,3 ⁵⁾	13,5	23,4	26,1	28,7
Nettoverschuldung	in TEUR	4.173.527	3.678.418	2.176.588	1.855.743	1.611.518
Unternehmensrating (Standard & Poor's)				B+	BB-	BB
Mitarbeiter (Gesamtzahl)		28.291	28.156	27.873 ⁶⁾	29.038 ⁶⁾	28.698
Mitarbeiter (Vollzeit)		23.365	23.261	23.206	23.850	23.932

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

²⁾ Gesamtertrag = Rohertrag plus sonstige betriebliche Erträge.

³⁾ Bereinigt um Wertminderungen der Geschäfts- oder Firmenwerte, Effekte aus der Abschreibung bzw. Veräußerung auf Finanzanlagen, Einmaleffekte im Zusammenhang mit der finanziellen Restrukturierung sowie Einmaleffekte im Zusammenhang mit der Refinanzierung in 2012.

⁴⁾ Angepasst aufgrund der Anwendung von IAS 19.93A.

⁵⁾ Angepasst aufgrund der Anwendung von IAS 19.93A und sonstiger Umgliederungen.

⁶⁾ Angepasst aufgrund von veränderten Reporting Standards.

PHOENIX group: Bindeglied zwischen Hersteller und Patient



Pharmazeutische
Industrie



Health Care
Logistik



Großhandel



Einzelhandel



Patient

»»»»»»»»»»»»»» PHOENIX Pharma Services »»»»»»»»»»»»»»

Großhandel



> Als Großhändler sorgt die PHOENIX group dafür, dass die von den pharmazeutischen Herstellern produzierten Arzneimittel und Gesundheitsprodukte schnell und zuverlässig in die Apotheken und medizinischen Einrichtungen gelangen. Die Lagerung und Auslieferung erfolgt über Distributionszentren in ganz Europa.

Pharma Services



> Pharma Services hat ein vielfältiges Dienstleistungsangebot, das Pharmaherstellern ermöglicht, sich auf die Entwicklung und Produktion von erstklassigen Arzneimitteln zu konzentrieren. Alles andere übernimmt die PHOENIX group.

Einzelhandel



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



- > **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 28.700 Mitarbeitern einen wichtigen Beitrag für eine umfassende Gesundheitsversorgung.

- > **Im Pharmagroßhandel** ist die PHOENIX group mit 155 Distributionszentren in 23 Ländern aktiv und beliefert Apotheken und medizinische Einrichtungen mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten. Zahlreiche Angebote und Dienstleistungen – von der Unterstützung der Patientenberatung bis zum modernen Warenwirtschaftssystem für Apotheken – ergänzen das Leistungsspektrum.

- > **Im Apothekeneinzelhandel** betreibt die PHOENIX group rund 1.550 eigene Apotheken in zwölf Ländern – davon bereits 700 unter der neuen 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 110 Millionen Kundenkontakte. Sie geben rund 240 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 für Hersteller, Apotheken und Patienten. Für die pharmazeutische Industrie übernehmen wir auf Wunsch die gesamte Distribution. Dies umfasst unter anderem Lagerung, Transport sowie Warenwirtschaft.

➤ **Corporate Social Responsibility (CSR)** entwickelt sich zu einer zunehmend wichtigen Komponente unserer Unternehmensaktivitäten. Unser erster Nachhaltigkeitsbericht befasst sich mit unserer Verpflichtung gegenüber unseren Mitarbeitern, unserem Unternehmensverständnis sowie unserer Umweltverantwortung. Wir sind uns deren Bedeutung für unsere Stakeholder bewusst und legen deshalb großen Wert auf ihre Integration in unsere Gesamtstrategie, die Entwicklung von CSR-Aktivitäten sowie unsere zukünftige Berichterstattung.

<p>Wirtschaftliche Verantwortung</p> <p>Seite 10</p>	<p>Ökologische Verantwortung</p> <p>Seite 14</p>	<p>Mitarbeiter und Wohlbefinden am Arbeitsplatz</p> <p>Seite 22</p>	<p>Qualität und Compliance</p> <p>Seite 32</p>
---	---	--	---

Inhalt

<p>2 PHOENIX und Nachhaltigkeit</p> <p>2 Rückblick des Vorsitzenden der Geschäftsführung</p> <p>4 Grundsätze der Berichterstattung</p> <p>6 PHOENIX group Corporate Social Responsibility Ziele</p> <p>6 Wesentliche Corporate Social Responsibility Aspekte</p> <p>8 FALLSTUDIE: PHOENIX group Pharmazie Wissenschaftspreis</p> <p>9 PHOENIX CSR group Landesgesellschaften und ihre Stakeholder</p> <p>9 Corporate Social Responsibility – Management und Organisation</p>	<p>22 Mitarbeiter und Wohlbefinden am Arbeitsplatz</p> <p>23 Mitarbeiter in Zahlen</p> <p>25 Einheitliche Prinzipien der Geschäftsführung</p> <p>26 Motivation und Engagement</p> <p>27 FALLSTUDIE: Wohlbefinden am Arbeitsplatz bei Tamro Finnland</p> <p>28 Karriere- und Kompetenzentwicklung</p> <p>29 Ein attraktiver Arbeitsplatz</p> <p>30 FALLSTUDIE: Werteorientierte Erzählungen aus Dänemark</p> <p>31 Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz</p>
<p>10 Wirtschaftliche Verantwortung</p> <p>11 PHOENIX group und wirtschaftliche Verantwortung</p> <p>12 PHOENIX group Geschäftsentwicklung</p>	<p>32 Qualität und Compliance</p> <p>33 Qualitätsprinzipien der PHOENIX Pharmahandel in Deutschland – Interview</p> <p>34 Kundenfeedback zur PHOENIX group</p> <p>34 Verschiedene Methoden zur Untersuchung der Kundenwahrnehmung</p> <p>35 Pharmazeutische Qualität und Audits</p> <p>37 Produktsicherheit und Qualitätssicherung</p> <p>37 Wettbewerb und Korruptionsbekämpfung</p>
<p>14 Ökologische Verantwortung</p> <p>15 PHOENIX group und Umweltverantwortung</p> <p>15 Distributionskette</p> <p>15 Transport und transportbedingte Emissionen</p> <p>18 Energieverbrauch</p> <p>19 Entsorgung und Recycling von Abfällen</p> <p>21 FALLSTUDIE: Umweltfreundliches Logistikzentrum für Arzneimittel</p>	<p>38 Weitere Informationen</p> <p>38 Selbstdeklaration (Anwendungsebene)</p> <p>39 GRI-Index</p> <p>43 Glossar</p>

Rückblick des Vorsitzenden der Geschäftsführung

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Vertrieb von Arzneimitteln ist in allen Gesellschaften von größter Bedeutung. Gleichzeitig unterliegt diese Branche jedoch auch strengsten Vorschriften, was zu einer sehr geringen Flexibilität in den Geschäftsprozessen führt. Ferner wird über das ganze Jahr hinweg tagtäglich eine sichere und zuverlässige Wertschöpfungskette vom Hersteller bis zu den Patienten und Kunden vorausgesetzt. Dafür sorgt die PHOENIX group in 23 Ländern Europas.

Kostendruck, zunehmend striktere Qualitäts- und Sicherheitsvorschriften sowie eine immer internationaler werdende Wertschöpfungskette tragen zu den herausfordernden Marktbedingungen bei, denen der Pharmahandel heute gegenübersteht.

Trotz dieses sich ständig ändernden Umfelds ist es der PHOENIX group gelungen, ihre Position kontinuierlich zu einem der führenden Pharmahändler Europas auszubauen. Im Vergleich zum Wettbewerb und zum Markt haben wir im Geschäftsjahr 2012/13 erneut gut abgeschnitten. Die Gesamtleistung, die sich aus unserem Nettoumsatz und dem Warenvolumen zusammensetzt, das wir für pharmazeutische Hersteller ausliefern, ist nur leicht um 0,9 Prozent zurückgegangen, während der europäische Pharmamarkt in der gleichen Zeitspanne um 2,3 Prozent schrumpfte.

Die positive Entwicklung spiegelt sich auch in den kontinuierlich steigenden Werten unseres Gesamtertrags und der Gesamtertragsmarge wider, die sich im Geschäftsjahr 2012/13 um 0,5 Prozentpunkte auf 11 Prozent bezogen auf den Nettoumsatz verbesserte. Unsere konkurrenzlose Präsenz in 23 europäischen Ländern erlaubt es uns, auf Konzernebene negative Entwicklungen in einzelnen Märkten auszugleichen. Die Finanzlage der PHOENIX group kann aufgrund der stetigen Reduzierung unserer Nettoverschuldung und der verbesserten Eigenkapitalquote als stark und gesund bezeichnet werden. Sowohl unser Unternehmens- als auch unser Anleiherring haben sich beständig verbessert und liegen derzeit auf „BB“-Niveau.

Im Kern unserer Unternehmensstrategie steht die Kundenorientierung. Wir stellen sicher, dass die pharmazeutische Wertschöpfungskette in Europa von den Herstellern bis zu den Kunden jederzeit reibungslos funktioniert – in allen 23 Märkten, in denen wir präsent sind. Die Qualitäts- und Sicherheitsaspekte unserer Geschäftsprozesse sind ausschlaggebend für unseren Erfolg. Engagierte Mitarbeiter der PHOENIX group sorgen dafür, dass die Arzneimittel jeden Tag pünktlich am richtigen Ort sind und dass sie sachgerecht transportiert und gelagert werden. Für die Gesellschaften, die auf unsere Dienstleistungen zählen, sind die Sicherheit und Zuverlässigkeit unseres Pharmahandels von großer Bedeutung. Unsere stabile Anteilseignerstruktur sowie unsere solide finanzielle Basis ermöglichen uns eine langfristige Perspektive. Unsere Handelsbedingungen sind einfach, transparent und fair. Damit fördern wir positive und langfristige Geschäftsbeziehungen zu unseren Apothekenkunden und erzeugen nachhaltige Werte für beide Parteien. Die PHOENIX group ist den Apotheken auch in gesundheitspolitisch schwierigen Zeiten ein zuverlässiger und vertrauenswürdiger Partner.

Unsere Mitarbeiter sind unser wichtigstes Kapital. Ein erfolgreicher Geschäftsprozess ist ohne engagierte Mitarbeiter schlichtweg nicht möglich. Insbesondere in unserer Branche ist es von größter Bedeutung, dass wir jederzeit unsere Versprechen einhalten und zuverlässig sind. Im Bereich der sozialen Verantwortung bieten sich jedoch ständig weitere Entwicklungsräume. Die Methoden variieren innerhalb der verschiedenen Unternehmen unseres Konzerns und selbst unsere Märkte unterscheiden sich stark voneinander. Unsere Führungsleitlinien sollen gewährleisten, dass hinsichtlich des Personalmanagements überall die gleichen Prinzipien angewandt werden, unabhängig von Unterschieden in den Unternehmen und Märkten.



„Kundenorientierung und nachhaltiges Wachstum sind für uns von großer Bedeutung.“

Wir sind uns auch der Bedeutung der in unseren Lagern eingesetzten Verfahren zur Energieeinsparung bewusst und sind für unsere Logistikzentren in Europa ständig auf der Suche nach noch besseren und energieeffizienteren Lösungen. Unser Logistikzentrum in Tampere, Finnland ist ein hervorragendes Beispiel für energiesparende Einrichtungen. Dort verwenden wir Erdwärme zum Heizen und Kühlen und setzen LED-Technologie mit Bewegungssensoren für die Beleuchtung ein. Dadurch werden Ressourcen gespart, weshalb wir dieses Konzept zukünftig in allen unseren Einrichtungen einsetzen wollen.

Die wesentlichste Umweltbeeinträchtigung durch die PHOENIX group entsteht durch die Auslieferung der Arzneimittel. Unsere eigenen und die von Subunternehmern durchgeführten Transporte belaufen sich jeden Monat auf Millionen von Kilometern. Die Optimierung dieses Aspekts unseres Geschäftsbetriebs wird wesentlich zur Reduzierung unserer Gesamtemissionen beitragen.

Dies ist unser erster Nachhaltigkeitsbericht. Wir sind uns über die Bedeutung der nachhaltigen Verantwortung für unsere Stakeholder bewusst und legen deshalb großen Wert auf ihre Integration in unsere Gesamtstrategie, die Entwicklung von CSR-Aktivitäten sowie unsere zukünftige Berichterstattung. Eine verbesserte Transparenz wird externen Stakeholdern die Bewertung unserer Leistung unter dem neuen Gesichtspunkt der ökologischen und sozialen Verantwortung ermöglichen. Eine Vielzahl der CSR-Maßnahmen haben eine lange Tradition in den Unternehmen der PHOENIX group und können nun durch den CSR-Bericht mit unseren Stakeholdern geteilt werden.

Reimund Pohl
Vorsitzender der Geschäftsführung

Grundsätze der Berichterstattung

Berichtsumfang und -grenzen

Der Bericht schließt die Geschäftsbereiche der PHOENIX group in Deutschland, in Skandinavien, im Baltikum und in Polen ein. Im Folgenden werden diese Länder unter der Bezeichnung PHOENIX CSR group zusammengefasst. Der Name PHOENIX group bezieht sich dagegen auf die im Jahresbericht dargestellte PHOENIX group als Gesamtkonzern. Die im Zusammenhang mit der PHOENIX group genannten KPIs sind direkt dem Jahresabschluss entnommen.

Dieser Bericht beschreibt die Entwicklung und die Ergebnisse der CSR-Maßnahmen der PHOENIX CSR group, die sich aus den folgenden neun Ländern zusammensetzt: Dänemark, Estland, Finnland, Deutschland, Lettland, Litauen, Norwegen, Polen und Schweden. Weitere Länder, in denen die PHOENIX group präsent ist, sind in diesem Bericht nicht berücksichtigt.

Es ist unser Ziel, die CSR-Berichterstattung bis 2015/16 auf alle Länder der PHOENIX group auszuweiten.

Der CSR-Bericht der PHOENIX CSR group orientiert sich an den GRI-Richtlinien G3.0 (Global Reporting Initiative). Der Bericht enthält zusätzliche unternehmensspezifische Indikatoren, die im Pharmahandel von Bedeutung sind. Darüber hinaus beschreiben einige Fallstudien die Umsetzung der Nachhaltigkeit des Konzerns in der Praxis.

Die lokalen Daten werden von den Administratoren vor Ort erfasst und berichtet.

Die Daten der PHOENIX CSR group werden im PHOENIX CSM-System (Corporate Sustainability Management), das von einem externen Anbieter zur Verfügung gestellt wird, erfasst und konsolidiert. Für die Erfassung und Meldung der lokalen Daten im CSM-System sind die Berichtsgruppen der PHOENIX CSR group Landesgesellschaften unter der Leitung der Standortadministratoren verantwortlich. Die Standortadministratoren genehmigen die lokalen Daten, sodass sie vom PHOENIX group CSR-Team zusammengefasst und validiert werden können. Das PHOENIX group CSR-Team prüft die Daten hinsichtlich aller relevanten Aspekte auf Vollständigkeit, Zuverlässigkeit, Genauigkeit und Klarheit.

Es konnten jedoch nicht alle Länder der PHOENIX CSR group vollständige Daten für alle KPIs liefern. Da dies keinen wesentlichen Einfluss auf die gesamte Deutung der präsentierten Daten und Zahlen hat, werden diese Fälle jeweils durch Fußnoten hervorgehoben. Wesentliche Unterschiede zwischen Deutschland und den anderen im Bericht enthaltenen Geschäftsbereichen ergeben sich sowohl durch die unterschiedlichen Marktstrukturen dieser Länder als auch aufgrund des Geschäftsumfangs.

Der Bericht beginnt mit einem allgemeinen Überblick über die unternehmerische gesellschaftliche Verantwortung der PHOENIX group durch den Vorsitzenden der Geschäftsführung Reimund Pohl.

Der Nachhaltigkeitsbericht wird sowohl online auf der Website der PHOENIX group im PDF-Format als auch in gedruckter Form veröffentlicht.

Der GRI-Inhaltsindex, der für die Bewertung der Erfüllung der GRI-Berichtsanforderungen ausschlaggebend ist, steht im Abschnitt GRI-Index zur Verfügung.

Berichtszeitraum und -zyklus

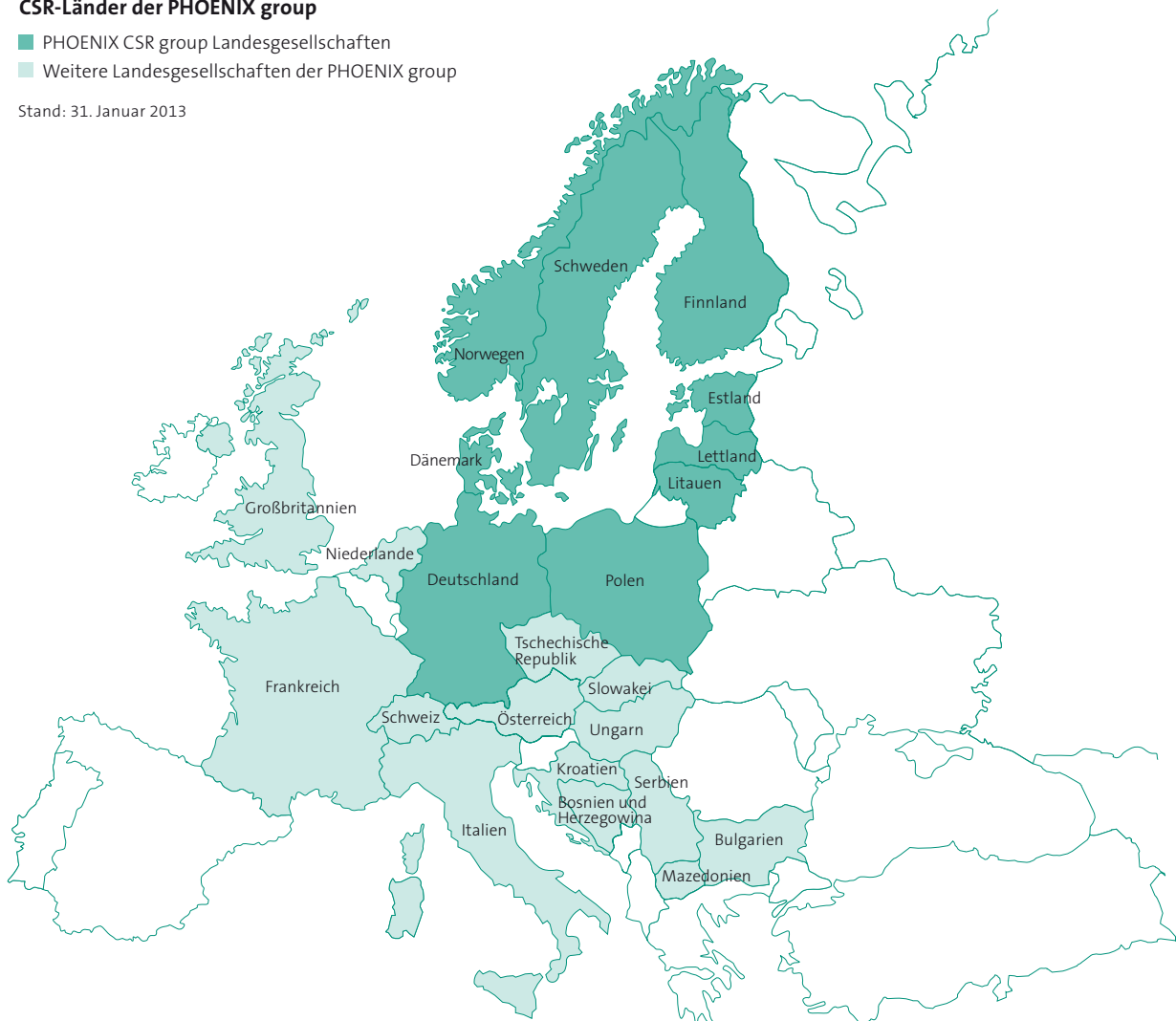
Dieser Bericht beschreibt die CSR-Leistung der PHOENIX CSR group für das Geschäftsjahr vom 1. Februar 2012 bis 31. Januar 2013. Dies ist der erste CSR-Bericht, den die PHOENIX group veröffentlicht. Der CSR-Berichterstattungsprozess wurde von der Tamro Group übernommen. Die Tamro Group ist einer der früheren Geschäftsbereiche der PHOENIX group, die in den Jahren 2010 bis 2012 bereits drei CSR-Berichte veröffentlichte.

Zu dieser Zeit war die Tamro Group der führende Pharmagroßhändler und das größte private Apothekenunternehmen Nordeuropas. Die Tamro Group, mit Sitz in Vantaa in Finnland, beschäftigte über 5.400 Mitarbeiter in acht Ländern (Norwegen, Schweden, Dänemark, Finnland, dem Baltikum und Polen). Im Jahr 2012 löste die PHOENIX group die Teilkonzernstruktur der Tamro Group auf, sodass nun alle früheren Landesgesellschaften der Tamro Group direkt an die PHOENIX group berichten.

CSR-Länder der PHOENIX group

- PHOENIX CSR group Landesgesellschaften
- Weitere Landesgesellschaften der PHOENIX group

Stand: 31. Januar 2013



PHOENIX group Corporate Social Responsibility Ziele

Ziel des CSR-Prozesses für das Geschäftsjahr 2012/13 waren es die Ausweitung und Übertragung sowie die Weiterentwicklung der CSR-Berichterstattung von der Tamro Group in Finnland auf die Geschäftstätigkeit der PHOENIX group. Aufgrund der unterschiedlichen Verfahren zur Überwachung und Sammlung von Daten in den Geschäftsbereichen werden die Harmonisierung und der Abschluss dieser Übergangsphase mehrere Jahre in Anspruch nehmen. Wir gehen davon aus, dass die Ausweitung der CSR-Berichterstattung auf alle Landesgesellschaften der PHOENIX group bis 2015/16 abgeschlossen sein wird.

Die Qualität der Berichtsdaten ist maßgeblich. Sie müssen umfassend und vergleichbar sein.

Ein wesentlicher Aspekt dieses dynamischen Prozesses wird die Weiterentwicklung der Qualität der Berichtsdaten sein. Darüber hinaus ist es wichtig, dass die Berichtsdaten für die unterschiedlichen Landesgesellschaften so umfassend und vergleichbar wie möglich sind. Auch die Genauigkeit der Daten muss gewährleistet sein.

Ein wesentlicher Bestandteil der Entwicklung des CSR-Berichtsprozesses ist die Präzisierung und Aktualisierung der innerhalb der PHOENIX group angewandten Richtlinien der Berichterstattung. Dies muss den Grundsätzen und Anforderungen des Konzerns entsprechend durchgeführt werden und gleichzeitig mit möglichen Änderungen der GRI-Anforderungen an die Berichterstattung konform sein.

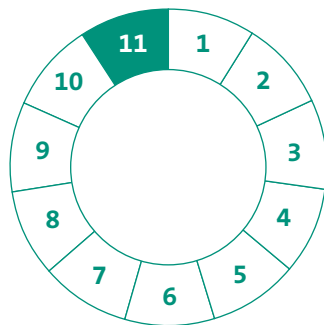
Ein langfristiges Ziel der PHOENIX group ist die Integration von Corporate Social Responsibility in die allgemeinen Entscheidungsprozesse. Ein gemeinsames Verständnis für die Bedeutung der Nachhaltigkeit in Bezug auf die Geschäftstätigkeit der PHOENIX group fördert dieses Denken im gesamten Konzern.

Die PHOENIX group ist der Auffassung, dass die CSR-Berichterstattung sowie die Qualität und Zuverlässigkeit der Berichtsdaten durch Schulungen und die Sensibilisierung ihrer Mitarbeiter hinsichtlich Corporate Social Responsibility und der Bedeutung solcher Berichte entwickelt und verbessert werden kann.

Wesentliche Corporate Social Responsibility Aspekte

Die Auswahl der wichtigsten CSR-Aspekte der PHOENIX CSR group Landesgesellschaften erfolgte auf Basis der Wesentlichkeitsanalyse der Tamro Group aus dem Vorjahr.

Jährlicher CSR-Berichtszyklus der PHOENIX group



- 1 Erstellung eines Berichtsplans
- 2 Start des Berichtsjahres
- 3 Konzern-CSR-Team entscheidet über die wesentlichen Berichtsinhalte
- 4 Schulung der CSM-Endnutzer und Standortadministratoren
- 5 Beginn der Sammlung der Jahresabschlussdaten
- 6 Beginn der Erfassung der Jahresabschlussdaten
- 7 Ende der Erfassung der Jahresabschlussdaten
- 8 Validierung und Konsolidierung der Daten durch das CSR-Team
- 9 Bereitstellung des Berichtsentwurfs
- 10 Genehmigung des Berichts durch die Geschäftsführung der PHOENIX group
- 11 Bericht steht zur Veröffentlichung bereit

Ende 2011 führte die Tamro Group in allen neun operativen Ländern (die heute alle zur PHOENIX CSR group gehören) eine umfassende Stakeholder-Umfrage mit mehr als eintausend Befragten durch, um die wesentlichen Aspekte für diese Gruppe zu identifizieren. Die im Jahr 2011 Befragten repräsentierten die Mitarbeiter und das Management der Tamro Group sowie externe Stakeholder, wie Apotheken, Krankenhäuser, Pharmaunternehmen, Geschäftspartner, Eigentümer und Gesundheitsbehörden. Um einen Überblick der gesamten PHOENIX CSR group zu gewinnen, wurden die Ergebnisse 2012 unter Einbeziehung von Deutschland überarbeitet und weiter untersucht.

Die in der Stakeholder-Umfrage des Jahres 2011 identifizierten wesentlichen Aspekte wurden in Deutschland bestätigt.

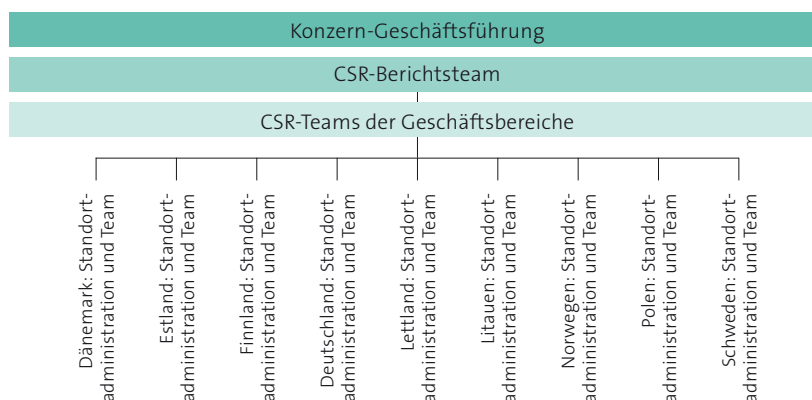
Auf Basis der Stakeholder-Umfrage im vergangenen Jahr und der in Deutschland durchgeführten Wesentlichkeitsanalyse wurden gegenüber dem Vorjahr fünf vorrangige CSR-Aspekte identifiziert:

- Umweltverträgliche Handhabung von pharmazeutischen Abfällen
- Einhaltung von Gesetzen und Bestimmungen
- Sicherstellung der Verfügbarkeit von Arzneimitteln
- Gewährleistung einer sicheren und zuverlässigen Arzneimittellogistikkette
- Termingerechte Lieferung von Arzneimitteln

Die Umfrage zeigte keine großen Abweichungen bezüglich der Schwerpunkte zwischen den verschiedenen Stakeholdern.

Die Ergebnisse der Stakeholder-Umfrage flossen auch in den PHOENIX group Verhaltenskodex ein, der 2013/14 in Kraft tritt. Die PHOENIX group wird im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit auch in Zukunft großen Wert auf Qualität, Sicherheit, Umweltaspekte sowie die Einhaltung von Gesetzen und gruppen-internen Richtlinien legen.

PHOENIX group CSR-Organisation





FALLSTUDIE: PHOENIX group Pharmazie Wissenschaftspreis



Förderung der pharmazeutischen Grundlagenforschung im deutschsprachigen Raum

Die Pharmabranche befasst sich mit nichts Geringerem als der Gesundheit des Menschen. In einem solch sensiblen Bereich ist es wichtig, Verantwortung zu übernehmen. Nicht nur jeder einzelne Mitarbeiter bei seiner täglichen Arbeit, sondern auch das Unternehmen als Ganzes.

PHOENIX Deutschland übernimmt Verantwortung und setzt sich in besonderem Maße für die pharmazeutische Forschung ein. PHOENIX prämiiert innovative und qualitativ hervorragende Originalarbeiten mit pharmazeutischer Relevanz in vier Bereichen:

- > Pharmakologie und klinische Pharmazie
- > Pharmazeutische Biologie
- > Pharmazeutische Chemie
- > Pharmazeutische Technologie

Der PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis wurde 1996 durch den damaligen Vorsitzenden Dr. Bernd Scheifele ins Leben gerufen. Seit dem erfährt er großen Zuspruch durch zahlreiche Bewerbungen. Allein im Jahr 2012 lagen über 50 Bewerbungen vor. Voraussetzung für die Bewerbung ist, dass die Arbeiten im Vorjahr der Verleihung in einer deutsch- oder englischsprachigen Fachzeitschrift in gedruckter Form veröffentlicht wurden. Die Bewertung der zahlreichen Originalarbeiten übernimmt ein vierköpfiges Expertenteam unter der Leitung

von Professor Dr. Jörg Kreuter. Die Preisträger werden für ihre Arbeiten mit einem Preisgeld in Höhe von 10.000 Euro je Kategorie prämiiert und in einem feierlichen Rahmen geehrt.

Besonderes Augenmerk wird darauf gelegt, dass neben der wissenschaftlichen Qualität auch die langfristige Bedeutung für die pharmazeutische Praxis gegeben ist. Frühere Themen erstreckten sich von Forschungen in der zielgerichteten Krebstherapie bis hin zu Verfahren der Membrantechnik und Untersuchungen verengender Gefäßerkrankungen. Themen, die sich mit großen gesundheitlichen Schwierigkeiten unserer Gesellschaft befassen und nur durch intensive Forschungsarbeit einer Lösung nähergebracht werden können.

Heute wie damals ist es das selbsterklärte Ziel der PHOENIX, exzellente wissenschaftliche pharmazeutische Forschung in den deutschsprachigen Ländern zu fördern und für die wissenschaftliche Basis im pharmazeutischen Bereich Verantwortung zu übernehmen. Denn Forschung ist der Grundstein für bessere Versorgungsmöglichkeiten heutiger und zukünftiger Patienten und existenziell für eine erfolgreiche Zukunft der Pharmabranche. In Zeiten knapper werdender Gelder der öffentlichen Kassen ist die Unterstützung durch die Privatwirtschaft ein wichtiger Beitrag zur Forschungsförderung. Für diesen nachhaltigen Fortschritt setzt sich PHOENIX in Deutschland mit dem PHOENIX Pharmazie Wissenschaftspreis ein.

PHOENIX CSR group Landesgesellschaften und ihre Stakeholder

Die Stakeholder der PHOENIX CSR group umfassen Akteure, die ein Interesse an PHOENIX haben und die das Geschäftsumfeld oder die Geschäftstätigkeit des Konzerns beeinflussen können.

Die wichtigsten Stakeholder der PHOENIX CSR group im Großhandel sind Pharmaunternehmen, Mitarbeiter, Wettbewerber, Apotheken, Einzelhandelsgeschäfte, Transportunternehmen und der Finanzmarkt. Im Einzelhandel sind es die Patienten und Kunden. Die Stakeholder der PHOENIX group im Bereich Pharma Services sind die pharmazeutischen Hersteller.

Corporate Social Responsibility – Management und Organisation

Die PHOENIX group befolgt die Gesetze und Bestimmungen zur Regulierung des Arzneimittelhandels innerhalb der Europäischen Union und der Länder, in denen der Konzern tätig ist. Der Pharmagroß- und -einzelhandel unterliegt strengen Vorschriften, um eine sichere Arzneimittel-Wertschöpfungskette vom Hersteller bis zum Kunden zu gewährleisten.

Wir befolgen die Gesetze und Bestimmungen zur Regulierung des Arzneimittelhandels in der EU.

Der erstklassige Vertrieb von Arzneimitteln erfordert exakte Sicherheitsverfahren und die Kontrolle der Transport- und Lagerbedingungen. Alle Geschäftsbereiche des Konzerns befolgen an ihren Standorten eine gute Vertriebspraxis gemäß den Vorgaben der EU-Kommission (Good Distribution Practice, GDP)*. Lokal verantwortliche Apotheker und Qualitätsbeauftragte stellen sicher, dass die Verfahren jederzeit befolgt werden und das Personal angemessene Schulungen erhält. Innerhalb des Konzerns werden die Qualität und Sicherheit ständig durch umfassende interne und externe Audits überwacht.

Die PHOENIX CSR group hat sich zu einer nachhaltigen Führung und Weiterentwicklung ihrer Geschäfte verpflichtet. Sie ist bestrebt, allen Mitarbeitern einen sicheren und gesunden Arbeitsplatz zu bieten. Diese Werte haben auf allen Verantwortungsebenen innerhalb der PHOENIX CSR group einen hohen Stellenwert. Alle PHOENIX CSR group Landesgesellschaften befolgen die jeweils geltenden Arbeitsschutzrichtlinien. Die Geschäftsführung vor Ort ist dafür verantwortlich, dass diese Richtlinien den nationalen Gesetzen und Gepflogenheiten entsprechend umgesetzt werden.

Das Konzern-CSR-Team setzt sich aus Mitgliedern verschiedener Abteilungen der PHOENIX CSR group Landesgesellschaften zusammen. Die Erfassung der CSR-Berichtsdaten steht in der gemeinsamen Verantwortung der PHOENIX CSR group Landesgesellschaften (lokale Datenerhebung) und des Konzern-CSR-Teams (Datenkonsolidierung und -validierung). Dem Konzern CSR-Team obliegen die Veröffentlichung des Berichts sowie die Entwicklung und Umsetzung des Berichtsprozesses.

Weitere Informationen:

Thomas Ehmann

Leiter ZSB Unternehmens-
kommunikation PHOENIX group
PHOENIX Pharmahandel
GmbH & Co KG
Tel. +49 621 8505 8506

Terhi Kivinen

Director Marketing and
Communications
Tamro Finland
Tel. +358 40 848 4001

Jennifer Opitz

Referentin Kommunikation
PHOENIX Pharmahandel
GmbH & Co KG
Tel. +49 621 8505 8503

* Leitlinien vom 7. März 2013 hinsichtlich der guten Vertriebspraxis von Humanarzneimitteln.



Hyvinvointia matkalle ja arkeen

Matkalla aurinkoon?
Suomen Keskilämpötila Suomessa
Suomen Keskilämpötila Suomessa
Suomen Keskilämpötila Suomessa

M OXKA
20%
20 20

Wirtschaftliche Verantwortung

Qualität, Kostenbewusstsein und die Suche nach den besten Lösungen für die PHOENIX group und ihre Stakeholder sind ein wichtiger Teil unserer wirtschaftlichen Verantwortung.

> Gemeinsame Wertschöpfung mit den Stakeholdern. > Bereitstellung transparenter, konsistenter und zeitnaher Informationen. > In 20 von 23 Ländern unter den Top 3 der Pharmagroßhändler. > Die PHOENIX group fördert einen konstruktiven Ideenaustausch über Ländergrenzen hinweg.

PHOENIX group und wirtschaftliche Verantwortung

Die PHOENIX group betreibt ihr Geschäft bei einem möglichst effektiven Einsatz von Ressourcen verantwortungsvoll und finanziell profitabel. Ziel ist es, unter Beteiligung der Stakeholder des Konzerns Werte zu schaffen und gemeinsam von den finanziellen Ergebnissen zu profitieren. Operative und finanzielle Ergebnisse werden unter Einhaltung ethischer Verhaltensweisen sowie fairer Wettbewerbspraktiken verfolgt.

Die PHOENIX group orientiert sich in Bezug auf Transparenz und Publizität an den Anforderungen des Kapitalmarkts. Somit sollen alle Geschäftstätigkeiten zu einem Mehrwert führen und das Rechnungswesen soll die Transparenz fördern und den internationalen Rechnungslegungsstandards (IFRS) entsprechen.

Ziel der Investor Relations der PHOENIX group ist es, transparent, konsistent und zeitnah über Entwicklungen des Marktumfelds und des Unternehmens zu informieren. Diese Aktivitäten tragen auch zum Verständnis der Geschäftstätigkeit der PHOENIX group bei. Die Kapitalmarktkommunikation ist langfristig orientiert und versteht sich als Teil der nachhaltigen Wertsteigerungsstrategie des Konzerns. Auf der Investor Relations-Webseite der PHOENIX group werden relevante Informationen regelmäßig allen Kapitalmarktteilnehmern zugänglich gemacht.

Der Erfolg der PHOENIX group basiert auf Qualität, Kostenbewusstsein, der fortwährenden Suche nach den besten Geschäftslösungen für die PHOENIX group und ihre Kunden sowie auf der Kompetenz und dem Engagement ihrer Mitarbeiter und Führungskräfte. Die PHOENIX group ist bestrebt, durch nachhaltige Geschäftspraktiken unter Berücksichtigung der Anforderungen des Gesundheitssektors, kontinuierliche Verbesserungen und eine ausgezeichnete Umsetzung ihr fortwährendes Wachstum zu erhalten und ihre Marktposition weiter auszubauen.

Aktuelle Finanzberichte finden Sie unter www.phoenixgroup.eu/EN/Service/InvestorRelations/Pages/Publications.aspx

Umsatz der PHOENIX CSR group* in TEUR



* Einschließlich konzerninterner Umsätze.



In unserer Tamro Filiale in Vantaa, Finnland, hat Kundenservice oberste Priorität.

Wir sind ein führender europäischer Pharmahändler mit 155 Vertriebszentren.

PHOENIX group Geschäftsentwicklung

Die PHOENIX group ist ein führendes Pharmagroß- und -einzelhandelsunternehmen in Europa. Darüber hinaus sind die Landesgesellschaften in verwandten Geschäftsfeldern tätig, wie zum Beispiel wertsteigernden Dienstleistungen für pharmazeutische Hersteller.

Die PHOENIX group ist in 23 europäischen Ländern präsent. Im Kerngeschäft umfasst die PHOENIX group 155 Vertriebszentren und insgesamt 1.500 Apotheken (Stand zum Ende des Berichtsjahres 2012/13), davon 700 unter der Marke BENU. Das Länderportfolio der PHOENIX group ist stark diversifiziert, wobei Deutschland als größter Einzelmarkt etwa ein Drittel des konsolidierten Konzernumsatzes erzielt. Die osteuropäischen Länder machen etwa 14 Prozent des Umsatzes aus. Diese Märkte wachsen generell schneller als die reiferen Pharmamärkte.

Das Gesamtziel der PHOENIX group ist es, sich in jedem Land unter den Top 3 der Pharmagroßhändler zu finden. Dieses Ziel wurde in 20 von 23 Ländern bereits erreicht. Die PHOENIX group betreibt ihr Apothekeneinzelhandelsgeschäft in Großbritannien, Norwegen, den Niederlanden, der Schweiz, Ungarn, der Tschechischen Republik und im Baltikum.

Die Organisationsstruktur der PHOENIX group basiert auf der Verantwortlichkeit der jeweiligen internationalen Tochtergesellschaft für das operative Geschäft und die lokal beste Vorgehensweise. Die Flexibilität in den Länderorganisationen ermöglicht es dem Konzern, innerhalb der Märkte bestmöglich auf spezifische Anforderungen reagieren zu können.

Die PHOENIX group fördert einen konstruktiven Ideenaustausch über die Ländergrenzen hinweg, um Fortschritte zu erzielen und um im Rahmen der eigenen Ressourcen die besten Lösungen zu finden. In einem Land erfolgreich entwickelte Konzepte werden auf andere Länder übertragen.



Veränderte Rahmenbedingungen erfordern stetige Anpassungen. Wir vereinfachen die Abläufe für unsere Kunden und entlasten sie auf diese Weise.

Im Rahmen dieses Ansatzes etablierte die PHOENIX group zur Unterstützung und Koordination der Zusammenarbeit zwischen den Geschäftsbereichen im Jahr 2010 die Abteilung Supplier Services, die 2013 in Pharma Services umbenannt wurde. Pharma Services bietet den Unternehmen der pharmazeutischen Industrie professionelle Logistikdienstleistungen an. Mehrwertdienstleistungen runden das umfangreiche Leistungsportfolio für unsere Kunden ab.

Pharma Services unterstützt und koordiniert die Zusammenarbeit zwischen den Geschäftsbereichen.

Einbehaltener Geschäftswert aller Landesgesellschaften der PHOENIX group in 2012/13

TEUR	
1. Nettoumsatz	21.218.687
2. Gesellschaftliche Investitionen	- 1.496
3. Löhne, Gehälter und Sozialleistungen	- 1.079.870
4. Betriebskosten	- 19.736.489
5. Zahlungen an Regierungen	- 80.318
6. Zahlungen an Kapitalgeber	- 167.168
Einbehaltener Geschäftswert	153.347

Ökologische Verantwortung

Die PHOENIX group hat sich die Weiterentwicklung und Verbesserung ihrer Geschäftsprozesse sowie die Reduzierung von Abfällen und CO₂-Emissionen zum Ziel gesetzt. Dies ist im Einklang mit dem Gedanken der Nachhaltigkeit, der unsere gesamte Geschäftstätigkeit bestimmt.



› Produkte müssen den vor Ort geltenden gesetzlichen Bestimmungen entsprechend gelagert, gehandhabt und verteilt werden. › Tamro Finnland hat einen CO₂-Grenzwert von 160 Gramm pro Kilometer festgelegt. › Bei neuen Gebäuden werden Umweltaspekte und Energieeffizienz berücksichtigt. › Die Geschäftsbereiche reduzieren den hausinternen Einsatz von Kunststoffen.

PHOENIX group und Umweltverantwortung

Die Arzneimittelsicherheit ist in der gesamten Vertriebskette vom Hersteller bis zum Patienten von besonderer Bedeutung. Bei der Verteilung von Arzneimitteln müssen die Auswirkungen auf die Umwelt, insbesondere die durch den Transport verursachten Emissionen, einbezogen werden. Aufgrund des zunehmenden Umweltbewusstseins achten die Kunden auf Nachhaltigkeit bei der Herstellung und dem Vertrieb ihrer Gesundheitsprodukte. Die unter allen Umständen herausragende Qualität und Sicherheit von pharmazeutischen Produkten wird vor allem durch die Gesetzgebung der Europäischen Union sowie durch nationale Bestimmungen sichergestellt. Darüber hinaus bestehen weitere verbindliche Regeln und Normen der Industrie für den Transport, die Verpackung und die Lagerung medizinischer Produkte. Und nicht zuletzt sind die mit dem Großhandel, dem Vertrieb und dem Transport von Arzneimitteln betrauten Unternehmen auch zur Einhaltung der GDP-Richtlinien verpflichtet.

Die Arzneimittelsicherheit ist in der gesamten Distributionskette von größter Bedeutung.

Die PHOENIX group hat sich verpflichtet, das Unternehmen auf nachhaltige Weise zu führen und weiterzuentwickeln. Mit der Einführung des CSR-Berichts für die PHOENIX CSR group werden nun auch die Abfälle und CO₂-Emissionen gemessen. Dies ist der Ausgangspunkt für die kontinuierliche Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Geschäftsprozesse und Technologien zur Minimierung von Abfällen und CO₂-Emissionen. Beispielsweise entsorgt PHOENIX in allen Ländern der PHOENIX CSR group Arzneimittelabfälle in Übereinstimmung mit den lokalen Bestimmungen für Sonderabfälle. Bei der Planung neuer Gebäude wird großer Wert auf deren Umweltverträglichkeit gelegt, wie zum Beispiel beim Logistikzentrum in Tampere, Finnland, das mit Erdwärme beheizt und gekühlt wird und mit einer modernen, energiesparenden Beleuchtungstechnik ausgestattet ist. Darüber hinaus wird der neu entwickelte Verhaltenskodex der PHOENIX group alle Mitarbeiter verpflichten, sich bei der Durchführung ihrer Aufgaben umweltbewusst und sozial verantwortungsvoll zu verhalten. Der Konzern setzt sich für nachhaltig umweltfreundliche Prozesse sowie sichere Arbeitsplätze und die möglichst weitreichende Vermeidung von Gesundheitsrisiken für seine Mitarbeiter ein.

Distributionskette

Die PHOENIX group hat sich den Vertrieb qualitativ einwandfreier Arzneimittel als permanentes Ziel gesetzt. Alle Landesgesellschaften der PHOENIX CSR group befolgen die von der EU veröffentlichte gute Vertriebspraxis (GDP). Die Landesgesellschaften müssen über geeignete Qualitätssicherungssysteme verfügen, um die Lagerung, Handhabung und Lieferung medizinischer Produkte gemäß den vor Ort geltenden gesetzlichen Bestimmungen zu gewährleisten.

Wir folgen den Grundsätzen und Richtlinien der guten Vertriebspraxis (GDP).

Transport und transportbedingte Emissionen

Die Pharmahandelsmodelle sowie die Anzahl der Apotheken und sonstigen Gesundheitseinrichtungen variieren von Land zu Land. Auch die geografischen Gegebenheiten unterscheiden sich. In einigen Märkten, wie zum Beispiel Deutschland, ist es üblich, dass die Apotheken von den PHOENIX Logistikzentren mehrmals täglich mit Arzneimitteln beliefert werden, während die Lieferungen in anderen Ländern nur mehrmals wöchentlich erfolgen. Das erklärt die unterschiedlichen Kilometerzahlen für die Auslieferung von Arzneimitteln in verschiedenen Ländern.



Die Optimierung des Transports ermöglicht die Reduzierung von Emissionen.



Der Energieverbrauch von Warenlagern und Verwaltungsgebäuden wird bereits in der Planungsphase berücksichtigt.

Die Effekte der Vertriebskette schließen Emissionen aus Transporten und den Energieverbrauch ein. Der wesentlichste Teil der Umweltbeeinträchtigungen durch die Geschäftstätigkeit der PHOENIX group entfällt auf das Transportwesen.

Die Arzneimittellieferungen erfolgen größtenteils per Straßenverkehr, teilweise mit unternehmenseigenen Fahrzeugen des Konzerns. Überwiegend wurde der Transport jedoch an Subunternehmer ausgelagert.

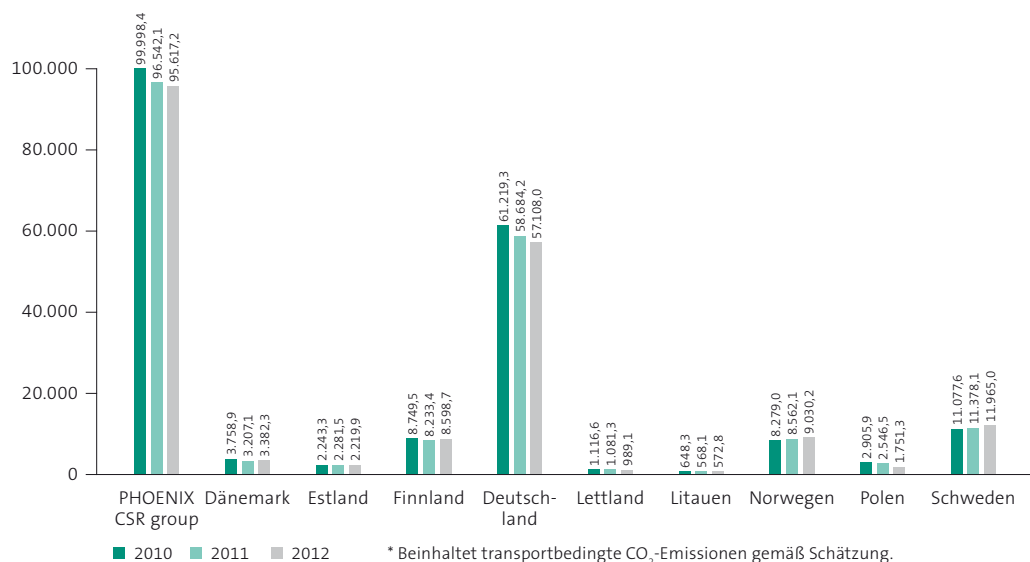
Logistikpartner werden zu einer kraftstoffsparenden Fahrweise angeregt.

Insofern unternehmenseigene Fahrzeuge der PHOENIX group für den Arzneimitteltransport eingesetzt werden bzw. bei der Nutzung von Firmenfahrzeugen durch die Mitarbeiter, fördern Schulungen der Fahrer über kraftstoffsparende Fahrweisen die Reduzierung des Kraftstoffverbrauchs und der Emissionen. Auch die Logistikpartner werden zu einer kraftstoffsparenden Fahrweise aufgefordert.

Tamro Baltics und die polnischen Geschäftsbereiche setzen für die Produktauslieferung Transporter und PKWs ein, wohingegen PHOENIX Deutschland, Tamro AB Schweden und Tamro Finnland keine eigene Fahrzeugflotte unterhalten.

Die Tabelle enthält die direkten und indirekten CO₂-Transportemissionen der PHOENIX CSR group sowie den direkten und indirekten Energieverbrauch. Die CO₂-Werte sind in Tonnen pro Jahr angegeben.

Treibhausgasemissionen der PHOENIX CSR group insgesamt von 2010/11 bis 2012/13* in Tonnen CO₂



Transportbedingte Emissionen ^{1), 2)}

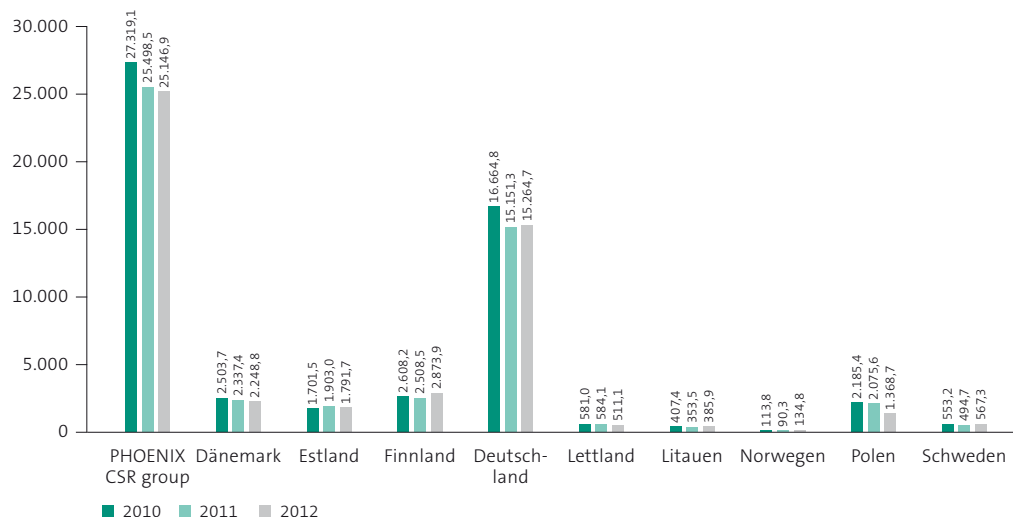
in Tonnen CO ₂	Emissionen von eigenen Transporten			Emissionen von ausgelagerten Transporten		
	2010/11	2011/12	2012/13	2010/11	2011/12	2012/13
Dänemark	853	870	809	340	0	325
Estland	274	210	210	0	21	35
Finnland	337	0	0	5.725	5.725	5.725
Deutschland	0	0	0	40.660	40.192	38.476
Lettland	521	449	172	0	48	306
Litauen	0	0	0	100	99	80
Norwegen	0	0	0	8.165	8.472	8.895
Polen	208	183	162	0	0	0
Schweden	0	0	0	10.448	10.883	11.398
PHOENIX CSR group	2.193	1.712	1.353	65.438	65.440	65.240

¹⁾ Beinhaltet transportbedingte CO₂-Emissionen gemäß Schätzung.

²⁾ Die CO₂-Emissionsfaktoren für Transporte basieren auf Werten, die von LIPASTO Finnland zur Verfügung gestellt wurden (http://lipasto.vtt.fi/yksikkopaastot/tavaraliikenne/tieliikenne/tavara_tiee.htm).

Die nordischen Geschäftsbereiche leasen Fahrzeuge für ihre Mitarbeiter und geben zur Abgasreduzierung maximale CO₂-Werte vor. Eine umweltfreundliche Auswahl bringt dem betreffenden Mitarbeiter außerdem finanzielle Vorteile ein. So kann sich zum Beispiel die Entscheidung für ein Fahrzeug mit geringen Emissionswerten in einer kleinen Gehaltserhöhung auszahlen.

Tamro Finnland hat ein Förderprogramm für Fahrzeuge mit geringem Kohlendioxidausstoß eingeführt, dessen CO₂-Grenzwert pro Kilometer 160 Gramm beträgt. In Dänemark sind alle Firmenfahrzeuge mit Dieselantrieb und einem Dieselpartikelfilter ausgerüstet. Darüber hinaus wurden auch in Norwegen und im Baltikum Schritte in diese Richtung unternommen, indem zum Beispiel Fahrzeuge mit Verbrennungsmotoren durch Elektrofahrzeuge ersetzt wurden und die private Nutzung von Firmenfahrzeugen berechnet wird.

Treibhausgasemissionen der PHOENIX CSR group durch indirekten Energieverbrauch von 2010/11 bis 2012/13 in Tonnen CO₂


Die CO₂-Emissionsfaktoren für den direkten Energieverbrauch (leichtes Heizöl und Erdgas) basieren auf den Leitlinien des Emissionshandelssystems der EU (IPCC 1996, Good Practice Guide). Die CO₂-Emissionsfaktoren für den indirekten Energieverbrauch (Fernwärme und Elektrizität) sind länderspezifische Werte, die auf den Durchschnittswerten des Treibhausgasprotokoll-Standards beruhen. Die CO₂-Emissionsfaktoren für Transporte basieren auf Werten, die von LIPASTO Finnland zur Verfügung gestellt wurden (http://lipasto.vtt.fi/yksikkopaastot/tavara-liikenne/tieliikenne/tavara_tiee.htm).

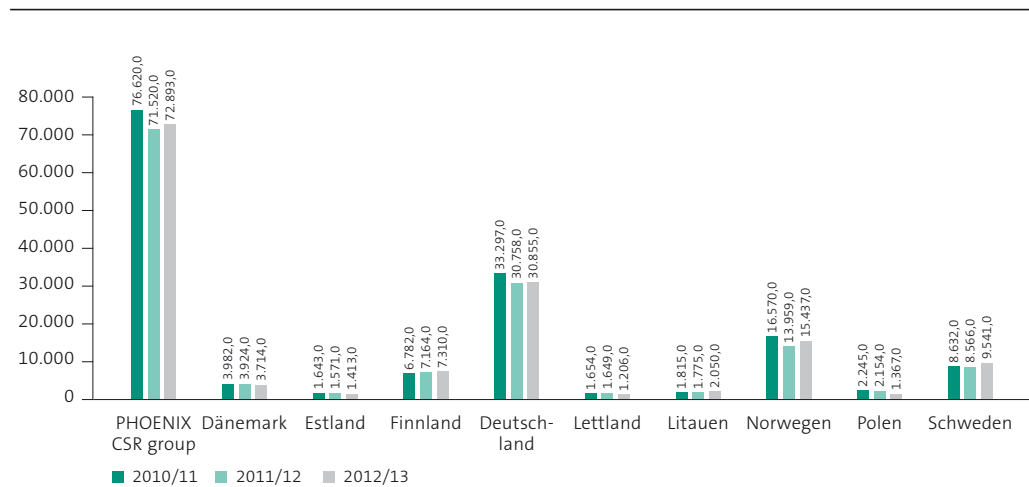
Energieverbrauch

Zusätzlich zu den transportbedingten Emissionen muss bei den ökologischen Auswirkungen der Arzneimitteldistribution auch der Energieverbrauch der Warenlager und Verwaltungsgebäude beachtet werden.

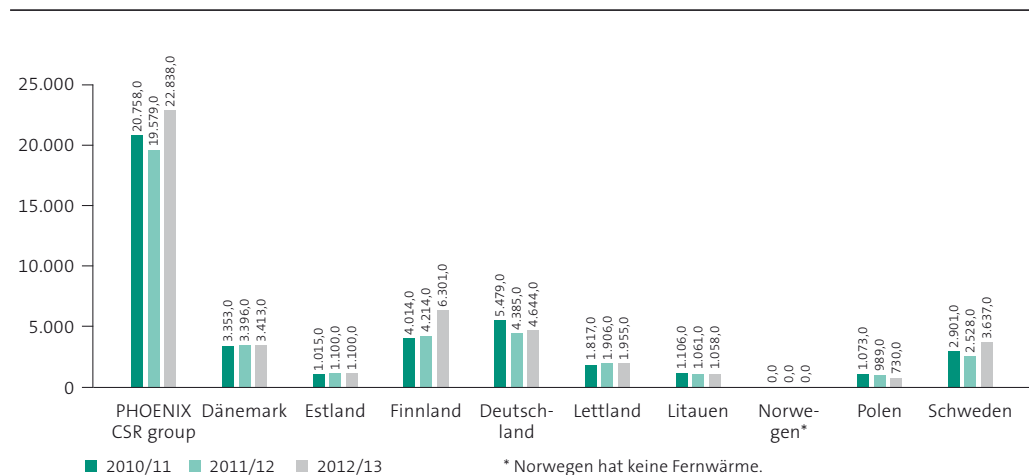
Das neue Gebäude in Tampere wird mit Erdwärme beheizt und gekühlt.

Der Bau des neuen Logistikzentrums in Tampere, Finnland, im Jahr 2012 war eines der größten Bauprojekte der PHOENIX group in den letzten Jahren. Bei der Planung spielten Umweltaspekte eine große Rolle. So wird das Gebäude zum Beispiel mit Erdwärme beheizt und gekühlt.

Stromverbrauch der PHOENIX CSR group von 2010/11 bis 2012/13 in MWh



Fernwärmeverbrauch der PHOENIX CSR group von 2010/11 bis 2012/13 in MWh





Das neue ökoeffiziente Arzneimittellogistikzentrum in Tampere, Finnland, erfüllt sowohl die Vorgaben der GDP-Richtlinie als auch die Anforderungen des Tamro ISO 9001-Qualitätssystems.



Die Fahrer PHOENIX eigener Fahrzeuge werden hinsichtlich kraftstoffsparender Fahrweisen ausgebildet.

Ebenso stehen nun das Zentrallager und das Vertriebszentrum nebeneinander, was die transportbedingten Emissionen reduziert sowie das Unfallrisiko minimiert, da Transporte zwischen den beiden Standorten und somit lange Fahrtzeiten entfallen.

Die PHOENIX group wird auch in Zukunft bereits in der Planungsphase neuer Gebäude deren Umweltverträglichkeit und Energieeffizienz berücksichtigen.

Entsorgung und Recycling von Abfällen

Im Rahmen der Geschäftstätigkeit der PHOENIX group fallen viele verschiedene Arten von Abfällen an, die zum Schutz der Umwelt und der allgemeinen Sicherheit sachgerecht entsorgt werden müssen. Dabei handelt es sich um Arzneimittelabfälle, biologisch abbaubare Abfälle, Energieabfälle* sowie Kunststoff-, Papp-, Papier- und diverse Mischabfälle. Arzneimittelabfälle werden zur sachgerechten Entsorgung bzw. Verbrennung an entsprechende Entsorgungseinrichtungen gegeben.

Unser Ziel ist es, die Erfassung der Abfalldaten zu optimieren, indem wir Unklarheiten beseitigen, die aufgrund der unterschiedlichen Abfallklassifizierungen in den Ländern entstehen, und die Genauigkeit der Definitionen in den Berichtsleitlinien des Konzerns verbessern. Da Norwegen die Abfallinformationen seines Einzelhandelsgeschäfts nicht zur Verfügung stellen kann, sind die Abfalldaten unvollständig. Die Abfalldaten des norwegischen Einzelhandelsgeschäfts sind folglich nicht in diesen Angaben enthalten.

Papier-, Papp-, Kunststoff- und Energieabfälle werden sachgerecht behandelt. Biologisch abbaubare Abfälle werden nach Möglichkeit zersetzt und ungefährliche Restabfälle werden an Mülldeponien oder Kläranlagen geliefert. Die Handhabung biologischer Abfälle wird nur für Deutschland, Schweden und Finnland getrennt ausgewiesen.

Die Recyclingmöglichkeiten der Landesgesellschaften variieren von Land zu Land. Die im Bericht erfassten Geschäftsbereiche produzierten 2012 insgesamt 12.551 Tonnen an ungefährlichen Abfällen. Davon entfiel der mit 6.000 Tonnen größte Anteil unter den Abfallsorten auf Papierabfälle. Der Verbrauch von Papier – und somit auch die Papierabfallmenge – ist in den nordischen Ländern zurzeit gering. Für diese Entwicklung gibt es mehrere Gründe: Druckvorgaben, elektronische Rechnungsstellung und die Kommunikation per Online-Anwendungen anstelle von Papier.

Druckvorgaben und die elektronische Rechnungsstellung verringern die Abfallmenge in den nordischen Ländern.

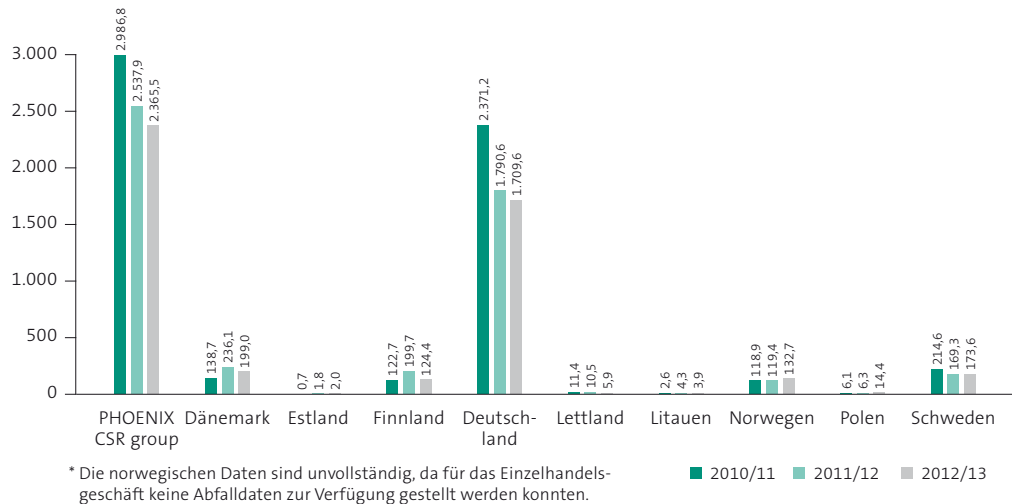
* Energieabfälle sind Abfälle, die zum Zweck der Energieerzeugung verbrannt werden.

Mehrere Geschäftsbereiche reduzieren darüber hinaus auch den hausinternen Einsatz von Kunststoffen. Beispielsweise wurden Kunststofftaschen durch Papiertaschen und Einweggeschirr durch abwaschbares Geschirr ersetzt.

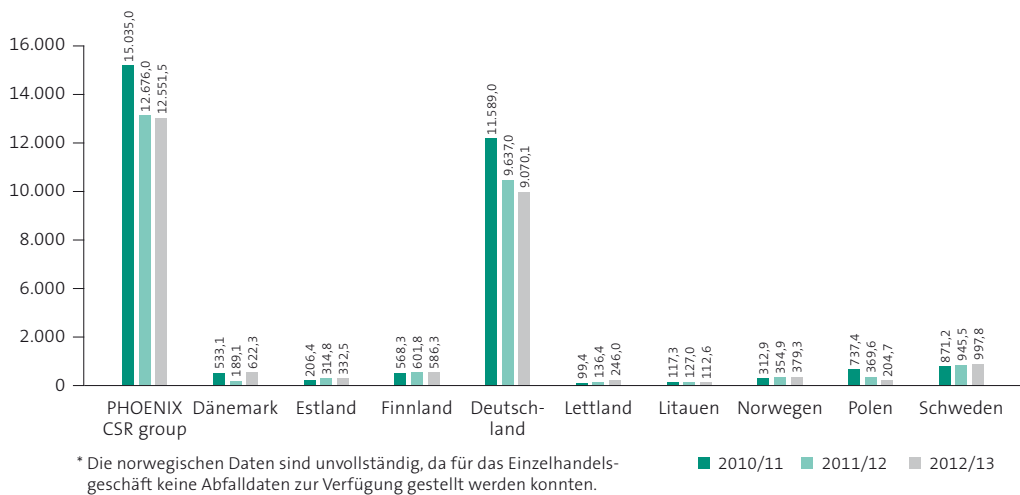
In allen Ländern der PHOENIX CSR group werden Arzneimittel und sonstige Produkte größtenteils in Kunststofftransportkisten an die Kunden bzw. Apotheken und Einzelhandelsgeschäfte geliefert. Diese Kisten können gereinigt und wiederverwendet werden, wodurch Verpackungsmüll reduziert wird.

Insgesamt wurden 2.400 Tonnen Sonderabfälle gemeldet, das meiste davon Arzneimittelabfälle. Zwei Drittel der Arzneimittelabfälle stammen von PHOENIX Deutschland. In allen Ländern der PHOENIX CSR group wurden die Arzneimittelabfälle ausschließlich in speziellen Kläranlagen entsorgt.

Sonderabfälle der PHOENIX CSR group von 2010/11 bis 2012/13* in Tonnen



Ungefährliche Abfälle der PHOENIX CSR group von 2010/11 bis 2012/13* in Tonnen





FALLSTUDIE: Umweltfreundliches Logistikzentrum für Arzneimittel



Tamro Finnland begann 2009 mit der Neuorganisation seiner Logistikinfrastruktur, um die kontinuierlich steigenden Mengenanforderungen der pharmazeutischen Hersteller, die strengere Regulierung der pharmazeutischen Wertschöpfungskette und die besonderen Bedürfnisse der Kunden des Tagesgeschäfts erfüllen zu können. Das Ziel bestand im Aufbau eines sichereren, effizienteren und optimierten Logistiknetzwerks, das den Erwartungen der verschiedenen Stakeholder gerecht würde. Die wichtigste Komponente der Neuorganisation war der Bau und die Inbetriebnahme des neuen Logistikzentrums in Tampere. Das Projekt begann 2010 mit einer vorläufigen Schätzung und Definition des Umfangs, gefolgt vom Bau des Gebäudes in 2011 und schließlich seiner Inbetriebnahme im Jahr 2012. Die offizielle Eröffnungsfeier fand im Oktober 2012 statt.

Die neue Erweiterung stand unter dem Vorzeichen ökoeffizienter Energielösungen. So wird das Gebäude zum Beispiel hauptsächlich mit erneuerbarer Energie beheizt oder gekühlt und mittels bewegungsempfindlicher LED-Lampen beleuchtet. Zusätzlich zu den Hochregallagern verfügt das Gebäude über getrennte Warenannahmehbereiche, einer für die Lagerung von Produkten bei Raumtemperatur und einer für Produkte, die gekühlt gelagert werden müssen. Es gibt einen Kommissionierbereich für gekühlte Produkte und weitere Einrichtungen für spezielle Lageranforderungen.

Die Lagererweiterung misst ungefähr 11.000 Quadratmeter und umschließt ein Raumvolumen von 183.000 Kubikmetern. Das durch seine Energieeffizienz umweltfreundlich gestaltete Hochregallager verfügt über moderne Pharmsicherheitslösungen sowie einen hohen Grad an Automatisierung. Bestell- und Lieferprozesse der Tamro werden rationalisiert und das Produkthandling optimiert. Um einen nachhaltigen Betrieb zu gewährleisten, wird es mit Hilfe von Erdwärme beheizt oder gekühlt und mit modernsten, energiesparenden Methoden beleuchtet. Es wurde so sicher wie möglich ausgelegt und von den Behörden auf die Einhaltung der GDP-Richtlinien sowie Tamros ISO 9001-Qualitätssicherungssystem geprüft und genehmigt. Darüber hinaus ermöglicht die Lagererweiterung einen hocheffizienten und schlankeren Distributionsprozess.

Tamro hat sich zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der pharmazeutischen Wertschöpfungskette in Finnland verpflichtet. Wir sind uns unserer bedeutenden gesellschaftlichen Rolle bewusst und setzen alles daran, dass die Patienten in Finnland die von ihnen benötigten Arzneimittel zur rechten Zeit am rechten Ort erhalten – auf sichere und effiziente Weise.

A man with glasses and a dark shirt is operating a red scissor lift in a warehouse. The lift is positioned between tall, metal shelving units filled with cardboard boxes. The lift has a red fire extinguisher mounted on it. The man is looking towards the camera. The background shows more shelving units and boxes, creating a sense of a large industrial space.

Mitarbeiter und Wohlbefinden am Arbeitsplatz

Die PHOENIX group bietet allen ihren Mitarbeitern ein gesundes und sicheres Arbeitsumfeld.

> Unsere Führungsleitlinien fördern die gewünschte Unternehmenskultur innerhalb des gesamten Konzerns. > Managementprogramme in mehreren PHOENIX CSR group Landesgesellschaften fördern Talente. > Die im Bericht erfassten Geschäftsbereiche befolgen die gesetzlichen Gesundheits- und Arbeitsschutzvorschriften der jeweiligen Länder und der EU.

Mitarbeiter in Zahlen

Die PHOENIX group beschäftigt in Europa zum Ende des Geschäftsjahres 2012 insgesamt 23.932 Vollzeitmitarbeiter. Davon waren 9.127 Mitarbeiter in den neun Ländern der CSR group tätig. In Deutschland, dem betrieblich größten Land der PHOENIX group, betrug die Anzahl der Vollzeitbeschäftigten 3.695 Mitarbeiter. Die kleineren Berichtsländer beschäftigen im Durchschnitt einige hundert Mitarbeiter. In Norwegen ist die relativ hohe Anzahl an Vollzeitbeschäftigten von 2.525 Mitarbeitern auf das Einzelhandelspersonal der zur PHOENIX group gehörenden Apothekenkette Apotek 1 zurückzuführen.

Mehr als ein Drittel der Mitarbeiter der PHOENIX group sind bei PHOENIX CSR group Landesgesellschaften beschäftigt.

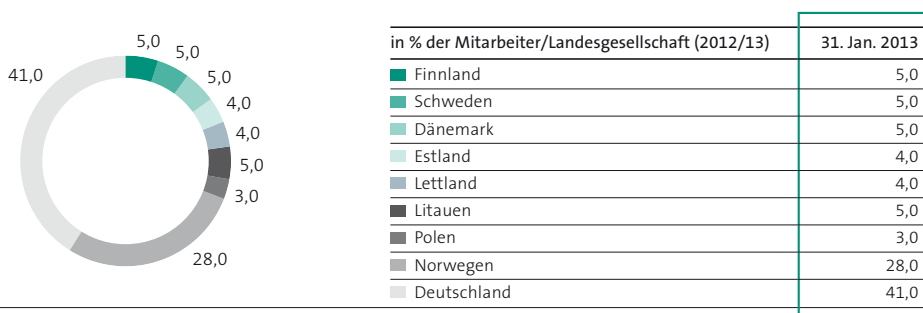
Der Anteil der weiblichen Beschäftigten der berichtenden Landesgesellschaften liegt durchschnittlich bei zwei Drittel. Der hohe Anteil von Mitarbeiterinnen in den Landesgesellschaften der CSR group mit Apothekenbetrieb (Norwegen, Baltikum und Polen) erklärt sich dadurch, dass in Apotheken häufiger Frauen arbeiten als Männer. Der Anteil der männlichen Beschäftigten beträgt im Baltikum gerade einmal 10 Prozent. Die leitende Geschäftsführung des Konzerns setzt sich jedoch aus Männern zusammen.

Personalstatistik auf Basis von Vollzeitbeschäftigung nach Landesgesellschaften

	PHOENIX CSR group	Dänemark	Estland	Finnland	Deutschland	Lettland	Litauen	Norwegen	Polen	Schweden
Mitarbeiter insgesamt	9.127	494	360	428	3.695	386	441	2.525	306	492
Neueinstellungen ¹⁾	1.053	–	41	84	–	68	104	672	53	31
Beendete Beschäftigungsverhältnisse ¹⁾	755	–	32	126	–	51	144	202	135	65
Durchschnittliche Mitarbeiterfluktuation ^{1),2)}	9,77	–	10	24,3	–	14,77	27,66	17,19	30,07	9,55

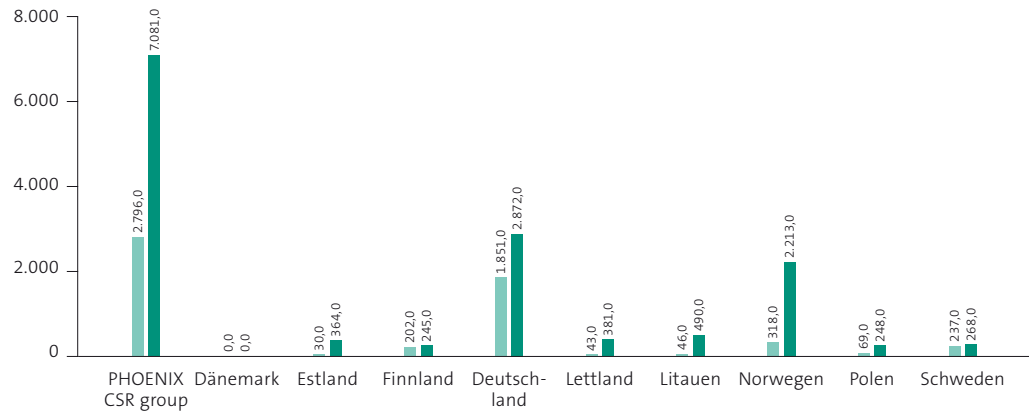
¹⁾ Die Fluktuationszahlen für Dänemark und Deutschland waren nicht verfügbar und sind deshalb nicht enthalten.
²⁾ Die durchschnittliche Mitarbeiterfluktuationsrate wird wie folgt berechnet: Anzahl der neu eingestellten und ausgeschiedenen Mitarbeiter dividiert durch 2 und dies dividiert durch die Gesamtmitarbeiterzahl mal 100.

Aufteilung der Mitarbeiter nach PHOENIX CSR group Landesgesellschaften*



* Werte auf Basis Vollzeitbeschäftigung.

Mitarbeiter der PHOENIX CSR group Landesgesellschaften nach Geschlecht 2012/13^{1), 2), 3)}



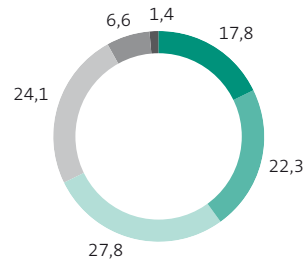
¹⁾ Werte basieren auf Personalbestand.

²⁾ Unvollständige Daten aufgrund fehlender Zahlen aus Dänemark.

³⁾ Die Geschlechterverteilung in Norwegen basiert auf Vollzeitbeschäftigung, die Zahlen der übrigen Länder beziehen sich auf den Personalbestand. Die Gesamtmitarbeiterzahl nach Geschlecht ist daher nicht vergleichbar mit den anderen KPIs.

■ Männer
■ Frauen

Altersstruktur der Mitarbeiter der PHOENIX CSR group^{1), 2), 3)}



Nach Alter in %	2012/13
20-30 Jahre	17,8
31-40 Jahre	22,3
41-50 Jahre	27,8
51-60 Jahre	24,1
Über 60 Jahre	6,6
Unter 20 Jahren	1,4

¹⁾ Werte basieren auf Personalbestand.

²⁾ Unvollständige Daten aufgrund fehlender Zahlen aus Dänemark und eingeschränkter Berichterstattung aus Estland.

³⁾ Die Geschlechterverteilung in Norwegen basiert auf Vollzeitbeschäftigung, die Zahlen der übrigen Länder beziehen sich auf den Personalbestand.



Der Verhaltenskodex der PHOENIX group tritt im Geschäftsjahr 2013/14 in Kraft.

Einheitliche Prinzipien der Geschäftsführung

Die in allen Geschäftsbereichen einheitlichen Führungsprinzipien machen die PHOENIX group in ganz Europa zu einem zuverlässigen Partner. Unsere Führungsleitlinien fördern eine über Landes- und Sprachgrenzen hinweg einheitliche und praktische Unternehmenskultur.

Das Engagement unserer Mitarbeiter ist ein wesentlicher Faktor zur Sicherung der nachhaltigen Leistung und Wertschöpfung des Konzerns. Die 2006 veröffentlichten Führungsleitlinien des Konzerns definieren den Rahmen für ein gemeinsames Verständnis guten Managements unter Berücksichtigung der nationalen und regionalen Unterschiede.

Prinzipien einer guten Führung betreffen verschiedene Aspekte:



Alle Mitarbeiter arbeiten kontinuierlich an der Schaffung von Mehrwert für unsere Kunden und den Konzern. Die Führungskräfte fördern innovative Ideen und verbessern gemeinsam mit ihren Mitarbeitern ständig die täglichen Geschäftsabläufe und Qualitätsstandards.

Der Erfolg der PHOENIX group hängt von ihren Mitarbeitern ab.

Die PHOENIX group betrachtet den Respekt vor der Leistung anderer und ihrer persönlichen sowie kulturellen Unterschiede als grundlegendes Element des Konzernerfolgs.

Eine mitarbeiterorientierte, partnerschaftliche Führungskultur trägt sowohl zur Mitarbeiterzufriedenheit als auch zum geschäftlichen Erfolg des Konzerns bei. In diesem Zusammenhang sind die Führungskräfte und alle anderen Mitarbeiter gleichermaßen für die konstruktive Zusammenarbeit verantwortlich.

Die offene Kommunikation zwischen Führungskräften und der Belegschaft bildet die Grundlage für eine erfolgreiche Führung und Zusammenarbeit. Der Konzern fördert außerdem eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Arbeitnehmervertretern. In vielen Ländern der CSR group, wie zum Beispiel Finnland, Schweden, Deutschland und Dänemark, tauscht sich das Management in regelmäßigen Besprechungen mit den Betriebsräten über diverse Angelegenheiten und Entwicklungen des Unternehmens aus.

Tamro Finnland und Tamro Baltics führen regelmäßige Betriebsversammlungen mit ihren Mitarbeitern durch. In diesen Veranstaltungen informiert das Management die Mitarbeiter über die finanzielle Situation des Unternehmens, die Entwicklung des Geschäftsumfelds sowie über zahlreiche laufende Projekte und Initiativen.

Motivation und Engagement

Motivation und Engagement der Mitarbeiter sind die Voraussetzungen für deren herausragende Leistung. Den Führungsleitlinien entsprechend ist es daher eine wesentliche Aufgabe jeder Führungskraft, ein geeignetes Umfeld zur Förderung der Fertigkeiten und Fähigkeiten der Mitarbeiter zu schaffen. Dies umfasst die Optimierung der Arbeitsabläufe und Arbeitsplätze, die angebrachte Übertragung herausfordernder Aufgaben an Mitarbeiter sowie deren Beteiligung an Entscheidungsprozessen. Die übertragenen Arbeiten werden nachvollziehbar und nach eindeutigen Kriterien bewertet. Darüber hinaus fördert die Anerkennung guter Leistungen die Motivation der Mitarbeiter.

Herausragende Leistung
erfordert Motivation und
Engagement.

Von den Führungskräften selbst wird nicht nur bei der Optimierung ihres eigenen Aufgabenbereichs persönliches Engagement und Eigeninitiative erwartet, sondern auch bei der aktiven Unterstützung vorangehender und nachfolgender Arbeitsabläufe. Die Führungskräfte dienen als Vorbilder für die Mitarbeiter.

Es ist Aufgabe der Führungskräfte, die Mitarbeiter rechtzeitig über Sachverhalte und Umstände zu informieren, die sie betreffen könnten, sowohl im Hinblick auf ihre jeweilige Tätigkeit als auch über allgemeine Konzerninformationen.

Darüber hinaus werden Führungskräfte und andere Mitarbeiter zu einer regelmäßigen und offenen Kommunikation ermuntert. Beide Personengruppen sind für die rechtzeitige Weitergabe bzw. Einholung relevanter Informationen verantwortlich. In der Praxis kann dies beispielsweise durch regelmäßige Besprechungen zwischen Management und Betriebsrat, Betriebsversammlungen für die gesamte Belegschaft oder Umfragen zur Mitarbeiterzufriedenheit erreicht werden, die in einigen Ländern der PHOENIX CSR group bereits üblich sind.



Entsprechend den Führungsleitlinien fördert die Anerkennung guter Leistungen die Motivation der Mitarbeiter.



FALLSTUDIE: Wohlbefinden am Arbeitsplatz bei Tamro Finnland



Bei Tamro Finnland gilt das Wohlbefinden der Mitarbeiter als wesentliche Variable für Produktivität und Leistung. Die positiven Resultate der Mitarbeiterbefragung werden durch ständige Verbesserungsmaßnahmen der Kritikpunkte erreicht.

Das Wohlbefinden der Mitarbeiter ist nachweislich ein Schlüsselfaktor für die Leistung der gesamten Organisation. Motivierte Mitarbeiter sind mit größerem Einsatz bei der Sache, machen weniger Fehler, sind seltener krank und empfinden eine höhere Loyalität gegenüber ihrem Arbeitgeber. Das Wohlbefinden am Arbeitsplatz wird durch physische, soziale, emotionale, Umfeld-, entwicklungs- und berufsbedingte Faktoren beeinflusst.

Tamro Finnland führt regelmäßig Mitarbeiterbefragungen durch, um Störungen im Arbeitsprozess festzustellen und umgehend korrigieren zu können. Die Befragungen werden von einem Unternehmen vorgenommen, das auf die Ermittlung des Wohlbefindens spezialisiert ist. Dies garantiert die vertrauliche Behandlung der Daten und die professionelle Auswertung der Ergebnisse.

Jenni Kosonen, Personalleiterin von Tamro Finnland, ist mit den Ergebnissen der letzten Mitarbeiterbefragung des Unternehmens zufrieden. Im Vergleich zum Durchschnitt waren die Ergebnisse im Frühjahr 2013 insgesamt positiv. Offensichtlich waren die Maßnahmen, die nach den vorherigen Befragungen getroffen wurden, erfolgreich. Dank des Schwerpunkts auf Schulungen der Führungskräfte im letzten Jahr fielen insbesondere die Führungsindikatoren

höher aus. Bemerkenswert ist sicherlich auch, dass die Gespräche zur beruflichen Weiterentwicklung zwischen den Mitarbeitern und ihren Vorgesetzten nun jährlich stattfinden.

Zu den anderen Maßnahmen gehörten die Aktualisierung der Bürosoftware und die Schulungen der Mitarbeiter sowie die Bestätigung einer unternehmensweiten Regelung zur E-Mail-Kommunikation. Das Pilotprojekt „Good Age“, mit dem die Bedürfnisse von Tamro und seiner älteren Mitarbeiter gesichert werden sollen, wurde durch die Erarbeitung eines Modells für das Alters- und Führungsmanagement sowie die weitere Formalisierung der Personalpraktiken bei Tamro weiterentwickelt.

Die Veränderungen im Geschäftsumfeld spiegeln sich jedoch in den Kommunikationsanforderungen wider. Tamro begegnet diesen Herausforderungen durch die Verbesserung seiner Kommunikationspraktiken. Es soll gewährleistet werden, dass jeder Mitarbeiter die für seine eigene Tätigkeit relevanten Informationen umfassend erhält. Kommunikationswege in diesem Zusammenhang sind unter anderem Besprechungen, Newsletter, das Intranet und Anzeigetafeln. Wissen zu teilen schafft Synergien. Zu diesem Zweck wird die Zusammenarbeit zwischen den Geschäftseinheiten und den Abteilungen verstärkt.

Wie die Befragungen zeigen, verbessert sich die Arbeitsatmosphäre bei Tamro Finnland schrittweise, jedoch mit stetiger Tendenz nach oben. Die consequenten Maßnahmen zur Verbesserung des Wohlbefindens der Mitarbeiter zeigen positive Auswirkungen.



Die PHOENIX group bietet ihren Nachwuchsführungskräften konzernweit das European Management Development Programme an.

Karriere- und Kompetenzentwicklung

Die Identifizierung und systematische Förderung der Fertigkeiten und Fähigkeiten der Mitarbeiter sind eine wesentliche Voraussetzung für die zukünftige Entwicklung der PHOENIX group.

Talentmanagement und die Entwicklung von Kompetenzen gehen Hand in Hand.

Es gehört mit zu den Aufgaben der Führungskräfte, Mitarbeiter mit besonderem Potenzial und dem Willen zur Weiterentwicklung ausfindig zu machen und ihnen die Chancen und Optionen für ihre persönliche und berufliche Karriere innerhalb des Konzerns aufzuzeigen.

Um das hohe Kompetenzniveau unserer Mitarbeiter aufrechtzuerhalten, fördert die PHOENIX group die berufliche Weiterbildung auf Grundlage systematischer Entwicklungskonzepte und konkreter Qualifikationsprogramme, einschließlich hausinterner Schulungen. Diese Fortbildungsprogramme unterscheiden sich in den Landesgesellschaften. In den meisten Fällen wird Führungskräften und anderen Mitarbeitern Unterstützung für ihre persönliche und berufliche Weiterentwicklung angeboten.

In Schweden verfügt Tamro AB zum Beispiel über ein institutionalisiertes Management-Programm für neu ernannte Führungskräfte. Die Geschäftsbereiche in Lettland bieten eine umfangreiche Auswahl an internen und externen Schulungen für die berufliche Qualifikation und in Dänemark hat Nomeco eine interne Führungsakademie samt Talentmanagement-Programm entwickelt. Die Weiterbildung der Mitarbeiter in Deutschland erfolgt durch die PHOENIX AKADEMIE, deren Kurse Arbeitstechniken, Verkaufsschulungen und weitere Themenbereiche, wie zum Beispiel Sprachen und IT-Schulungen, einschließen.

Für Nachwuchsführungskräfte bietet die PHOENIX group das European Management Development Programme an, das die Teilnehmer auf konzernweite Führungsaufgaben vorbereitet. Darüber hinaus betreibt die PHOENIX group in Zusammenarbeit mit der IESE Business School in Barcelona, Spanien, das Top Management Education Programme, an dem einhundert ihrer leitenden Führungskräfte teilnehmen.

Hausinterne Schulungen beinhalten gewöhnlich Programme für neue Mitarbeiter, GDP-Schulungen sowie Einführungen in den Verhaltenskodex für die Länder der ehemaligen Tamro Group. 2012 organisierte fast jeder Bereich Schulungsmaßnahmen für sein mittleres und oberes Management. Die Kompetenz unserer Mitarbeiter trägt im gleichen Maß zum intellektuellen Kapital des Konzerns bei wie Patente und Handelsmarken. Dementsprechend werden die Informationen über Weiterbildungszertifikate und Bildungsabschlüsse der Mitarbeiter in mehreren Geschäftsbereichen, wie zum Beispiel in Schweden und Dänemark, in einer von der Personalabteilung geführten Datenbank festgehalten.

Ein wichtiges Instrument zur Erkennung von Schulungs- und Karrierebedürfnissen sind Entwicklungs- und Beurteilungsgespräche, in denen die Mitarbeiter ihre weiteren Aussichten sowie relevante Weiterbildungsmaßnahmen mit ihren Vorgesetzten besprechen und vereinbaren können. Beurteilungsgespräche dieser Art gibt es bereits in Schweden, Norwegen, Dänemark und Finnland.

Wie in den Führungsleitlinien festgelegt, werden diese Besprechungen in Schweden, Norwegen, Dänemark und Finnland jährlich für jede Mitarbeitergruppe durchgeführt. In den übrigen Berichtsländern waren diese Gespräche 2012 noch auf die Führungsebene beschränkt bzw. noch nicht eingeführt.

Ein attraktiver Arbeitsplatz

Eine kompetente Belegschaft ist entscheidend für den Erfolg der PHOENIX group und unterstreicht ihr Image als attraktiver und verantwortungsvoller Arbeitgeber. Ziel des Konzerns ist es, der gesamten Belegschaft ein attraktives Arbeitsumfeld zu bieten. Zusätzlich zu den örtlichen Bestimmungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes, wie zum Beispiel in Finnland und Deutschland, die das lokale Arbeitsrecht widerspiegeln, sind das Wohlbefinden und die persönliche Entwicklung jedes Mitarbeiters in den Geschäftsstrategien auf lokaler Ebene berücksichtigt. Praktisch bedeutet dies unter anderem die Verfügbarkeit von arbeitsmedizinischen Leistungen, die Durchführung regelmäßiger Beurteilungsgespräche sowie die Kompetenzentwicklung durch Schulungen und Projektarbeit. Die Umsetzung variiert von Land zu Land und unterliegt den Bestimmungen des vor Ort geltenden Arbeitsrechts.

Unser Ziel ist es, der gesamten Belegschaft ein ansprechendes Arbeitsumfeld zu bieten. Die persönliche Entwicklung eines jeden Mitarbeiters ist in unserer Geschäftsstrategie verankert.

Regelmäßige Befragungen zur Zufriedenheit am Arbeitsplatz dienen zur Aufdeckung und Korrektur möglicher Defizite. Die Geschäftsbereiche in Norwegen führen zweimal jährlich Mitarbeiterbefragungen durch, während Tamro Finnland und Nomeco dies auf jährlicher Basis tun. Mitarbeiterbefragungen der PHOENIX Deutschland werden alle vier Jahre an den Standorten durchgeführt. Schwerepunktmäßig werden die Anstrengungen der Vorgesetzten bei der Umsetzung der Führungsleitlinien bewertet. In den vergangenen zwei Jahren nahmen durchschnittlich 74 Prozent aller Mitarbeiter an den Befragungen teil. Laut den Ergebnissen aus den Jahren 2011 und 2012 erzielte die partnerschaftliche Zusammenarbeit sowohl bei den Mitarbeitern als auch den Vorgesetzten die besten Noten. Ein gutes Resultat wurde 2012 auch im Hinblick auf Motivation und Engagement erreicht, während es hinsichtlich der Rückmeldung zu Weiterentwicklungsmöglichkeiten noch Verbesserungspotenzial gibt.

Die einzelnen Länder definieren ihre Personalstrategien und Schwerpunktbereiche eigenständig. So wurde beispielsweise 2007 bei Tamro Schweden das Kooperationsprojekt „Samspelet“ initiiert, dessen Regeln und Grundsätze vor zwei Jahren aktualisiert wurden. „Samspelet“ ermutigt die Mitarbeiter, im Umgang mit Kollegen, Kunden und Stakeholdern offen, aufrichtig und begeistert aufzutreten. Die Beschäftigungsbedingungen betreffend, erfüllt jede Landesgesellschaft die Anforderungen des national gültigen Arbeitsrechts des jeweiligen Landes. In bestimmten Ländern, wie zum Beispiel Finnland, Schweden, Norwegen, Dänemark und Deutschland, sind neben den individuellen Beschäftigungsverträgen auch Tarifverträge zu beachten.



Die Kompetenz unserer Mitarbeiter ist in allen Ländern maßgeblich für den Gesamterfolg der PHOENIX group.



FALLSTUDIE: Werteorientierte Erzählungen aus Dänemark



Nomeco: Werteorientierte Führung

Nomecos Werte sind seit mehr als 200 Jahren Teil des Unternehmens. Allerdings wurden sie erst 2003 schriftlich festgehalten. Sie reflektieren die Kultur Nomecos und bilden das Fundament des Unternehmens: **Respekt, Wertschöpfung, Glaubwürdigkeit, Begeisterung und Teamwork**. Diese altbewährten Werte wurden 2011 im Rahmen eines aus diversen Initiativen bestehenden Sonderprojekts überarbeitet. In einer der ersten Aktionen des Werteprojekts erhielten sie einen neuen visuellen Auftritt. Es wurden neue Fotos angefertigt, von denen jedes einen der Werte symbolisiert.

Die Fotos wurden in einer neuen Broschüre veröffentlicht, in der einige Mitarbeiter erklärten, wie sie jeden der Werte umsetzen und bei ihrer täglichen Arbeit wahrnehmen.

Parallel dazu wurden alle Abteilungen gebeten, die Umsetzung der Werte im Tagesgeschäft zu beschreiben und darüber im unternehmenseigenen Intranet NomecoNet zu berichten.

Nomecos Werte sind auch Teil der Beurteilungsprozesse. Sie bilden die Grundlage für die jährliche Leistungsbeurteilung, sind Bestandteil der Mitarbeiterbefragung und repräsentieren eine wesentliche Komponente der Schulungen und Ausbildungen, die alle Führungskräfte von Nomeco durchlaufen.

Alle Führungskräfte werden in der Beurteilung an ihrer Fähigkeit gemessen, gemäß den Werten von Nomeco zu handeln. Wertebasierte Führung ist ein Schwerpunkt der internen Nomeco Führungsakademie und wird dort auf verschiedene Arten vermittelt.

Werte schaffen Wert

- > Motivierte Mitarbeiter leisten mehr.
 - > Die Bindung guter Mitarbeiter verringert Kosten.
 - > Klare, respektvolle und vertrauensvolle Kommunikation reduziert die Zeit, die mit ineffektiven Prozessen verschwendet wird.
 - > Ein besseres Arbeitsumfeld erhöht die Effizienz.
 - > Ein guter Führungsstil reduziert die Zahl von Krankheitstagen.
-



Einige Vertriebszentren der PHOENIX Deutschland nehmen an der JP Morgan Corporate Challenge in Frankfurt am Main teil.



Die Bewertung der Büroergonomie ist Teil des Gesundheitstages.

Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz

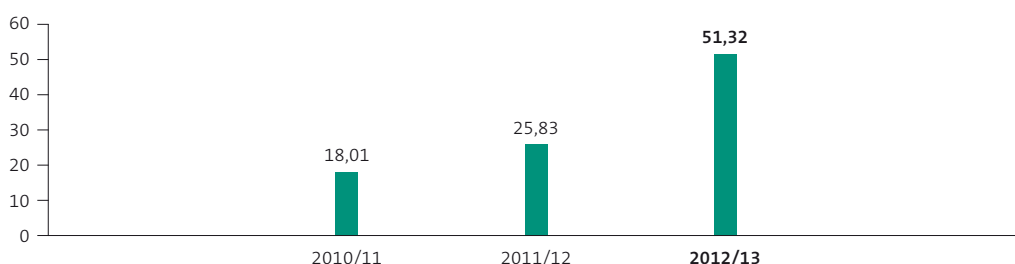
Die PHOENIX group schützt nicht nur die Gesundheit und Sicherheit ihrer Mitarbeiter und Besucher, sondern auch der Personen, die in verschiedener Weise von ihren Betriebsabläufen betroffen sind. Zum einen befolgen die Geschäftsbereiche die Gesetze und Bestimmungen vor Ort sowie der EU hinsichtlich des Umwelt-, Gesundheits- und Arbeitsschutzes. Darüber hinaus müssen alle Mitarbeiter angemessen über Gesetze, Richtlinien und Praktiken geschult werden. Alle Geschäftsbereiche führen ständig Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeits- und Arbeitssicherheit durch. Maßnahmen für die Gesundheit und Sicherheit sollten die Vermeidung von Krankheiten und Verletzungen sowie die Förderung des Wohlbefindens am Arbeitsplatz einschließen.

Aufgrund der verschiedenen nationalen Anforderungen bezüglich der Überwachung und Meldung von arbeitsbedingten Verletzungen und Berufserkrankungen gibt es jedoch keine konzernweit vergleichbaren Zahlen für den Berichtszeitraum. Bei Nomeco werden beispielsweise Berufskrankheiten nicht in zusammengehörigen Kategorien beobachtet, sondern alle Verletzungen und Krankentage individuell betrachtet. In Finnland werden arbeitsbedingte Verletzungen an eine nationale Behörde gemeldet, die jährlich offizielle Statistiken erstellt. Bei Tamro Finnland werden zusätzlich zu der obligatorischen Meldung von Verletzungen auch Beinaheunfälle an die Vorgesetzten gemeldet und von diesen auf einem eigens dafür vorgesehenen Formular erfasst. Diese Berichte werden anschließend untersucht und es werden Abhilfemaßnahmen ergriffen.

Alle Geschäftsbereiche arbeiten an der Verbesserung des Arbeitsschutzes und somit an der Verbesserung der Gesundheit und Sicherheit ihrer Mitarbeiter.

Die Anzahl der Krankheitstage dient als Indiz für die Sicherheit und das Wohlbefinden am Arbeitsplatz. Bezahlte und unbezahlte Krankenurlaube werden jedoch uneinheitlich entweder in Tagen oder Stunden gemeldet. Nationale Gesetze unterscheiden sich in der Definition und den Meldeprinzipien von Krankentagen und der damit zusammenhängenden Vergütungsregelungen für die Mitarbeiter je Landesgesellschaft.

Gesamtrate arbeitsbedingter Verletzungen von 2010/11 bis 2012/13^{1), 2)} je eine Mio. Arbeitsstunden



¹⁾ Die Berichterstattung erfolgte gemäß den nationalen Rechtsvorschriften.
²⁾ Lettland ist nicht im Bericht enthalten.

■ Gesamthäufigkeit meldepflichtiger Verletzungen (TRIF)



Qualität und Compliance

Ein umfassendes Qualitätsmanagement bildet die Erfolgsbasis für die PHOENIX group.



Klaus-Martin Lorek, Zentraler Qualitätsmanagement-Beauftragter der PHOENIX Pharmahandel

Qualitätsprinzipien der PHOENIX Pharmahandel in Deutschland

Interview mit Klaus-Martin Lorek, Qualitätsmanager PHOENIX Pharmahandel

Warum ist die pharmazeutische Qualität so wichtig für PHOENIX?

Unser Anspruch an Qualität ist sehr hoch. Wir wollen unseren Kunden eine sichere, vollständige und schnelle Belieferung gewährleisten. Mit dieser Qualität haben wir es geschafft, einer der führenden Pharmahändler in Europa zu werden und nur mit diesem Qualitätsanspruch können wir es auch bleiben. Jeder einzelne Mitarbeiter trägt zur Gesamtqualität bei.

Wie ist das Zentrale Qualitätsmanagement in Deutschland organisiert?

Das Zentrale Qualitätsmanagement berichtet direkt an die Geschäftsführung. In jedem Vertriebszentrum in Deutschland ist ein dezentraler Qualitätsmanager tätig, der dem Zentralen Qualitätsmanagement (ZQM) unterstellt ist. Alle Vertriebszentren werden in einem Zeitraum von drei Jahren durch das ZQM auditiert und durch die LGA (Landesgewerbeanstalt Bayern) zertifiziert. Der regelmäßige Informationsaustausch zwischen den Zentral- und Auditabteilungen, den Tochtergesellschaften, den Qualitätsmanagern, dem Zentralen Qualitätsmanagement und der Geschäftsführung ist von besonderer Bedeutung. Aufgrund der Matrixzertifizierung der PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG mit insgesamt zwanzig Vertriebszentren und Partnerunternehmen ist das Zentrale Qualitätsmanagement das oberste Aufsichtsorgan für pharmazeutische Qualitätsthemen. Die Hauptaufgaben des ZQM sind das Management des Qualitätssicherungssystems und die Zertifizierung in Deutschland durch interne und externe Audits sowie die konsequente Unterstützung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (CIP).

Auf welchen gesetzlichen Richtlinien basiert das Qualitätsmanagement?

Das PHOENIX Qualitätsmanagement beruht auf ISO 9001:2008, der deutschen Arzneimittelhandelsverordnung sowie den GDP-Grundsätzen. Die für ganz Europa geltenden GDP-Richtlinien sind eine wichtige Grundlage des Qualitätsmanagements im Pharmahandel. Die Behörden verwenden diese Richtlinien als Basis für ihre Audits. Die neuen Leitlinien wurden im März 2013 überarbeitet und sind nun weitaus umfassender. Die GDP-Richtlinien enthalten Anweisungen zu Themen wie Einrichtungen und Ausstattung, Dokumentation von Prozessen, Transport, Reklamationen, gefälschten Arzneimitteln und Rückrufverfahren.

Welchen zusätzlichen Nutzen bietet das Zentrale Qualitätsmanagement?

Die Unternehmen des Pharmagroßhandels, wie zum Beispiel PHOENIX Deutschland, müssen in der Lage sein, schnell auf die europäische Gesetzgebung zu reagieren. In einem paneuropäischen Konzern kann ein gut strukturiertes zentrales Qualitätsmanagement einen großen Einfluss auf die gesamte Unternehmensgruppe ausüben. Die gleichen gesetzlichen Bestimmungen und Verordnungen können in unterschiedlichen europäischen Staaten gelten. Daraus ergeben sich enorme Synergiepotenziale.

Welches ist für einen Pharmagroßhändler wie PHOENIX das wichtigste Kriterium im Bereich Qualitätsmanagement?

Das wichtigste Kriterium im Qualitätsmanagement ist die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen, die in der Arzneimittelhandelsverordnung festgelegt sind. Die Einhaltung wird ständig von den verschiedenen Aufsichtsbehörden überwacht.

Welche Auswirkungen haben die neuen GDP-Richtlinien vom 7. März 2013?

Die neuen GDP-Richtlinien sind europäische Verordnungen, die wesentliche Auswirkungen auf den europäischen Pharmamarkt haben. Den Ländern der Europäischen Union sollte nach Veröffentlichung der Richtlinien sechs Monate Zeit gegeben werden, diese in ihre nationale Gesetzgebung zu übernehmen. Die Implementierung der Grundsätze stellt für die Pharmagroßhändler eine enorme wirtschaftliche Belastung dar. Die Gesetzgeber legen besonderen Wert auf die Arzneimittelsicherheit.

Unsere Kernkompetenz ist die zuverlässige, sichere und effiziente Versorgung unserer Kunden mit der ganzen Bandbreite von Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten.

Kundenfeedback zur PHOENIX group

Zu den europaweiten Kunden der PHOENIX group zählen mehrere zehntausend Apotheken, Millionen von Patienten und Konsumenten sowie zahlreiche Unternehmen der pharmazeutischen Industrie. Diese Kundenstruktur spiegelt sich in den Aktivitäten des Konzerns im Großhandel, Einzelhandel und beim Herstellerservice wider.

Der durch modernste Lagertechnik und Lieferprozesse unterstützte Pharmagroßhandel macht den Kern des Unternehmens aus. Die zuverlässige, sichere und effiziente Versorgung der Apotheken, Ärzte und medizinischen Einrichtungen mit dem kompletten Programm von Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten ist weiterhin die Kernkompetenz der PHOENIX group. Zahlreiche Angebote und Dienstleistungen – von der Unterstützung der Patientenberatung bis zum modernen Warenwirtschaftssystem für Apotheken – ergänzen das Leistungsangebot des Konzerns.

Im Einzelhandel bietet die PHOENIX group durch Apotheken den Patienten und Kunden qualifizierte Dienstleistungen und Beratung für die gesamte Bandbreite von Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten. PHOENIX ist in elf Ländern im Einzelhandel vertreten und ist dort auch als Partner der zahlreichen unabhängigen Apotheken tätig.

Zusätzlich bietet PHOENIX pharmazeutischen Unternehmen professionelle Dienstleistungen. Kernangebot ist die modulare Abwicklung der kompletten Warenbewegung zum und vom Kunden der pharmazeutischen Industrie. Darüber hinaus bieten wir den pharmazeutischen Herstellern Qualitäts- und Datenmanagement sowie wertsteigernde Dienstleistungen, wie zum Beispiel die Wiederverwertung und Distribution von Arzneimittelproben, Unterstützung bei klinischen Studien und die Verteilung von Marketingmaterialien.

Verschiedene Methoden zur Untersuchung der Kundenwahrnehmung

Regelmäßige Kundenbefragungen helfen PHOENIX dabei, eine starke Kundenorientierung und ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit zu bewahren. Diese Befragungen liefern wertvolles Feedback, das in die Betriebs- und Entwicklungsplanung des Konzerns und seiner Geschäftsbereiche einfließt.

PHOENIX Pharmahandel in Deutschland führt zum Beispiel regelmäßig Kundenbefragungen durch. Die letzte Umfrage, deren Ergebnisse im nächsten CSR-Bericht der PHOENIX group veröffentlicht werden, wurde 2013 durchgeführt. Zielgruppe dieser Befragungen sind die Kunden (Apotheken) aller Vertriebszentren in Deutschland und ihre Schwerpunkte schließen zum Beispiel die Lieferhäufigkeit, Besuche durch den Gebietsverkaufsleiter und den Grad der Kundenloyalität ein.

Die führende Apothekenkette Norwegens Apotek 1 repräsentiert das Einzelhandelsgeschäft der PHOENIX group in diesem Land. Die Kette nimmt zweimal im Jahr an der „Apoteksbarometer“-Umfrage teil, die auch Wettbewerber von Apotek 1 beurteilt. Außerdem führt Apotek 1 eine eigene Umfrage zur Kundenzufriedenheit („Ukjent kunde“) durch, an der 2012 fast 1.500 Kunden teilnahmen.

Die Apothekenkette BENU, die das Einzelhandelsgeschäft der PHOENIX group in Lettland ausmacht, führt regelmäßig anonyme Testkäufe (Mystery Shopping) in ihren Apotheken durch.



Für die vielen temperaturempfindlichen Medikamente stellen wir den Transport in der Kühlkette sicher – vom Hersteller bis zur Apotheke.



Die PHOENIX group stellt unter Befolgung der vor Ort geltenden gesetzlichen Bestimmungen die Lagerung, Handhabung und Lieferung von medizinischen Produkten sicher.

In Dänemark beobachtet Nomeco die Kundenzufriedenheit im Rahmen der regelmäßigen Kommunikation mit seinen Kunden, wie zum Beispiel Apotheken und pharmazeutischen Unternehmen. Die Informationen über alle Kontakte mit Kunden und ihre Meinung zu Nomeco werden systematisch in Nomecos CRM-System erfasst und aktualisiert.

Eine 2012 von Tamro AB in Schweden durchgeführte Umfrage zur Kundenzufriedenheit ergab, dass vor allem die größten Kunden von Tamro AB am zufriedensten waren, und zwar speziell in den Bereichen Kundenorientierung, Zusammenarbeit und Qualität.

Pharmazeutische Qualität und Audits

Die Zulieferer der PHOENIX group halten sich an die Grundsätze der guten Herstellungspraxis (GMP)*, die eine angemessene Qualität der vertriebenen Produkte gewährleistet. Das Qualitätsniveau muss in der gesamten Vertriebskette aufrechterhalten werden, sodass zugelassene Arzneimittel und Gesundheitsprodukte ohne eine Beeinträchtigung ihrer Eigenschaften an Einzelhandelsapotheken und die allgemeine Öffentlichkeit geliefert werden können.

Die PHOENIX group hat sich den Vertrieb qualitativ einwandfreier Arzneimittel als permanentes Ziel gesetzt. Der ethische Verhaltenskodex des Konzerns fordert von allen Geschäftsbereichen die Befolgung der Grundsätze und Richtlinien einer guten Vertriebspraxis, wie sie von der EU-Kommission (Good Distribution Practice, GDP) veröffentlicht wurden. Die Geschäftsbereiche müssen angemessene Qualitätssysteme vorweisen, die eine mit den vor Ort geltenden gesetzlichen Bestimmungen konforme Lagerung, Handhabung und Lieferung von medizinischen Produkten gewährleisten.

Unser Ziel ist die kontinuierliche Aufrechterhaltung des Pharmahandels auf höchstem Qualitätsniveau.

* COMMISSION DIRECTIVE 2003/94/EC vom 8. Oktober 2003 zur Festlegung der Grundsätze und Leitlinien der guten Herstellungspraxis (GMP) für Humanarzneimittel und für zur Anwendung beim Menschen bestimmte Prüfpräparate.

Die Geschäftsbereiche der PHOENIX group müssen über geeignete Systeme zur Qualitätssicherung verfügen, die wie folgt zur Einhaltung der guten Vertriebspraxis beitragen:

- Die vertriebenen Arzneimittel müssen über die entsprechende gesetzliche Zulassung verfügen.
- Die Lagerbedingungen der Arzneimittel werden ständig überwacht, auch während des Transports.
- Die Kontaminierung durch andere Produkte wird verhindert.
- Gelagerte Arzneimittel werden mit ausreichender Häufigkeit umgeschlagen.
- Die Produkte werden an sicheren und geschützten Orten gelagert.

Das Qualitätssicherungssystem muss auch die Verteilung der korrekten Produkte an die richtigen Empfänger innerhalb einer akzeptablen Zeitspanne gewährleisten. Darüber hinaus ist ein Rückverfolgungssystem erforderlich, um Produktfehler feststellen zu können, sowie eine effiziente Richtlinie für den Rückruf von Produkten (Quelle: Europäische Arzneimittelagentur).

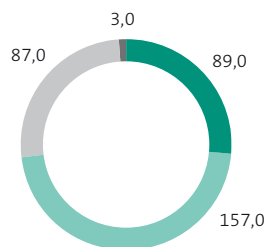
Die Behörden haben 157 Audits in den Einrichtungen der PHOENIX CSR group vollzogen.

Die in diesem CSR-Bericht untersuchten Geschäftsbereiche unterstehen hinsichtlich ihrer GDP-Konformität der Aufsicht der nationalen Arzneimittelbehörden. Behörden führen regelmäßige Audits durch, deren Gesamtzahl sich für die PHOENIX CSR group im Berichtszeitraum 2012/13 auf 157 belief.

Darüber hinaus führen auch Hersteller regelmäßig Audits in den Geschäftsbereichen der PHOENIX CSR group durch. Im Berichtszeitraum 2012/13 wurden 89 Audits in den Geschäftsbereichen durch Hersteller vollzogen, die in diesem CSR-Bericht erfasst sind.

Des Weiteren fanden in den PHOENIX CSR group Landesgesellschaften 87 interne Audits sowie drei externe Audits im Zusammenhang mit ISO 9001-Zertifizierungen in Finnland, Dänemark und Schweden statt.

Gesamtzahl der Audits der PHOENIX CSR group im Geschäftsjahr 2012/13



Audits	2012/13
Audits durch Lieferanten	89,0
Audits durch Behörden	157,0
Interne Audits	87,0
Externe Audits	3,0

Im Berichtszeitraum 2012/13 wurden in den Geschäftsbereichen der PHOENIX group, die an der CSR-Berichterstattung teilnehmen, insgesamt 336 Audits durchgeführt.

Zweck der Audits ist die Überwachung bestehender Verfahren sowie ggf. die Unterbreitung von Empfehlungen zur Weiterentwicklung, um die kontinuierliche Verbesserung der überprüften Bereiche und Verfahren zu gewährleisten.

Produktsicherheit und Qualitätssicherung

Pharmagroßhändler liefern Arzneimittel gemäß den GDP-Richtlinien an Apotheken, Krankenhäuser und sonstige Gesundheitseinrichtungen. Die Hersteller sind für die Sicherheit und Echtheit der Arzneimittel und anderen Gesundheitsprodukte verantwortlich. Großhändler und Hersteller arbeiten bei außergewöhnlichen Umständen, wie zum Beispiel bei einem Rückruf von Produkten, eng zusammen.

Wir arbeiten eng mit den Herstellern zusammen.

Bei der PHOENIX group gilt umfassendes Qualitätsmanagement sowohl für interne Logistikprozesse als auch für Beziehungen zu Geschäftspartnern. PHOENIX kennt ihre Kunden und ist nah an jedem nationalen Markt. Nur so ist eine konsequente Kundenorientierung möglich. Grundlage für die Kundenzufriedenheit sind Marktverständnis und Qualitätsorientierung.

Die Qualitäts- und Managementsysteme bilden die Basis für die Geschäfte des Konzerns. Die Erreichung eines hohen Qualitätsniveaus ist von wesentlicher Bedeutung für die gesamte Vertriebskette: Produktlagerung, Auslieferung an Apotheken und Krankenhäuser sowie die Produktverfügbarkeit für die Kunden in Apotheken und anderen Verkaufsstandorten. Die Qualität wird durch die Einhaltung der vorgeschriebenen Verpackungs- und Temperaturanforderungen, die Vermeidung von Produktkontamination sowie die Überwachung des Zugangs zu den Lagerbereichen garantiert. Gut ausgebildeten und kompetenten Mitarbeitern kommt bei der Wahrung des Qualitätsniveaus im Tagesgeschäft eine bedeutende Rolle zu.

In vielen Geschäftsbereichen der PHOENIX group, wie zum Beispiel Tamro Finnland, Tamro AB Schweden, Nomeco Dänemark und PHOENIX Pharmahandel Deutschland, kommt das Qualitätssicherungssystem gemäß ISO 9001 zum Einsatz. Schweden hält darüber hinaus auch das ISO 14001-Zertifikat für Umweltmanagement.

Wettbewerb und Korruptionsbekämpfung




Die PHOENIX group und ihre Geschäftsbereiche befolgen dabei die Bestimmungen und Richtlinien des europäischen und nationalen Wettbewerbsrechts. Sämtliche Mitarbeiter in allen Gerichtsbarkeiten sind zur Einhaltung des Wettbewerbsrechts nach Wortlaut und Sinn verpflichtet. Dies wird durch die Einführung der neuen konzernweiten Antikorruptions- und -bestechungsrichtlinie zusätzlich verstärkt.

Die neue Antikorruptions- und -bestechungsrichtlinie der PHOENIX group tritt 2013/14 in Kraft.

Die neue Antikorruptions- und -bestechungsrichtlinie der PHOENIX group tritt im Geschäftsjahr 2013/14 in allen Ländergesellschaften in Kraft. Alle Mitarbeiter haben dann die Möglichkeit, Konformitätsangelegenheiten auf lokaler oder auf Konzernebene vorzubringen. Der Compliance Manager der PHOENIX group ist seit Februar 2013 mit der Einrichtung der Konformitätsüberwachung und der Verfahren für die Handhabung von Konformitätsangelegenheiten betraut.

Die PHOENIX group hat sich zu ethischen Standards und zur Vermeidung, Abschreckung und Aufdeckung aller Bestechungs- und sonstigen Korruptionspraktiken verpflichtet.

Selbstdeklaration (Anwendungsebene)

Berichtsanwendungsebene	C	C+	B	B+	A	A+
STANDARDANGABEN	 <p>Angaben zu: 1.1 2.1–2.10 3.1–3.8, 3.10–3.12 4.1–4.4, 4.14–4.15</p>	EXTERNE BESTÄTIGUNG DES BERICHTS	<p>Angaben zu allen Kriterien für Ebene C Plus: 1.2 3.9–3.13 4.5–4.13, 4.16–4.17</p>	EXTERNE BESTÄTIGUNG DES BERICHTS	Identisch mit den Anforderungen für Ebene B	EXTERNE BESTÄTIGUNG DES BERICHTS
	 <p>Nicht erforderlich</p>		<p>Angaben zum Managementansatz für jede Indikatorkategorie</p>		<p>Angaben zum Managementansatz für jede Indikatorkategorie</p>	
	 <p>Angaben zu mindestens zehn Leistungsindikatoren, einschließlich eines oder mehrerer Indikatoren für jeden der folgenden Bereiche: Wirtschaft, Gesellschaft und Umwelt.</p>		<p>Angaben zu mindestens 20 Leistungsindikatoren, einschließlich eines oder mehrerer Indikatoren für jeden der folgenden Bereiche: Wirtschaft, Umwelt, Menschenrechte, Arbeitnehmer, Gesellschaft, Produktverantwortung.</p>		<p>Angaben zu jedem G3-Kernindikator der Sektorergänzung* unter gebührender Beachtung des Wesentlichkeitsgrundsatzes durch a) Angaben zum Indikator oder b) Nennung der Gründe für seine Auslassung.</p>	

* Sektorergänzung im endgültigen Bericht.

GRI-Anwendungsebene C

Ich erkläre hiermit, dass dieser Bericht nach bestem Wissen die Anforderungen für eine GRI G3-Anwendungsebene C erfüllt.

Name: Thomas Ehmann

Position: Generalbevollmächtigter

Datum: 18. Dezember 2013

Unterschrift: 

GRI-Index

GRI-Inhalt	Enthalten	Abschnitt	Bemerkungen
1. Strategie und Analyse			
1.1	Erklärung des Vorsitzenden der Geschäftsführung	Ja	Rückblick des Vorsitzenden der Geschäftsführung
1.2	Wichtigste Auswirkungen, Risiken und Chancen	Teilweise	PHOENIX group und Corporate Responsibility
2. Organisationsprofil			
2.1	Name der Organisation	Ja	PHOENIX in Kürze
2.2	Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	Ja	PHOENIX in Kürze
2.3	Organisationsstruktur	Ja	PHOENIX in Kürze
2.4	Hauptsitz der Organisation	Ja	Mannheim, Deutschland Pfungstweidstraße 10-12 D-68199 Mannheim
2.5	Anzahl der Länder und Betriebsstandorte	Ja	PHOENIX in Kürze
2.6	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	Ja	Kapitalgesellschaft, Hauptanteilseigner ist die Merckle Gruppe
2.7	Bediente Märkte	Ja	PHOENIX in Kürze
2.8	Größe der berichtserstattenden Organisation	Ja	PHOENIX in Kürze, Wirtschaftliche Verantwortung, Mitarbeiterzahlen
2.9	Wesentliche Änderungen in Bezug auf Größe, Struktur oder Eigentumsverhältnisse	Ja	Auflösung der Untergruppenstruktur der Tamro Group im Geschäftsjahr 2012/13
2.10	Im Berichtszeitraum erhaltene Auszeichnungen	Ja	Die PHOENIX group hat während des Berichtszeitraums keine Auszeichnungen erhalten.
3. Berichtsparameter			
3.1	Berichtszeitraum	Ja	Grundsätze der Berichterstattung
3.2	Datum des letzten Berichts	Ja	Dies ist der erste Nachhaltigkeitsbericht der PHOENIX group.
3.3	Erscheinungshäufigkeit	Ja	Grundsätze der Berichterstattung
3.4	Ansprechpartner für Fragen zum Bericht	Ja	Corporate Responsibility – Management und Organisation
3.5	Verfahren zur Bestimmung des Berichtsinhalts	Ja	Wesentliche Corporate Responsibility-Aspekte, PHOENIX group und ihre Stakeholder
3.6	Berichtsgrenzen	Ja	Grundsätze der Berichterstattung, Berichtsumfang und -grenzen Mögliche Abweichungen und Einschränkungen werden im Zusammenhang mit den jeweiligen Indikatoren erläutert.
3.7	Einschränkungen des Berichtsumfangs oder -grenzen	Ja	Grundsätze der Berichterstattung, Berichtsumfang und -grenzen
3.8	Grundlage für die Berichterstattung über Tochtergesellschaften und Joint Ventures	Ja	Grundsätze der Berichterstattung, Berichtsumfang und -grenzen
3.10	Erklärung von Neudarstellungen	Ja	Mögliche Neudarstellungen werden im Zusammenhang mit den jeweiligen Indikatoren erläutert.
3.11	Wesentliche Änderungen gegenüber Vorjahren bezüglich Umfang, Grenzen oder Bewertungsmethoden	Ja	Mögliche Neudarstellungen werden im Zusammenhang mit den jeweiligen Indikatoren erläutert.
3.12	GRI-Inhaltsindex	Ja	GRI-Inhaltsindex

■ Berichtet ■ Teilweise berichtet

GRI-Inhalt	Enthalten	Abschnitt	Bemerkungen
4. Governance, Verpflichtung und Engagement			
Governance			
4.1	Ja	Exekutivorgane der PHOENIX group, Bericht des Beirats	Siehe Geschäftsbericht der PHOENIX group 2012, Seiten 7–9
4.2	Ja	Exekutivorgane der PHOENIX group	Siehe Geschäftsbericht der PHOENIX group 2012, Seite 7
4.3	Ja	Exekutivorgane der PHOENIX group, Bericht des Beirats	Siehe Geschäftsbericht der PHOENIX group 2012, Seiten 7–9
4.4	Ja	Ein attraktiver Arbeitsplatz	Mitsprache der Gesellschafter anlässlich der jährlichen Hauptversammlung, regelmäßige Besprechungen mit dem Betriebsrat
4.8	Ja	Wesentliche Aspekte der Corporate Social Responsibility, Karriere- und Kompetenzentwicklung, Pharmazeutische Qualität und Audits	
Verpflichtungen gegenüber externen Initiativen			
4.11	Teilweise	Risiken und Chancen	Siehe Geschäftsbericht der PHOENIX group 2012, Seite 42
4.12	Ja	Corporate Responsibility – Management und Organisation	
4.13	Ja	Ein gemeinsames Interesse an Nachhaltigkeit	Nicht berichtet
Einbindung der Stakeholder			
4.14	Ja	PHOENIX group und ihre Stakeholder	
4.15	Ja	PHOENIX group und ihre Stakeholder	
4.16	Ja	Wesentliche Aspekte der Corporate Social Responsibility	
4.17	Ja	Wesentliche Aspekte der Corporate Social Responsibility	
5. Managementansatz und Leistungsindikatoren			
	Teilweise	Wirtschaftliche Verantwortung	
Wirtschaftliche Leistungsindikatoren			
Wirtschaftliche Leistung			
EC1*	Ja	Wirtschaftliche Verantwortung	
EC4*	Ja		Die Geschäftsbereiche der PHOENIX group haben keine bedeutenden staatlichen Zuwendungen erhalten.
	Teilweise	Die PHOENIX group nimmt den Umweltschutz ernst.	

* GRI-Kernindikator

■ Berichtet ■ Teilweise berichtet

GRI-Inhalt	Enthalten	Abschnitt	Bemerkungen
Ökologische Leistungsindikatoren			
Energie			
EN4*	Indirekter Energieverbrauch	Ja	Energieverbrauch
EN5	Eingesparte Energie aufgrund von umweltbewusstem Einsatz und Effizienzsteigerungen	Teilweise	Energieverbrauch
EN7	Initiativen zur Senkung des indirekten Energieverbrauchs	Teilweise	Transport und transportbedingte Emissionen, Energieverbrauch
Emissionen, Abwasser und Abfall			
EN16*	Gesamtmenge direkter und indirekter Treibhausgasemissionen	Ja	Transport und transportbedingte Emissionen, Energieverbrauch
EN17*	Andere relevante indirekte Treibhausgasemissionen	Ja	Transport und transportbedingte Emissionen, Emissionen von ausgelagerten Transporten
EN18	Initiativen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen	Ja	Transport und transportbedingte Emissionen, Energieverbrauch
EN22*	Gesamtabfallmenge	Ja	Behandlung und Recycling von Abfällen
Produkte und Dienstleistungen			
EN26*	Minderung von Umweltauswirkungen durch Produkte und Dienstleistungen	Teilweise	Behandlung und Recycling von Abfällen
EN28*	Bedeutende Bußgelder oder Sanktionen wegen Verstoß gegen Umweltbestimmungen	Ja	Keine Bußgelder oder Sanktionen im Berichtszeitraum
Transport			
EN29	Umweltauswirkungen durch Transporte	Teilweise	Vertriebskette, Transport und transportbedingte Emissionen
Soziale Leistungsindikatoren			
	Managementansatz zur sozialen Verantwortung	Teilweise	Einheitliche Prinzipien der Geschäftsführung
Arbeitsbedingungen und angemessene Arbeit			
Beschäftigung			
LA1*	Gesamte Belegschaft nach Beschäftigungsart, Arbeitsvertrag und Region	Ja	Mitarbeiter in Zahlen
LA2*	Gesamtzahl und Rate der Mitarbeiterfluktuation	Teilweise	Mitarbeiter in Zahlen
Arbeitgeber-/Arbeitnehmerbeziehungen			
LA4*	Deckungsgrad der Tarifvereinbarungen	Teilweise	Ein attraktiver Arbeitsplatz
LA5*	Mitteilungsfristen bei betrieblichen Änderungen	Teilweise	Hinsichtlich der Mitteilungsfristen bei betrieblichen Änderungen befolgt die PHOENIX group die Gesetze und Bestimmungen des Arbeitsrechts der Länder, in denen sie tätig ist.
Arbeits- und Gesundheitsschutz			
LA7*	Rate der Verletzungen, Berufserkrankungen, Krankheitstage, Todesfälle und Abwesenheiten	Teilweise	Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz

* GRI-Kernindikator

■ Berichtet

■ Teilweise berichtet

GRI-Inhalt	Enthalten	Abschnitt	Bemerkungen
Schulung und Weiterbildung			
LA10*	Teilweise	Karriere- und Kompetenzentwicklung	
LA12	Teilweise	Ein attraktiver Arbeitsplatz, Werteorientierte Führung	
Vielfalt und Chancengleichheit			
LA13*	Teilweise	Mitarbeiter in Zahlen	In den Ländern, in denen die PHOENIX group präsent ist, ist die Sammlung von Daten über Minderheiten gesetzlich verboten.
Menschenrechte			
HR4	Ja		Keine Diskriminierungsfälle im Berichtszeitraum
HR5*	Teilweise	Ein attraktiver Arbeitsplatz	Die Vereinigungsfreiheit aller Mitarbeiter ist garantiert.
Gesellschaft			
Korruption			
SO3*	Teilweise	Kompetenzentwicklung	Wird in diesem Jahr nicht berichtet.
SO8*	Ja		Keine Bußgelder oder Sanktionen im Berichtszeitraum
Produktverantwortung			
Sicherheit und Gesundheit des Kunden			
PR1*	Ja	Pharmazeutische Qualität und Audits	Gute Herstellungspraxis (GMP), gute Vertriebspraxis (GDP)
Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen			
PR5	Ja	Verschiedene Methoden zur Untersuchung der Kundenwahrnehmung	
Marketingkommunikation			
PR7	Ja		Keine Bußgelder oder Sanktionen im Berichtszeitraum
Compliance			
PR9*	Ja		Keine Bußgelder oder Sanktionen im Berichtszeitraum

* GRI-Kernindikator

■ Berichtet ■ Teilweise berichtet

Glossar

Abkürzungen

CO₂ = Kohlendioxid
CO₂-eq = Kohlendioxidäquivalent
CIP = Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
FTE = Full Time Equivalent (Vollzeitäquivalent)
GDP = Good Distribution Practice (gute Vertriebspraxis)
GHG = Treibhausgase
GMP = Good Manufacturing Practice (gute Herstellungspraxis)
GRI = Global Reporting Initiative, Standards für Nachhaltigkeitsberichte
HC = Headcount (Mitarbeiterzahl)
HR = Human Resources (Personalwesen)
IFRS = Internationale Rechnungslegungsstandards
ISO = Internationale Organisation für Normung
LGA = Landesgewerbeanstalt
TRIF = Gesamthäufigkeit meldepflichtiger Verletzungen
ZQM = Zentrales Qualitätsmanagement

Arzneimittelabfälle

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

Biologisch abbaubare Abfälle

Organische Abfälle, die in einer angemessenen Zeitspanne durch Mikroorganismen bzw. andere Lebewesen in ihre grundlegenden Komponenten zerlegt werden können.

Direkte Energie

Energie, die als solche eingekauft wird. Siehe Primärenergie.

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.

Erdwärme

Erdwärme ist die in der Masse des Erdbodens und des Wassers gespeicherte Energie der Sonne.

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 Herstellungspraxis (GMP)

Standard für gute Herstellungsverfahren von medizinischen Produkten.

Gute Vertriebspraxis (GDP)

Standard für die angemessene Distribution und Handhabung von Arzneimitteln.

Indirekte Energie

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

ISO

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

Kohlendioxid

Ein bei der Verbrennung kohlenstoffhaltiger Kraftstoffe erzeugtes Treibhausgas. Zwar ermöglicht Kohlendioxid das Leben auf der Erde, jedoch ist die CO₂-Konzentration aufgrund der menschlichen Einwirkungen in den letzten Jahrzehnten radikal angestiegen und trägt nun zur globalen Erwärmung bei.

Kohlendioxidäquivalent

Eine zur Messung des Treibhauspotenzials (GWP) verwendete Maßeinheit. Die Auswirkungen auf die Erderwärmung aller Treibhausgase werden als Äquivalenz zur Auswirkung von Kohlendioxid (CO₂) über einen Zeitraum von 100 Jahren gemessen.

Kohlendioxidrichtlinie für Fahrzeuge

Eine Konzernrichtlinie zur Begrenzung des CO₂-Ausstoßes von Firmenfahrzeugen.

Kraftstoffsparende Fahrweise

Eine dem Verkehr angepasste vorausschauende Fahrweise bei konstanter Fahrgeschwindigkeit und niedrigen Drehzahlen ohne starke Beschleunigung. Dadurch wird der Kraftstoffverbrauch gesenkt und es werden weniger CO₂- und sonstige Emissionen erzeugt.

Landesgewerbeanstalt

Die LGA InterCert GmbH ist ein Unternehmen der TÜV Rheinland Group mit Sitz in Nürnberg. Sie ist eines der ältesten und erfahrensten Zertifizierungsunternehmen Deutschlands. Ihr Schwerpunkt sind Bewertungs-, Validierungs- und Zertifizierungsverfahren, die unabhängig und objektiv durchgeführt werden.

LIPASTO

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

Mischabfälle

Alle Abfälle, die nicht wiederverwertet oder recycelt werden können. Darin enthalten sind auch Abfälle, die nicht für das Recycling gesammelt werden können.

Sonderabfälle

Abfälle, die aufgrund ihrer chemischen oder sonstigen Eigenschaften eine Gefährdung für die öffentliche Gesundheit oder die Umwelt darstellen.

Testkäufe (Mystery Shopping)

Ein von externen Marktforschungsunternehmen, Aufsichtsorganisationen oder von den Unternehmen selbst zur Messung der Qualität einer Dienstleistung, der Einhaltung von Vorschriften oder zur Sammlung von konkreten Informationen über Produkte und Dienstleistungen eingesetztes Instrument.

Treibhausgase

Die Atmosphäre enthält sowohl natürliche als auch durch menschliche Aktivitäten verursachte Treibhausgase. Die bedeutendsten natürlichen Treibhausgase sind Wasserdampf (H₂O), Kohlendioxid (CO₂), Methan (CH₄), Ozon (O₃) und Di-Stickstoffoxid (N₂O). Darüber hinaus werden durch menschliche Aktivitäten weitere als Treibhausgase geltende Stoffe, wie zum Beispiel Fluorkohlenwasserstoffe (CFC, HCFC, HFC und PCF) und Schwefel-Hexafluorid, freigesetzt. Die Verwendung der oben genannten Stoffe ist entweder teilweise oder gänzlich verboten bzw. eingeschränkt.

Treibhausgasprotokoll

Ein internationales Bilanzinstrument zur Untersuchung, Quantifizierung und Verwaltung von Treibhausgasemissionen. Ziel sind die Entlastung der Umwelt und die gleichzeitige Einsparung von Material- und Energiekosten.

Umrechnung von Energieeinheiten

1 MWh = 3,6 GJ

1 GJ = 0,2278 MWh

Umweltauswirkung/Umweltverträglichkeit

Von Organisationen, Produkten, Dienstleistungen oder sonstigen menschlichen Tätigkeiten verursachte abträgliche oder zuträgliche Umwelteinflüsse.

Verantwortlicher Apotheker

Eine im Pharmagroßhandel definierte Rolle, deren Aufgaben unter anderem die Überwachung und Gewährleistung der Arzneimittelsicherheit, der Qualitätssicherungsverfahren und der entsprechenden Berichterstattung umfassen.

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

PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG
Unternehmenskommunikation
Pfungstweidstr. 10-12
68199 Mannheim
Deutschland
Tel. +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, Deutschland

Bildnachweis

Hans-Georg Merkel
Volker Miosga
Nomeco A/S
PHOENIX group
Benno Riffel
Tamro Corporation

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

Der Text des Nachhaltigkeitsberichts bezieht sich gleichberechtigt auf Frauen und Männer. Bei ausschließlicher Verwendung der weiblichen oder männlichen Form ist die jeweils andere Form umfasst.

PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG

Pfingstweidstraße 10-12

68199 Mannheim

Deutschland

www.PHOENIXgroup.eu

PHOENIX group