



Nachhaltigkeitsbericht 2013/14

PHOENIX group in Zahlen

Kennzahlen der PHOENIX group		2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
Umsatzerlöse	in TEUR	21.317.594	21.737.772	21.660.649	21.218.687	21.792.370
Gesamtleistung ¹⁾	in TEUR	24.433.939	25.062.613	25.479.749	25.251.336	25.917.392
Gesamtertrag ²⁾	in TEUR	2.009.062	2.078.580	2.249.687	2.319.147	2.217.593
Ergebnis vor Steuern ³⁾	in TEUR	242.532	270.060	294.775	230.723	143.097
Bereinigtes Ergebnis vor Steuern ⁴⁾	in TEUR	306.518	324.038	294.775	329.156	253.099
Eigenkapital	in TEUR	1.092.612 ⁵⁾	1.772.409 ⁵⁾	1.935.623	2.103.800	2.161.841
Eigenkapitalquote	in %	13,5	23,4	26,1	28,7	29,4
Nettoverschuldung	in TEUR	3.678.418	2.176.588	1.855.743	1.611.518	1.331.627
Unternehmensrating (Standard & Poor's)			B+	BB-	BB	BB
Mitarbeiter (insgesamt)		28.156	27.873 ⁶⁾	29.038 ⁶⁾	28.698	28.555
Mitarbeiter (Vollzeit)		23.261	23.206	23.850	23.932	23.850

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

²⁾ Gesamtertrag = Rohertrag + sonstige betriebliche Erträge (Vorjahre aufgrund von Ausweisänderungen angepasst).

³⁾ Neudarstellung der Vorjahreszahlen aufgrund von Änderungen von IAS 19R.

⁴⁾ Bereinigt um Wertminderungen der Geschäfts- oder Firmenwerte, Effekte aus der Veräußerung von Finanzanlagen, Einmaleffekte im Zusammenhang mit der finanziellen Restrukturierung, Einmaleffekte im Zusammenhang mit der Refinanzierung in 2012 sowie Aufwendungen in Verbindung mit dem Optimierungsprogramm PHOENIX FORWARD.

⁵⁾ Gemäß IAS 19R und sonstigen Umgliederungen angepasst.

⁶⁾ Gemäß aktualisierten Berichterstattungsstandards angepasst.

Einbehaltener Geschäftswert aller Landesgesellschaften der PHOENIX group in 2013/14 TEUR	2012/13	2013/14
1. Nettoumsatz	21.218.687	21.792.370
2. Gesellschaftliche Investitionen	- 1.496	- 2.177
3. Löhne, Gehälter und Sozialleistungen	- 1.079.870	- 1.076.078
4. Betriebskosten	- 19.736.489	- 20.405.093
5. Zahlungen an Regierungen	- 80.318	- 93.936
6. Zahlungen an Kapitalgeber	- 167.168	- 138.002
Einbehaltener Geschäftswert	152.346	77.084

Wir bringen Gesundheit.
Tag für Tag. Europaweit.



- > **Die PHOENIX group** ist ein führender Pharmahändler in Europa und beliefert Menschen jeden Tag verlässlich mit Arzneimitteln und medizinischen Produkten. Ihren Ursprung hat die PHOENIX group im Zusammenschluss fünf regional tätiger pharmazeutischer Großhandlungen in Deutschland im Jahr 1994. Das Unternehmen bietet heute eine europaweit einzigartige Flächenabdeckung und leistet mit mehr als 28.500 Mitarbeitern einen wichtigen Beitrag für eine umfassende Gesundheitsversorgung.
- > **Im Pharmagroßhandel** ist die PHOENIX group mit 152 Distributionszentren in 25 Ländern aktiv und beliefert Apotheken und medizinische Einrichtungen mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten. Zahlreiche Angebote und Dienstleistungen für Apothekenkunden – von der Unterstützung der Patientenberatung über moderne Warenwirtschaftssysteme bis hin zu Kooperationsprogrammen – ergänzen das Leistungsspektrum.
- > **Im Apothekeneinzelhandel** betreibt die PHOENIX group rund 1.580 eigene Apotheken in zwölf Ländern – davon rund 700 unter der Unternehmensmarke BENU. Neben Norwegen, dem Vereinigten Königreich, den Niederlanden und der Schweiz ist das Unternehmen in den osteuropäischen und baltischen Märkten vertreten. Die mehr als 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. Das Konzept „All in One“ steht dabei für ein umfassendes Serviceangebot, von dem Arzneimittelhersteller, Apotheken und Patienten profitieren. Für die pharmazeutische Industrie übernehmen wir auf Wunsch den gesamten Vertrieb. Dies umfasst unter anderem Lagerung, Transport sowie Warenwirtschaft.

> Verantwortung für ...

... Gesellschaft

... Umwelt

... Mitarbeiter

... Produkte und
Dienstleistungen



Inhalt

- 2 Rückblick des Vorsitzenden der Geschäftsführung**
- 4 PHOENIX group Corporate Social Responsibility**
 - 4 PHOENIX group CSR-Engagement
 - 5 PHOENIX Wesentlichkeitsanalyse
 - 6 Ergebnisse
 - 9 CSR-Management und -Organisation
- 10 Gesellschaftliche Verantwortung**
 - 11 Compliance
 - 13 FALLSTUDIE: Interview mit Matthias Klöpsch, PHOENIX group Compliance Manager
 - 14 Qualitätsmanagement der PHOENIX group
- 16 Ökologische Verantwortung**
 - 17 Sicherer Umgang und Recycling von Arzneimittel- und sonstigen Abfällen
 - 18 FALLSTUDIE: Erfolgreiche Kampagne zur Verringerung von Inventurverlusten und Abfall
 - 19 Transport und transportbedingte Emissionen
 - 20 Energieeffizienz
 - 21 FALLSTUDIE: Energieeffizienz reduziert Verbrauch und Kosten
- 22 Verantwortung gegenüber Mitarbeitern**
 - 23 Mitarbeiter in Zahlen
 - 24 Kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter
 - 25 FALLSTUDIE: PHOENIX in Deutschland setzt auf das Erfolgsmodell duale Ausbildung
 - 27 Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
 - 28 Arbeitszufriedenheit
 - 29 Management- und Führungsprinzipien
 - 30 FALLSTUDIE: Interview mit Rudi Rainer, Vorsitzender des Europäischen Betriebsrats
- 33 Verantwortungsbewusste Produkte und Dienstleistungen**
 - 34 Kundenzufriedenheit
 - 35 Sichere und zuverlässige Logistikkette
 - 36 FALLSTUDIE: PHOENIX trägt zum securPharm-Projekt bei
 - 37 Produktsicherheit und Qualitätssicherung
- 38 Zahlen und Fakten**
 - 38 Grundsätze der Berichterstattung
 - 38 CSR-Länder der PHOENIX group
 - 39 Spezifische Standardangaben
 - 40 Kennzahlen der PHOENIX CSR group
 - 47 GRI-Index
 - 51 Glossar



„Motivierte und engagierte Mitarbeiter sind die wichtigste Voraussetzung für unseren Erfolg.“

Rückblick des Vorsitzenden der Geschäftsführung

Sehr geehrte Stakeholder der PHOENIX group,

der zweite von uns veröffentlichte Nachhaltigkeitsbericht (CSR-Report) umfasst nun auch Italien und Österreich. Im kommenden Geschäftsjahr werden die übrigen Landesgesellschaften des Konzerns in unserem Nachhaltigkeitsbericht enthalten sein. Dies ist ein wichtiger Schritt für die PHOENIX group und unterstreicht unser Engagement für eine nachhaltigere Geschäftstätigkeit. Für das kommende Berichtsjahr wird es neue konzernweite Ziele für die wichtigsten CSR-Themen geben, die im Rahmen unseres nächsten Nachhaltigkeitsberichts verfolgt und behandelt werden.

Die strategische Bedeutung der Corporate Social Responsibility (CSR) ist offensichtlich. Wir müssen in Bezug auf unsere Geschäftsprozesse nach immer effizienteren Wegen Ausschau halten und dabei nicht nur die wirtschaftlichen Aspekte berücksichtigen, sondern auch beispielsweise die Gesundheit und das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter, die Interessen unserer Stakeholder sowie die Energieeffizienz unserer Einrichtungen.

Ebenso wird das Marktumfeld hinsichtlich unserer Geschäftsführung zukünftig eine höhere Agilität erfordern. Die zunehmende Regulierung der EU, die Wachstumskrise bei den Unternehmen und Staaten in ganz Europa sowie die alternde Bevölkerung der west- und nordeuropäischen Länder beeinflussen die Bedingungen unserer Geschäftsmodelle. Der Preis für verschreibungspflichtige Arzneimittel sinkt ständig, auch wenn die Umschlagsmenge zunimmt. Die Handhabung stetig wachsender Absatzmengen bei mäßiger Umsatzsteigerung bringt einige Herausforderungen mit sich.

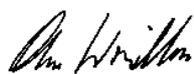
Die Pharmamärkte haben im Laufe der vergangenen zehn Jahre erhebliche Veränderungen durchlaufen, die noch lange nicht abgeschlossen sind. Eine Konsolidierung großer und kleinerer Pharmaunternehmen ist absehbar, und die gleiche Entwicklung zeigt sich auch im Apotheken- und Großhandelsmarkt. Die PHOENIX group zieht Akquisitionen in Betracht, wenn dies für das Wachstum und den Fortbestand des Unternehmens erforderlich erscheint. Als Familienunternehmen sind wir in der Lage, uns auf die langfristige Ausrichtung und nachhaltige Entwicklung unseres Geschäfts zu konzentrieren. Für stetiges Marktwachstum müssen die Betriebskosten wettbewerbsfähig bleiben.

Eine komplexere und vielschichtiger Wertschöpfungskette führt zu größeren Herausforderungen und höheren Risiken, die gesteuert werden müssen. Die Rolle des Großhändlers als Teil der Wertschöpfungskette ist von entscheidender Bedeutung. Wir stellen die sachgemäße Lagerung, die Verteilung sowie den Transport von Arzneimitteln und anderen Produkten an Apotheken, Krankenhäuser und Patienten in ganz Europa sicher.

Die mangelnde Verfügbarkeit von Arzneimitteln stellt für die Patienten europaweit ein größer werdendes Problem dar. Eine unzureichende Rohstoffversorgung, Qualitätsprobleme bei den Herstellern oder Länderkontingente können dazu führen, dass zugelassene Arzneimittel nicht verfügbar sind und die Versorgung der Patienten gefährdet ist. Die PHOENIX group arbeitet mit Herstellern und Behörden zusammen, um die bestmögliche Handhabung solcher Situationen zu gewährleisten. Oftmals können wir bis zur Engpassbeseitigung Produkte mit besonderer Zulassung beschaffen. Unsere Qualitätssicherungsprozesse sind so konzipiert, dass sie die Aufrechterhaltung unserer hohen Qualitätsstandards durch die gesamte Lieferkette hinweg gewährleisten. Ein gutes Verständnis der behördlichen Anforderungen ist von größter Wichtigkeit. Die kontinuierliche Schulung und Weiterbildung unserer Mitarbeiter zur Sicherung ihres Kenntnisstandes bezüglich gesetzlicher Vorschriften und sonstiger Anforderungen hat weiterhin hohe Priorität.

Wir haben im Laufe des Berichtszeitraums unsere Compliance-Prozesse erweitert, um die Erfüllung der auf EU- und nationalem Recht sowie unserem Verhaltenskodex basierenden internationalen Anti-Korruptions- und Wettbewerbsrichtlinien zu gewährleisten. Die Einführung dieser Prozesse hilft uns bei der kontinuierlichen Entwicklung und Überwachung unserer Compliance-Performance.

Motivierte und engagierte Mitarbeiter sind die wichtigste Voraussetzung für unseren Erfolg. Es ist daher entscheidend, dass unsere Führungskräfte über die erforderlichen Führungseigenschaften verfügen. Wir werden die Verbesserung unserer Managementpraktiken weiter vorantreiben und bei der Entwicklung unseres Unternehmens sowie einer transparenteren und aktiveren Kommunikationskultur eng mit den Arbeitnehmervertretern und Mitarbeitern der PHOENIX group zusammenarbeiten. Als eine PHOENIX group sollten wir sowohl global denken als auch in jedem unserer 25 Märkte in Europa lokal handeln.



Oliver Windholz

Vorsitzender der Geschäftsführung

PHOENIX group Corporate Social Responsibility

PHOENIX group CSR-Engagement

Als einer der führenden Pharmahändler in Europa ist sich die PHOENIX group ihrer unternehmerischen und gesellschaftlichen Verantwortung bewusst. Über die gesetzlichen Standards hinaus engagieren wir uns für eine nachhaltige Entwicklung unserer Organisation mit besonderem Augenmerk auf die ökonomischen, ökologischen und sozialen Auswirkungen unserer Handlungen. Getreu unseren ökonomischen Verpflichtungen leitet der Konzern seine Geschäfte mit größter Sorgfalt bei strikter Qualitätsorientierung und ausgeprägtem Kostenbewusstsein. Die Erfolgsstrategie besteht im effizienten Einsatz der Ressourcen, um die größtmögliche Profitabilität zu erreichen. Ein ethisch korrekter und fairer Umgang mit Geschäftspartnern und Wettbewerbern ist dabei zu jeder Zeit selbstverständlich.

Corporate Social Responsibility hat für die PHOENIX group das Ziel, die Auswirkungen ihrer Geschäftstätigkeit auf Gesellschaft und Umwelt zu erkennen und zu steuern. Zudem führt CSR grundsätzlich zur nachhaltigen Entwicklung entlang der gesamten Wertschöpfungskette des Konzerns.

Umfang der Berichterstattung

Dies ist der zweite von der PHOENIX group veröffentlichte CSR-Bericht, der sich mit der Verpflichtung der Gruppe gegenüber ihren Mitarbeitern, ihrer Geschäftsauffassung und ihrer Umweltverantwortung befasst. Der Bericht unterstreicht die Bedeutung der CSR-Aktivitäten und der Berichterstattung für die Stakeholder des Konzerns. Darüber hinaus werden die laufende CSR-Integration in die Gesamtstrategie des Konzerns, die Entwicklung von CSR-Aktivitäten sowie die zukünftige Berichterstattung hervorgehoben.

Es konnten jedoch nicht alle Landesgesellschaften der PHOENIX CSR group vollständige Daten für einige der KPIs liefern. Da dies jedoch keinen wesentlichen Einfluss auf die gesamte Deutung der präsentierten Daten und Zahlen hat, werden diese Fälle jeweils durch Fußnoten gekennzeichnet. 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 merkliche Rückgang der verfügbaren Daten aus Polen ist auf die Schließung lokaler Geschäftsbereiche zurückzuführen.

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

Die CSR-Pyramide der PHOENIX group



Die CSR-Pyramide zeigt die drei Ebenen der CSR bei PHOENIX. Für eine ordnungsgemäße Durchführung der Geschäftstätigkeiten ist es obligatorisch, sich an geltende Gesetze und Vorschriften zu halten sowie ethisch korrekt zu handeln. Die zweite Ebene deutet auf unsere Performance hinsichtlich der wesentlichen CSR-Aspekte hin. Die letzte Ebene beschreibt den Mehrwert unserer Geschäftsbereiche für unsere Stakeholder. Zum besseren Verständnis folgt die Gliederung der Berichtsinhalte der Struktur dieser Pyramide.

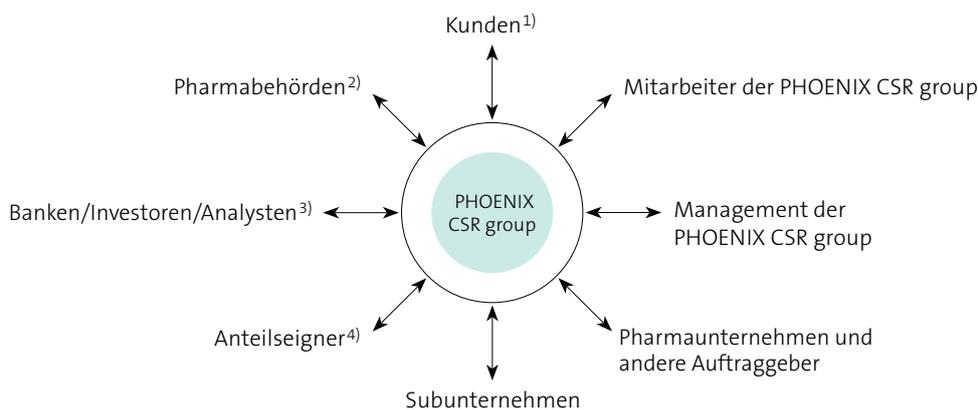
Die PHOENIX group ist der Auffassung, dass die CSR-Berichterstattung sowie die Qualität und Zuverlässigkeit der Berichtsdaten durch Schulungen und die Sensibilisierung ihrer Mitarbeiter hinsichtlich Corporate Social Responsibility und der Bedeutung solcher Berichte entwickelt und verbessert werden können.

PHOENIX Wesentlichkeitsanalyse

Um die wesentlichen CSR-Aspekte für die PHOENIX group zu identifizieren, hat die Unternehmenskommunikation des Konzerns von Januar bis März 2014 eine Stakeholder-Umfrage durchgeführt. Im Rahmen der Entscheidungskriterien wird die Bedeutung dieser wesentlichen Aspekte hinsichtlich der ökonomischen, sozialen und ökologischen Auswirkungen der PHOENIX group bewertet. Die Ermittlung der wesentlichen Aspekte und die Zielgruppenumfrage wurden für die PHOENIX CSR group durchgeführt.

Die folgenden internen und externen im direkten Kontakt mit der PHOENIX CSR group stehenden Stakeholder haben an der Umfrage teilgenommen:

Stakeholder-Management



¹⁾ Der Kundenkreis kann Apotheken, Krankenhäuser und selbstdispensierende Ärzte einschließen.

²⁾ Außer Estland, Finnland, Lettland und Schweden.

³⁾ Nur in Deutschland.

⁴⁾ Nur in Italien.

Aufgrund der unterschiedlichen Zahl an Personen in den jeweiligen Ländern wurde eine repräsentative Anzahl für die Umfrage eingeladen.

Methodik und Vorgehensweise

Zur Ermittlung der wesentlichen CSR-Aspekte wurde anhand allgemeiner CSR-Kriterien für PHOENIX in den Bereichen Gesellschaft, Umwelt und Wirtschaft eine Umfrage erstellt. Die Teilnehmer wurden gebeten, die Relevanz dieser Aspekte für PHOENIX aus ihrer Sicht in der jeweiligen Kategorie zu bewerten. Die Bewertung erfolgte anhand einer fünfstufigen Likert-Skala von „nicht relevant“ bis „äußerst relevant“.

Ausgewählte Stakeholder-Gruppen erhielten die Einladung zur Teilnahme an der Umfrage per E-Mail mit einem direkten Link zum Online-Fragebogen. Die Erfassung und Auswertung der Informationen erfolgte anonym. Die Identifizierung kritischer Themen wurde auf Grundlage der Mittelwerte, der Rangfolge wesentlicher Fragen und der Antworten auf offene Fragen vorgenommen.

Ergebnisse

Darstellung der Stakeholder-Gruppen

Die PHOENIX group führte im Frühjahr 2014 ihre erste umfassende Umfrage mit fast 2.700 Teilnehmern aus den elf Ländern durch, die gegenwärtig der PHOENIX CSR group angehören. Der Fragebogen wurde in allen Landessprachen zur Verfügung gestellt. Insgesamt wurden 8.687 E-Mails an acht Stakeholder-Gruppen versendet. Davon nahmen 2.672 Personen an der Umfrage teil, was einer Beteiligungsrate von 30,8% entspricht. Von den Pharmabehörden, Banken, Analysten, Investoren und Anteilseignervertretern erhielten wir nur eingeschränkt Feedback. Die größte Beteiligungsgruppe mit 54,4% der Antworten machten die Mitarbeiter der PHOENIX group aus.

Stakeholder-Gruppen	Anzahl in Personen	%
Mitarbeiter	1.455	54,4
Management	171	6,4
Kunden	488	18,3
Pharmaunternehmen und andere Auftraggeber	428	16,0
Subunternehmen	117	4,4
Pharmabehörden	6	0,2
Banken/Investoren/Analysten	5	0,2
Anteilseigner	2	0,1
Insgesamt	2.672	100,0

Wesentliche CSR-Aspekte der PHOENIX CSR group

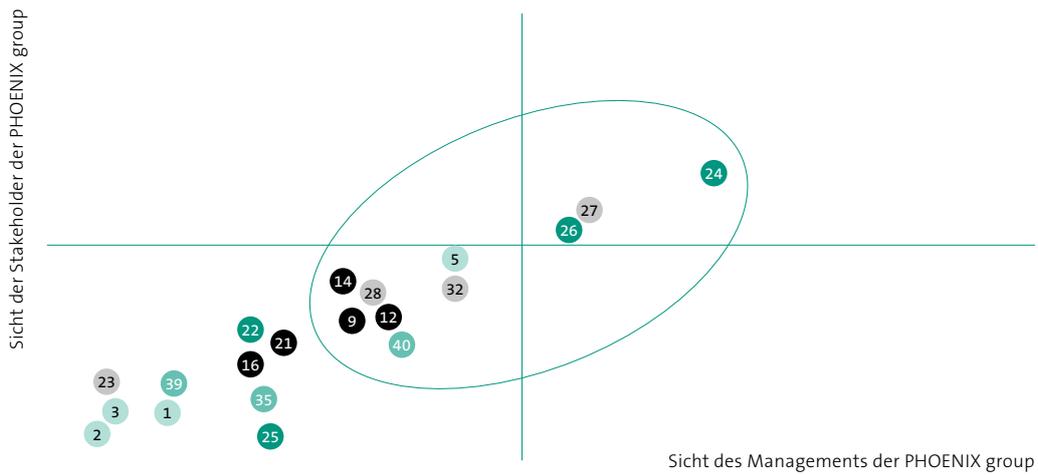
Die Stakeholder-Umfrage bestand aus zehn Fragen. Davon bezogen sich sechs der Fragen mit 40 möglichen Antworten direkt auf vier Bereiche: gesellschaftliche Themen, Arbeitspraktiken und -bedingungen, Produkte und Dienstleistungen sowie ökologische und ökonomische Aspekte. Die CSR-Aspekte, die eine Relevanz über 4,0 erreichten, sind:

CSR-Aspekte	Relevanz
24 ● Einhaltung von Gesetzen und Bestimmungen	4,6
27 ● Gewährleistung einer sicheren und zuverlässigen Arzneimittellieferkette	4,5
26 ● Sicherstellung der Verfügbarkeit von Arzneimitteln	4,5
5 ● Umweltverträgliche Handhabung von pharmazeutischen Abfällen	4,5
32 ● Termingerechte Lieferung von Arzneimitteln	4,5
14 ● Handhabung von Arbeits- und Gesundheitsschutz	4,4
28 ● Gesundheits- und Sicherheitsauswirkungen der eigenen Produkte	4,4
12 ● Bindung der besten Fachleute	4,3
9 ● Faire Beschäftigungspolitik	4,3
40 ● Kontinuierliche Geschäftsentwicklung zur Schaffung nachhaltiger Geschäftschancen	4,3
22 ● Anti-Korruptionsrichtlinie und -verfahren	4,2
35 ● Finanz- und Ertragslage, erwirtschafteter Wert und ausgegebene Löhne, Steuern etc.	4,2
21 ● Schutz vor Diskriminierung	4,2
16 ● Möglichkeiten zur beruflichen Aus- und Weiterbildung	4,2
39 ● Aktive Zusammenarbeit mit Kunden bei der Erarbeitung innovativer Dienstleistungslösungen	4,1
23 ● Richtlinien und Verfahren zur Verhinderung wettbewerbswidrigen Verhaltens	4,1
1 ● Treibstoffverbrauch für den Transport	4,1
3 ● Senkung des CO ₂ -Ausstoßes beim Transport	4,1
2 ● Energieeffiziente Anlagen/Maschinen	4,1
25 ● Einhaltung des PHOENIX group Verhaltenskodex	4,1

- Gesellschaftliche Themen
- Arbeitspraktiken und -bedingungen
- Produkte und Dienstleistungen
- Ökologische Aspekte
- Ökonomische Aspekte
- Sonstige Aspekte, aber keine zentralen Aspekte

Eine Priorisierung einzelner CSR-Aspekte in den verschiedenen Stakeholder-Gruppen ist nicht erkennbar. Das folgende Diagramm zeigt die wesentlichen Aspekte aus Stakeholder-Sicht im Vergleich zur Sicht des Managements der PHOENIX group: Der wichtigste Aspekt in allen Stakeholder-Gruppen ist mit einem Mittelwert von 4,6 die „Einhaltung von Gesetzen und Bestimmungen“.

Wesentlichkeitsmatrix der PHOENIX CSR group



Die Struktur des CSR-Berichts reflektiert die vier Schlüsselbereiche der Top 10 CSR-Aspekte der Wesentlichkeitsumfrage. Die definierten Schlüsselaspekte werden in den Kapiteln „Gesellschaftliche Verantwortung“ und „Ökologische Verantwortung“ behandelt. Das dritte Kapitel „Verantwortung gegenüber Mitarbeitern“ thematisiert Arbeitspraktiken und -bedingungen. Das letzte Kapitel befasst sich mit den Produkten und Dienstleistungen der PHOENIX group. Die wesentlichen KPIs dieser Aspekte sind im GRI-Index am Ende des Berichts aufgelistet.

Für die internen Teilnehmer der Umfrage der PHOENIX group (Mitarbeiter und Management) stellen die pharmazeutischen Unternehmen, Apotheken, Krankenhäuser sowie die Anteilseignervertreter die wichtigsten Stakeholder-Gruppen hinsichtlich der Geschäftstätigkeit der PHOENIX group dar. Andererseits wurden die Apotheken, Krankenhäuser, Mitarbeiter und pharmazeutischen Unternehmen als die am meisten durch die PHOENIX group betroffenen Stakeholder-Gruppen durch externe Umfrageteilnehmer identifiziert. In der folgenden Tabelle sind die wichtigsten Stakeholder-Gruppen und ihre definierten wesentlichen Aspekte aufgelistet.

Einbindung der Stakeholder

Wichtigste Stakeholder-Gruppen	Grundlagen für die Auswahl der Stakeholder	PHOENIX Ansätze für die Einbindung der Stakeholder	Wichtigste Wesentlichkeitsaspekte der Stakeholder-Gruppen
Mitarbeiter und Management	Die Mitarbeiter sind hinsichtlich der betrieblichen Leistung und der Wertschöpfung der PHOENIX group eine der wichtigsten Stakeholder-Gruppen.	Regelmäßige Besprechungen mit den Arbeitnehmersvertretern und den Betriebsräten in vielen Landesgesellschaften der CSR group sowie ständige interne Kommunikationsprozesse zur Weitergabe relevanter Informationen.	<ul style="list-style-type: none"> • Schulung und Weiterbildung (G4-LA9) • Abwasser und Abfall (G4-EN23) • Produktverantwortung (G4-PR1)
Apotheken und Krankenhäuser	Wichtige Wertschöpfungsquelle für die PHOENIX group, da die Erwartungen und Bedürfnisse von Kunden und Partnern direkte Auswirkungen auf die PHOENIX group haben.	Regelmäßige Besprechungen mit Kundenvertretern, Zusammenarbeit mit relevanten Pharma- und Krankenhausverbänden, Kommunikation mit Kunden und Kunden-Events, regelmäßige Befragungen zur Kundenzufriedenheit.	<ul style="list-style-type: none"> • Produktverantwortung (G4-PR1)
Pharmaunternehmen	Wichtige Wertschöpfungsquelle für die PHOENIX group, da die Erwartungen und Bedürfnisse von Kunden und Partnern direkte Auswirkungen auf die PHOENIX group haben.	Regelmäßige Besprechungen mit Kundenvertretern, Zusammenarbeit mit relevanten Branchenverbänden, Managementbesprechungen zum Geschäftsverlauf, Kommunikation mit Kunden und Kunden-Events, regelmäßige Befragungen zur Kundenzufriedenheit.	<ul style="list-style-type: none"> • Ethik und Integrität (G4-56) • Abwasser und Abfall (G4-EN23) • Produktverantwortung (G4-PR1)
Anteilseigner	Anteil an der Wertschöpfung für die Gesellschafter durch Dividenden und Zinsauszahlungen. Die Erwartungen und Entscheidungen der Gesellschafter beeinflussen die Strategie sowie den Geschäftsbetrieb der PHOENIX group.	Der Eigentümer der PHOENIX group ist ein Mitglied des Aufsichtsrates der PHOENIX group.	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgrund der geringen Anzahl verwertbarer Antworten zur Umfrage sind keine verlässlichen Daten vorhanden.
Geschäftspartner und Subunternehmen	Wichtige Wertschöpfungsquelle für die PHOENIX group, da die Erwartungen und Bedürfnisse von Kunden und Partnern direkte Auswirkungen auf die PHOENIX group haben.	Regelmäßige Besprechungen mit Geschäftspartnern.	<ul style="list-style-type: none"> • Produktverantwortung (G4-PR1)
Pharmabehörden	Wesentlicher Einfluss auf die Geschäftstätigkeit der PHOENIX group durch Vorschriften und Kontrollmaßnahmen.	Regelmäßige Besprechungen mit den Pharmabehörden, die Audits innerhalb des Konzerns durchführen.	<ul style="list-style-type: none"> • Produktverantwortung (G4-PR1) • Abwasser und Abfall (G4-EN23)

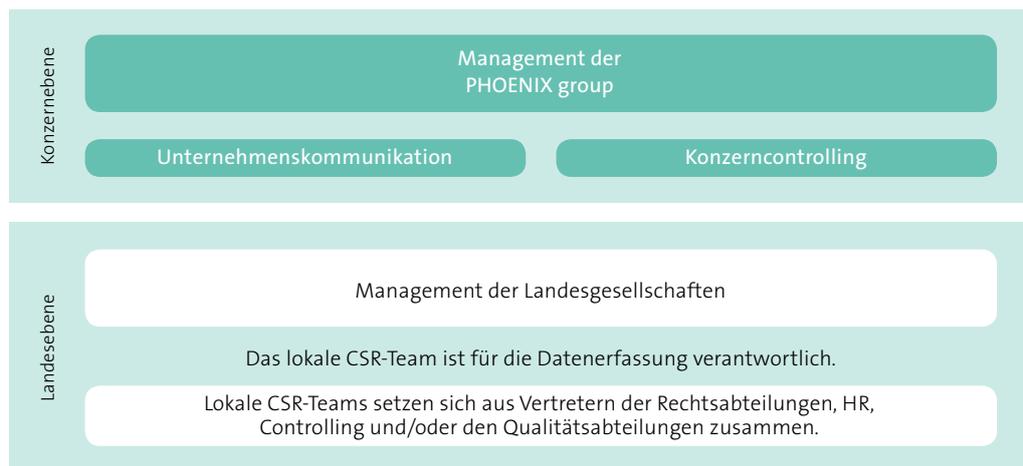
Die PHOENIX group wird im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit auch in Zukunft großen Wert auf Qualität, Sicherheit, Umweltaspekte sowie die Einhaltung von Gesetzen und gruppeninternen Richtlinien legen. Die Ergebnisse der Stakeholder-Umfrage liefern eine Grundlage zur Konkretisierung des Führungsansatzes zur PHOENIX group Corporate Social Responsibility und bieten die Möglichkeit, Themen und Bedenken, die den Stakeholdern des Konzerns am wichtigsten sind, zu adressieren.

CSR-Management und -Organisation

Die PHOENIX group verfügt über ein eigenes CSR-Team, das für die Berichterstattung, ihre Entwicklung sowie die allgemeine Weiterführung der CSR-Strategien und -Ziele verantwortlich ist. Der CEO der PHOENIX group ist Sponsor der CSR-Organisation des Konzerns. Er ist gemeinsam mit dem CFO am Berichterstattungsprozess und an der Freigabe des endgültigen Berichts beteiligt. Das CSR-Team der PHOENIX group schließt Vertreter der Abteilungen Unternehmenskommunikation und Konzerncontrolling ein.

Für die Erfassung und Meldung der lokalen Daten in einem CSR-System sind die Berichtseinheiten der Landesgesellschaften der PHOENIX CSR group 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. Dem CSR-Team der PHOENIX group obliegen die Veröffentlichung des Berichts sowie die Entwicklung und Umsetzung des Berichtsprozesses.

CSR-Organisation innerhalb der PHOENIX CSR group



Die Daten der PHOENIX CSR group werden im PHOENIX CSM-System (Corporate Sustainability Management) erfasst und konsolidiert, das von einem externen Anbieter zur Verfügung gestellt wird.

Die Entwicklung des CSR-Berichtsprozesses birgt eigene Herausforderungen, da es sich um einen neuen Prozess innerhalb der PHOENIX group handelt. Man ist innerhalb des Konzerns noch nicht mit den Fragestellungen der CSR-Berichterstattung vertraut. Darüber hinaus sind die für die Datenerfassung zur Verfügung stehenden Ressourcen begrenzt. Als nächster Schritt ist die Definition der Managementprozesse und der konzernweiten Ziele geplant.

Für weitergehende Informationen:

Thomas Ehmann

Leiter Unternehmenskommunikation 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
 E-Mail: CSR@phoenixgroup.eu



Gesellschaftliche Verantwortung

Effiziente Ressourcennutzung // Compliance bei PHOENIX basiert auf drei Säulen // PHOENIX befolgt Grundsätze der guten Vertriebspraxis // Regelmäßige Audits Teil des Qualitätsmanagements

Nachhaltige Unternehmensaktivitäten

Die PHOENIX group ist ein führender Pharmahändler in Europa und beliefert Menschen jeden Tag verlässlich mit Arzneimitteln und weiteren Produkten für Gesundheit und Wohlbefinden. Im Pharmagroßhandel ist die PHOENIX group mit 152 Vertriebszentren in 25 Ländern aktiv. Das Unternehmen bietet darüber hinaus auch zahlreiche sonstige Produkte und Dienstleistungen für Apothekenkunden – von der Unterstützung der Patientenberatung über moderne Warenwirtschaftssysteme bis hin zu Kooperationsprogrammen.

Im Apothekeneinzelhandel betreibt die PHOENIX group rund 1.580 eigene Apotheken in zwölf Ländern. Die mehr als 12.000 Apothekenmitarbeiter haben pro Jahr 110 Millionen Kundenkontakte. In den Ländern der PHOENIX CSR group konzentriert sich der Einzelhandel auf Norwegen und die baltischen Staaten, wo die PHOENIX group große Apothekenketten betreibt. Pharma Services erbringt Dienstleistungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette für pharmazeutische Hersteller, Apotheken und Patienten.

Die PHOENIX group betreibt ihr Geschäft bei einem möglichst effektiven Einsatz von Ressourcen verantwortungsvoll und finanziell gewinnbringend. 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 und fairer Wettbewerbspraktiken verfolgt.

In Bezug auf Transparenz und Publizität orientiert sich die PHOENIX group an den Anforderungen des Kapitalmarkts. Somit sollen alle Geschäftstätigkeiten zu einem Mehrwert führen und gewährleisten, dass das Rechnungswesen die Transparenz fördert und den internationalen Rechnungslegungsstandards (IFRS) entspricht.

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 Gesundheitswesens, kontinuierliche Verbesserungen und eine ausgezeichnete Umsetzung ihr fortwährendes Wachstum zu erhalten und ihre Marktposition weiter auszubauen.

Compliance

Verhaltenskodex

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.

Der Verhaltenskodex der PHOENIX group legt ethische Grundsätze, Prinzipien und Standards für alle Mitarbeiter fest, die bei einem Unternehmen des Konzerns angestellt sind. Die aktuelle Version des Verhaltenskodex wurde von der Geschäftsführung befürwortet. Der Kodex, der in 21 Sprachen verfügbar ist, gilt für die gesamte PHOENIX group.

Zum Beispiel führte Tamro Finland den Verhaltenskodex im Januar 2014 ein. Der Einführungsprozess umfasste mehrere Maßnahmen. Der Verhaltenskodex ist Teil des Qualitätssystems von Tamro Finland und alle Mitarbeiter sowie Führungskräfte müssen sich im Rahmen der Qualitätsmanagementverfahren mit dem Kodex und seiner Dokumentation vertraut machen. Der Kodex ist auch Bestandteil der Einführungsschulungen für alle neuen Mitarbeiter.



Compliance als wesentliches Element der PHOENIX Kultur.

Das vom dortigen Compliance Manager geleitete Tamro Compliance Committee erstellt vierteljährlich Berichte und überwacht mögliche Verstöße gegen den Kodex, seinen Einführungsstatus und weitere relevante Themen. Das lokale Compliance Committee berichtet monatlich über diese Vorgänge an den PHOENIX group Compliance Manager. Darüber hinaus fordern sämtliche Beschäftigungsverträge unabhängig von der Position die Einhaltung des Verhaltenskodex.

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 in diesem CSR-Bericht untersuchten Geschäftsbereiche unterstehen hinsichtlich ihrer GDP-Konformität der Aufsicht der nationalen Arzneimittelbehörden.

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 wurde in 2013 durch die Einführung der neuen konzernweiten Anti-Korruptionsrichtlinie zusätzlich verstärkt.

Wettbewerbscompliance- und Anti-Korruptionsrichtlinie

Die PHOENIX group hat sich zu ethischen Standards und zur Vermeidung, Abschreckung und Aufdeckung aller Bestechungs- und sonstigen Korruptionspraktiken verpflichtet. Die neue Anti-Korruptionsrichtlinie der PHOENIX group wurde im Geschäftsjahr 2013/14 in allen Landesgesellschaften eingeführt. Die Richtlinie enthält zum Beispiel Informationen zum allgemeinen Umgang mit Geschenken und Einladungen. Außerdem wird darauf hingewiesen, wie mit Dritten und gemeinnützigen Spenden umzugehen ist. Alle Mitarbeiter haben die Möglichkeit, Konformitätsangelegenheiten auf lokaler oder auf Konzernebene vorzubringen. Der Compliance Manager der PHOENIX group ist seit März 2013 mit der Einrichtung der Konformitätsüberwachung und der Verfahren für die Handhabung von Konformitätsangelegenheiten betraut. Die Anti-Korruptionsrichtlinie wie auch die Wettbewerbscompliance-Richtlinie wurden auf der Webseite der PHOENIX group veröffentlicht. Alle Mitarbeiter werden Unterweisungen zum Verhaltenskodex und zur Anti-Korruptionsrichtlinie erhalten, welche über eine im Geschäftsjahr 2014/15 einzurichtende eLearning-Plattform erfolgen.

Die Compliance-Organisation der PHOENIX group

In allen Geschäftsbereichen der PHOENIX group werden geltende Gesetze und Bestimmungen als rechtliche Grundlage der Geschäftstätigkeit beachtet und respektiert. PHOENIX erwartet von all seinen Mitarbeitern und Geschäftspartnern die Einhaltung dieser Gesetze und internen Richtlinien. Um PHOENIX vor den mit Korruption, Bestechung oder Wettbewerbsbehinderung verbundenen negativen Folgen zu schützen, wurde eine Compliance-Organisation geschaffen. Die Gesamtverantwortung liegt bei der Konzerngeschäftsführung der PHOENIX group, auf Landesebene bei den jeweiligen Geschäftsführern. Als oberstes Compliance-Gremium hat die Geschäftsführung ein Compliance Committee auf Konzernebene ernannt, das aus dem CEO Oliver Windholz und den Leitern der Rechtsabteilung, der Personalabteilung sowie den Leitern der Unternehmenskommunikation und des Risk Managements besteht. Das Gremium überwacht unter anderem die Compliance-Organisation, gibt Änderungen zu Richtlinien und Prozessen frei und setzt Wertgrenzen für Geschenke und Einladungen in Deutschland fest.

Der PHOENIX group Compliance Manager hat seine Arbeit im März 2013 begonnen. Zu seinen Aufgaben gehören die Administration und Weiterentwicklung der Compliance-Organisation sowie die Entwicklung von Prozessen und Schulungsmaßnahmen. Er ist Ansprechpartner für alle Fragen zum Thema Compliance. In seiner Funktion als lokaler Compliance Manager für Deutschland kümmert er sich unter anderem um die laufende Durchführung des Compliance-Prozesses und der Schulungsmaßnahmen. Inzwischen haben alle PHOENIX Landesgesellschaften lokale Compliance Manager ernannt, die auf Landesebene operativ für die Compliance-Prozesse zuständig sind.

Aktuelle Compliance-Richtlinien finden Sie unter: www.phoenix-group.eu/DE/PHOENIX-group/Compliance/Seiten/default.aspx

FALLSTUDIE: Interview mit Matthias Klöpsch, PHOENIX group Compliance Manager



Matthias Klöpsch ist seit März 2013 als PHOENIX group Compliance Manager im Einsatz.

Herr Klöpsch, was bedeutet Compliance für PHOENIX, die Mitarbeiter und die Geschäftspartner?

Erst einmal finde ich es sehr wichtig zu verstehen, dass Compliance keine lange Liste von Verboten darstellt, sondern vielmehr eine Denkweise bzw. einen Kulturbestandteil. Compliance soll und darf nicht per se alles verbie-

ten – sie soll die Mitarbeiter dazu anregen, über ihre Handlungen und Verhaltensweisen nachzudenken und diese mit gesundem Menschenverstand zu hinterfragen. Insofern ist Compliance eigentlich nichts vollkommen Neuartiges, denn dies sollten die Mitarbeiter bereits jetzt in ihrem Arbeitsalltag gewohnheitsmäßig tun.

Für Geschäftspartner bietet die Compliance bei PHOENIX ein großes Maß an Sicherheit, da unsere Mitarbeiter geschult werden, wie sie sich in kritischen Situationen verhalten können und dürfen. Hierdurch vermeiden wir korruptes und wettbewerbsschädigendes Verhalten.

Welchen Wertbeitrag liefert die Compliance?

Durch Compliance bzw. regelkonformes Verhalten bewahren wir als Mitarbeiter in erster Linie unser Unternehmen vor Schäden, sei es um unseren guten

Ruf zu bewahren oder um finanziellen Strafen zu entgehen. Negative Schlagzeilen als Folge eines Bestechungsskandals würden beispielsweise unsere Wettbewerbsposition verschlechtern, da Kunden und Lieferanten ihr Vertrauen in uns verlieren könnten. Bei Kartellrechtsvergehen könnten wir im schlimmsten Fall mit einer Geldstrafe von bis zu zehn Prozent unseres Gruppenumsatzes belegt werden, was ein nicht unerhebliches Risiko für uns bedeuten würde. Compliance hilft durch die Schaffung von Transparenz und die Sensibilisierung der Mitarbeiter, solche Verstöße zu verhindern und somit Risiken zu minimieren.

Dies kommt auch unseren Geschäftspartnern zugute, wir schaffen durch die aktive Prävention von Fehlverhalten eine gemeinsame Vertrauensbasis und erfüllen hiermit auch die regulatorischen Anforderungen unserer Geschäftspartner.

Soll es zukünftig noch weitere Regelungen im Hinblick auf Compliance geben?

Wir sind mit den bestehenden Richtlinien derzeit sehr gut aufgestellt. Eine effektive Compliance-Organisation zeichnet sich für mich unter anderem dadurch aus, dass sie nur so viel wie nötig und gleichzeitig so wenig wie möglich reglementiert. Bei der Konzeption haben wir daher darauf geachtet, dass der Compliance-Ansatz bei PHOENIX überschaubar und praktikabel ist. Andererseits reden wir über ein „neues“ System, das jetzt erst mit Leben befüllt wird. Und wir wollen das System und die Regelungen an der Geschäftstätigkeit ausrichten, somit wird es kontinuierlich weiterentwickelt werden.

Werden Sie die Mitarbeiter der PHOENIX group im Bereich Compliance auch schulen?

Ja. Ein wichtiger Aspekt eines funktionierenden Compliance-Systems sind Schulungen. Die einzelnen Themenbereiche Anti-Korruption, Wettbewerbs-compliance und Verhaltenskodex sollen zukünftig betreffenden Mitarbeitern und Fokusgruppen einerseits in Präsenzs Schulungen, andererseits mittels einer eLearning-Plattform nähergebracht werden.

Gibt es bereits ein Meldesystem, über das Mitarbeiter Compliance-Verstöße an verschiedene Ansprechpartner oder an eine Hotline melden können?

Ja, PHOENIX hat ein Meldesystem eingeführt, welches auf drei Ebenen funktioniert. Zum einen können

Verdachtsfälle direkt telefonisch an den lokalen Compliance Manager gemeldet werden, zum anderen über die zentrale E-Mail-Adresse *compliance@phoenixgroup.eu*. Seit Juni 2014 haben wir außerdem eine webbasierte Hinweisgeberplattform in Betrieb, welche durch einen externen Servicedienstleister betreut wird. Hierüber können Mitarbeiter und Dritte Verdachtsfälle vollkommen anonym nach einem sehr einfachen, vordefinierten Prozess melden. Die Identität des Hinweisgebers kann nicht zurückverfolgt werden, falls dieser das nicht wünscht. Diese hochmoderne Lösung ist unter <https://phoenixgroup.integrityplatform.org> jederzeit erreichbar.

Qualitätsmanagement der PHOENIX group

Die PHOENIX group hat sich den Vertrieb qualitativ einwandfreier Arzneimittel als permanentes Ziel gesetzt. Die Geschäftsbereiche müssen angemessene Qualitätssysteme vorweisen, die eine mit den vor Ort geltenden gesetzlichen Bestimmungen konforme Lagerung, Handhabung und Lieferung von medizinischen Produkten gewährleisten.

Die Wertschöpfungskette von Arzneimitteln ist sehr komplex und ihre Effizienz hängt von jedem einzelnen Glied der Kette ab, einschließlich der Rohmateriallieferanten, Hersteller, Großhändler, kommunalen Apotheken und Zwischenhändler. Eine Störung an einem Punkt in der Wertschöpfungskette kann zu Lieferengpässen führen.

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

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.
- 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 richtigen Produkte an die richtigen Empfänger innerhalb einer akzeptablen Zeitspanne gewährleisten. Darüber hinaus ist ein System zur Rückverfolgung erforderlich, um Produktfehler nachvollziehen zu können. Zudem ist eine effiziente Richtlinie für den Rückruf von Produkten erheblich (Quelle: Europäische Arzneimittelagentur). Sämtliche Einrichtungen der PHOENIX CSR group verfügen über ein einwandfrei funktionierendes Rückverfolgungs- und Rückrufsystem.

Die Geschäftsbereiche der PHOENIX group arbeiten eng mit den Herstellern zusammen, um die Verfügbarkeit von Arzneimitteln zu gewährleisten und dem Markt im Falle von Engpässen Alternativen zur Deckung eines vorübergehenden Fehlbestands anbieten zu können. Dies könnten zum Beispiel Arzneimittel mit besonderer Zulassung sein, welche die Geschäftsbereiche der PHOENIX group weltweit von zuverlässigen Partnern beziehen können.

Audits

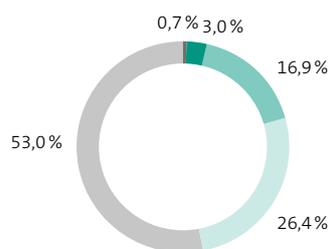
Die zur PHOENIX CSR group gehörenden Geschäftsbereiche unterstehen hinsichtlich ihrer GDP-Konformität der Aufsicht der nationalen Arzneimittelbehörden. Auch Behörden führen regelmäßige Audits durch, deren Gesamtzahl sich für die PHOENIX CSR group im Berichtszeitraum 2013/14 auf 241 belief. Die PHOENIX CSR group hat an einzelnen Standorten behördliche Beanstandungen erhalten, beispielsweise im Zusammenhang mit Mitarbeiterschulungen zur Lebensmittelhygiene, der termingerechten Durchführung ärztlicher Untersuchungen und der Rückverfolgung von Tierarzneimittel-Chargen. Die Landesgesellschaften der PHOENIX CSR group arbeiten kontinuierlich an der Entwicklung und Verbesserung der bei Audits festgestellten Beanstandungen.

Lieferanten führen regelmäßig Audits in einigen Geschäftsbereichen der PHOENIX CSR group durch. Im Berichtszeitraum 2013/14 wurden 77 Audits von Lieferanten in den Geschäftsbereichen vollzogen, die in diesem CSR-Bericht erfasst sind.

Darüber hinaus wurden in den Ländern der PHOENIX CSR group weitere 120 interne und 14 externe Audits vorgenommen. Die Anzahl der Audits variiert jährlich von Land zu Land. Unter anderem sind bereits Dänemark, Deutschland, Finnland, Italien, Norwegen und Schweden nach ISO 9001 zertifiziert. Norwegen und Schweden verfügen über eine Zertifizierung nach ISO 14001 für das Umweltmanagement. In Estland wurden externe Audits durch die nationale Brandschutzbehörde durchgeführt. Als Externe gelten andere Auditoren als Lieferanten und Behörden, wie zum Beispiel ISO-Verbände.

Im Berichtszeitraum 2013/14 wurden insgesamt 455 Audits in der PHOENIX CSR group durchgeführt.

Audits der PHOENIX CSR group



Gesamtzahl der Audits	2013/14
Externe Audits ¹⁾	14
Lieferantenaudits	77
Interne Audits	120
Audits durch Behörden	241
Kritische Anmerkungen	3
Gesamt	455

¹⁾ Als Externe gelten andere Auditoren als Lieferanten und Behörden.

Mehr als die Hälfte der PHOENIX Audits werden von Behörden durchgeführt.



Ökologische Verantwortung

Schaffung von Umweltbewusstsein // Umgang mit pharmazeutischem Müll im Fokus // Fahrer in ökologischer Fahrweise geschult // Energieeffiziente Infrastruktur in neuen Gebäuden

Auswirkungen unseres unternehmerischen Handelns auf die Umwelt

Die PHOENIX group hat sich verpflichtet, das Unternehmen auf nachhaltige Weise zu führen und weiterzuentwickeln, und sucht ständig nach Möglichkeiten zur Minderung der Umweltauswirkungen durch den Pharmahandel und dessen Transport. Dieser Abschnitt befasst sich mit den Umweltaspekten unserer Geschäftstätigkeit.

Das Umweltbewusstsein der PHOENIX group wird zum Beispiel durch die Reduzierung und umweltfreundliche Entsorgung des Abfalls sowie die Maßnahmen zur Senkung der CO₂-Emissionen untermauert. So werden unter anderem Arzneimittelabfälle in allen Ländern der PHOENIX CSR group entsprechend den nationalen Bestimmungen für Sonderabfälle gehandhabt, um eine ordnungsgemäße Entsorgung zu gewährleisten. Bei neuen Investitionen der PHOENIX group sind der Schutz der Umwelt und die Energieeffizienz der Produkte Leitprinzipien.

Sicherer Umgang und Recycling von Arzneimittel- und sonstigen Abfällen

Arzneimittelabfälle beispielsweise schließen pharmazeutische Produkte ein, die beim Verpacken bzw. auf dem Lieferweg beschädigt wurden. Alle Arzneimittelabfälle sind als Sonderabfälle klassifiziert und müssen nach den entsprechend vorgeschriebenen Verfahren behandelt und in speziellen Sonderabfallentsorgungseinrichtungen deponiert werden. Gewöhnlich entstehen Arzneimittelabfälle im Pharmahandel, wenn etwa Chargen pharmazeutischer Produkte ihr Ablaufdatum erreichen oder von den Herstellern aufgrund von Produktfehlern oder aus anderen Gründen widerrufen werden. Darüber hinaus können sie beim Verpacken, während des Transports oder im Rahmen der Lagerung beschädigt werden. In den Warenlagern der PHOENIX group werden Standardverfahren und Arbeitsanweisungen eingesetzt, die eine Beschädigung der Produkte durch Handhabungsfehler und somit Arzneimittelabfälle auf ein Mindestmaß reduzieren sollen. Nomeco Denmark ist ein gutes Fallbeispiel für diese Standardverfahren, auf das wir am Ende dieses Abschnitts zurückkommen werden.

Insgesamt wurden 1.606 Tonnen an Sonderabfall – größtenteils Arzneimittelabfälle – gemeldet (gegenüber 2.385 Tonnen in 2012/13). Fast zwei Drittel der Arzneimittelabfälle stammen von PHOENIX in Deutschland. In allen Ländern der PHOENIX CSR group wurden sämtliche Arzneimittelabfälle in je nach Land unterschiedlichen Sonderabfallentsorgungsanlagen deponiert. 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, Energieabfälle¹⁾ sowie Kunststoff-, Pappe-, Papier- und diverse Mischabfälle.

Papier-, Pappe-, Kunststoff- und Energieabfälle werden sachgerecht behandelt. Biologisch abbaubare Abfälle werden nach Möglichkeit zersetzt – so wie in Finnland, Deutschland und Schweden. Ungefährliche Mischabfälle werden an Abfalldeponien (Estland, Finnland, Lettland und Polen) oder an Abfallbehandlungseinrichtungen (Österreich, Dänemark, Deutschland, Litauen, norwegischer Großhandel und Schweden) geliefert. Die Handhabung biologischer Abfälle wird nur für die Geschäftsbereiche in Deutschland, Finnland, Lettland und Schweden getrennt ausgewiesen.

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.

¹⁾ Energieabfälle sind Abfälle, die zum Zweck der Energieerzeugung verbrannt werden.



Vermittlung von Umweltbewusstsein ist für unsere Geschäftstätigkeiten von Bedeutung.

FALLSTUDIE: Erfolgreiche Kampagne zur Verringerung von Inventurverlusten und Abfall

Beschädigte Packungen sind eine wesentliche Verlustursache – finanziell wie auch ökologisch. Daher ist es am naheliegendsten, die europäische PHOENIX FORWARD¹⁾ Strategie hier umzusetzen. Bei Reduzierung der Anzahl beschädigter Ware kann PHOENIX nicht nur Kosten, sondern auch Umweltauswirkungen minimieren. Die dänische Tochtergesellschaft Nomeco startete deshalb ein Projekt zur Reduzierung von Inventurverlusten. Ein wesentlicher Teil des Projekts war die zwischen August 2013 und Februar 2014 durchgeführte interne Kampagne „Pas på mig“ („Pass auf mich auf“).

Nomeco betreibt vier Vertriebszentren und drei zentrale Warenlager mit etwa 450 Beschäftigten. 2013 schlugen die Nomeco-Vertriebszentren 66 Millionen Packungen und die Zentralwarenlager 73 Millionen Packungen zur Lieferung an dänische Apotheken und Krankenhäuser um.

Inventurverluste im Zusammenhang mit beschädigten und deshalb entsorgten Packungen tragen unter Umständen erheblich zu den Lagerhaltungskosten bei. Bei Nomeco betragen die Kosten durch im Rahmen der Lagerprozesse beschädigte Packungen im Berichtszeitraum 2012/13 insgesamt 16 Mio. DKK. Am Ende der „Pas på mig“-Kampagne waren die Gesamtverluste auf 8,9 Mio. DKK gesunken und übertrafen damit sogar das ursprüngliche Ziel der Kampagne (10 Mio. DKK).

Zwischen 2012/13 und 2013/14 wurde auch die zu entsorgende Abfallmenge von 196.701 kg auf 181.004 kg wesentlich reduziert.

Laut Jette Palvad, Prozessberaterin bei Nomeco, handelte es sich bei der Kampagne um eine gemeinsame Anstrengung der Kommunikationsabteilung und der Projektgruppe. Während der Kampagne wurden alle Mitarbeiter der Warenlager einbezogen und verschiedene Themen, wie zum Beispiel der ordnungsgemäße Umgang mit Messern oder die richtige Platzierung von Produkten in den Regalen, behandelt.

„Zu Beginn der Kampagne organisierten wir einen Workshop zur wirkungsvollen Sensibilisierung der Mitarbeiter hinsichtlich dieser Ziele. Für die Kommunikation im Rahmen der Kampagne nutzten wir unser Intranet Nomeco-Net. Zusätzlich verteilten wir Kampagnenplakate an alle Warenlager. In jedem Warenlager gab es einen sogenannten Kampagnenbotschafter, der die Plakate anbrachte und für die Kommunikation und Koordination der Maßnahmen mit dem Projektteam verantwortlich war.“

Laut Palvad erhielten alle Mitarbeiter ein „Starter-Kit“, das aus einem T-Shirt, einem Cutter und einem Falblatt bestand. Beim Erreichen von Zwischenzielen, aber auch als Preis für kleinere Wettbewerbe während der Kampagne sowie zur Feier der erzielten Leistungen zum Abschluss der Kampagne wurde den Mitarbeitern Kuchen serviert.

Die Mitarbeiter von Nomeco brachten der Initiative dank des humorvollen Ansatzes in Kombination mit der deutlichen Kommunikation der Botschaft große Unterstützung und enormes Engagement entgegen. Die Kampagne führte zu äußerst positiven Ergebnissen, die die verschiedenen Aspekte der Corporate Social Responsibility bei Nomeco sehr gut reflektieren.

„Dank der Kampagne konnten wir unsere bei den Lagerprozessen erzeugte Abfallmenge – insbesondere bei den Arzneimitteln – erfolgreich reduzieren. Unsere Mitarbeiter haben dazu einen großen Beitrag geleistet und wir konnten als Ergebnis interne Ressourcen einsparen. Die Kampagne hat unser Bewusstsein für

die Nachteile und die Ineffizienz infolge beschädigter Produkte sowie für den daraus entstehenden doppelten Arbeitsaufwand erhöht“, unterstreicht Jette Palvad.

Nomeco führt dieses Projekt auch 2014 mit dem Ziel einer zusätzlichen Verringerung der Inventurverluste weiter. Die nächste „Pas på mig“-Kampagne ist für den Herbst 2014 geplant.

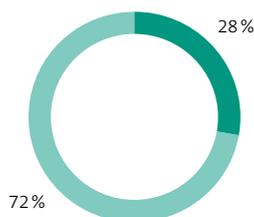
¹⁾ PHOENIX FORWARD ist die Antwort auf den wachsenden Margendruck in einem zunehmend stärker regulierten Umfeld und auf die immer schneller aufeinander folgenden Gesundheitsreformen in vielen europäischen Märkten. Ziel des Programms ist, durch nachhaltige Initiativen konzernweit mindestens 100 Mio. EUR pro Jahr einzusparen. Die Hauptziele von PHOENIX FORWARD sind die Verbesserung der unternehmensinternen Organisationsstrukturen in allen 23 Ländern sowie die Förderung eines noch intensiveren Wissensaustauschs zwischen den Regionen.

Transport und transportbedingte Emissionen

Innerhalb der PHOENIX group variieren die Pharmahandelsmodelle sowie die Anzahl der Apotheken und sonstiger Gesundheitseinrichtungen 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 Distributionszentren mehrmals täglich mit Arzneimitteln beliefert werden, während die Lieferungen in manchen anderen Ländern nur mehrmals wöchentlich erfolgen. Beispielsweise werden die Apotheken in Norwegen nur dreimal die Woche beliefert. Die meisten davon sind eigene Apotheken. Eine begrenzte Anzahl von Apotheken wird fünfmal in der Woche beliefert. Das erklärt die unterschiedlichen Kilometerzahlen für die Auslieferung von Arzneimitteln in verschiedenen Ländern.

Die Auswirkungen der Vertriebskette schließen Emissionen aus Transporten und den Energieverbrauch ein. Der wesentliche Teil der Umweltbeeinträchtigungen durch die Geschäftstätigkeit der PHOENIX group entfällt auf das Transportwesen mit 72%. Die Arzneimittellieferungen erfolgen größtenteils per Straßenverkehr, teilweise mit unternehmenseigenen Fahrzeugen des Konzerns. Überwiegend ist der Transport jedoch an Subunternehmer ausgliedert.

Vergleich der Gesamtemissionen zwischen sonstigen und Transportemissionen der PHOENIX CSR group



Gesamtemissionen	2013/14
■ Sonstige Emissionen	28 %
■ Transportemissionen	72 %



PHOENIX nimmt seine gesellschaftliche Verantwortung ernst – nicht nur auf der Straße, sondern auch hinsichtlich Energieeffizienz.

Innerhalb der PHOENIX CSR group verfügen Dänemark, Estland, Lettland und Polen über eigene Kleintransporter und PKWs für die Auslieferung von Produkten, wohingegen die Geschäftsbereiche in Österreich, Finnland, Deutschland, Italien, Litauen und Schweden keine eigene Fahrzeugflotte unterhalten.

Sofern unternehmenseigene Fahrzeuge der PHOENIX group für den Arzneimitteltransport eingesetzt werden bzw. Firmenfahrzeuge durch die Mitarbeiter genutzt werden, fördern Schulungen der Fahrer über kraftstoffsparende Fahrweisen die Reduzierung des Kraftstoffverbrauchs und der Emissionen. Auch die Logistikpartner werden zu einer kraftstoffsparenden Fahrweise ermuntert.

Die Geschäftsbereiche in Dänemark, Estland, Finnland, Norwegen und Schweden leasen Fahrzeuge für ihre Mitarbeiter und geben zur Abgasreduzierung unter anderem 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. Der finnische Geschäftsbereich hat ein Förderprogramm für Fahrzeuge mit geringem Kohlendioxidausstoß eingeführt, dessen CO₂-Grenzwert pro Kilometer 150 Gramm beträgt. Der dänische Geschäftsbereich hat für ein Jahr versuchsweise einen Kleintransporter mit Elektroantrieb geleast, der für Lieferungen innerhalb des Kopenhagener Stadtgebiets eingesetzt wurde.

Energieeffizienz

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

Alle Geschäftsbereiche der PHOENIX CSR group nutzen entweder direkte elektrische Heizsysteme oder Fernwärme. Daneben setzen Österreich, Dänemark, Estland, Deutschland, Italien, Litauen und Polen zur Beheizung ihrer Gebäude auch Erdgas und leichtes Heizöl ein. Finnland setzt auf Erdwärme.

Die PHOENIX group wird auch in Zukunft bei der Planung und Investition in ihre Gebäudeinfrastruktur deren Umweltverträglichkeit prüfen und eine noch höhere Energieeffizienz anstreben. Darüber hinaus verfolgt der Konzern mit großer Aufmerksamkeit die öffentliche Diskussion zum Thema Energie sowie die Entwicklungen in der Klimapolitik, um umweltbewusste Entscheidungen treffen zu können.

FALLSTUDIE: Energieeffizienz reduziert Verbrauch und Kosten

Die seit 1995 zur PHOENIX group gehörende Comifar Group betreibt 25 Vertriebszentren in ganz Italien. Im Laufe der letzten Jahre führte Comifar ein umfassendes Energieeffizienzprogramm zur Senkung der Energiekosten infolge eines reduzierten Energieverbrauchs in seinen Warenlagern durch.

„Der Preis für eine Energieeinheit stieg in Italien zwischen 2009 und 2014 um rund 30 %, hauptsächlich durch steuerbedingte Effekte. Die Elektrizitätskosten stellen bei Comifar mit etwa 2,8 Mio. EUR im Jahr eine der größten indirekten Aufwendungen dar. Energieeffizienz ist nicht nur notwendig, sondern auch der einzig effiziente Weg, um unsere rasch steigenden Elektrizitätskosten zu senken“, so Gaetano Di Biase, der Facility & Energy Manager der Comifar Group.

Die Gesamtlagerfläche der Comifar Group betrug im Zeitraum 2013/14 121.700 m². Um die gesetzlichen Anforderungen in Italien und die GDP-Normen zu erfüllen, muss die Temperatur in den Lagerbereichen überwacht und ständig unter 25° C gehalten werden. Daher sind alle Lager mit Klimasystemen ausgestattet, um selbst bei extremen Witterungsbedingungen die erforderliche Luftfeuchtigkeit und Temperatur in den Gebäuden zu gewährleisten.

Es überrascht daher nicht, dass die Klimasysteme bei der Comifar Group 40 bis 60 % des Gesamtenergieverbrauchs ausmachen. Auf dem zweiten Platz liegen mit 15 bis 25 % des Gesamtenergieverbrauchs die Beleuchtungssysteme.

Die Comifar Group begann ihre Energieeffizienzprojekte in 2010/11 mit der Installation von Verbrauchszählern in allen Vertriebszentren. Im nächsten Schritt wurden zur Untersuchung des Elektrizitätsverbrauchs und als Basis für die Definition und die Priorisierung des Energieeffizienzprogramms in jedem Warenlager energetische Bewertungen (Energieaudits) eingeführt.

In den Jahren 2012 bis 2014 wurden entscheidende technische Maßnahmen eingeleitet. Der Grundgedanke für die Klimasysteme ist der strikte Einsatz kostenfreier Kühltechnologien bzw. Energieeinsparungen durch die Nutzung kostenloser kühler Außenluft – vor allem nachts, wenn die Außentemperaturen unter den Innentemperaturen liegen. Außerdem wurden die Klimasysteme aller Warenlager mit Kontroll- und automatischen Regelsystemen ausgestattet, die eine Fernüberwachung und -regelung der Anlagen ermöglichen. Auch die Wechselrichter und Hocheffizienzmotoren wurden neu strukturiert.

Die Beleuchtungssysteme der Warenlager wurden größtenteils erneuert und die Leuchtstofflampen durch hocheffiziente LED-Lampen ersetzt. Zusätzlich wurden automatische Beleuchtungsregler mit Dimmertechnik eingeführt.

Die Comifar Group konnte ihren Stromverbrauch um 13 % senken, was einer Einsparung von 2,34 GWh bzw. 620 Tonnen CO₂-Emissionen und Kosteneinsparungen von 395.000 EUR entspricht. Die Verbrauchszahlen für das laufende Geschäftsjahr 2014/15 versprechen eine weitere Minderung um 10 % und somit eine zusätzliche Reduzierung der Elektrizitätskosten um 200.000 EUR.



Verantwortung gegenüber Mitarbeitern

PHOENIX CSR group beschäftigt 12.395 Personen // Einführungsseminare wesentlich für neue Mitarbeiter // Ständige Verbesserung des Gesundheits- und Sicherheitsschutzes // Aktive Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg

Arbeitsumfeld

Kompetente Mitarbeiter sind maßgeblich für den Erfolg der PHOENIX group und unterstreichen deren Image als attraktiver und verantwortungsvoller Arbeitgeber. Der Konzern ist bestrebt, der gesamten Belegschaft ein gesundes und sicheres Arbeitsumfeld zu bieten. In Finnland, Deutschland, Litauen, Norwegen, Polen und Schweden zum Beispiel kommen örtliche Bestimmungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zur Anwendung, die das nationale Arbeitsrecht widerspiegeln. Darüber hinaus sind das Wohlbefinden und die persönliche Entwicklung eines jeden Mitarbeiters der PHOENIX CSR group in den Geschäftsstrategien auf lokaler Ebene verankert. Praktisch bedeutet dies unter anderem die Verfügbarkeit von arbeitsmedizinischen Leistungen, die Durchführung regelmäßiger Beurteilungsgespräche sowie die Kompetenzentwicklung durch Schulungen und Projektbeteiligung. Die Umsetzung variiert von Land zu Land und unterliegt den Bestimmungen des vor Ort geltenden Arbeitsrechts und den örtlichen Praktiken.

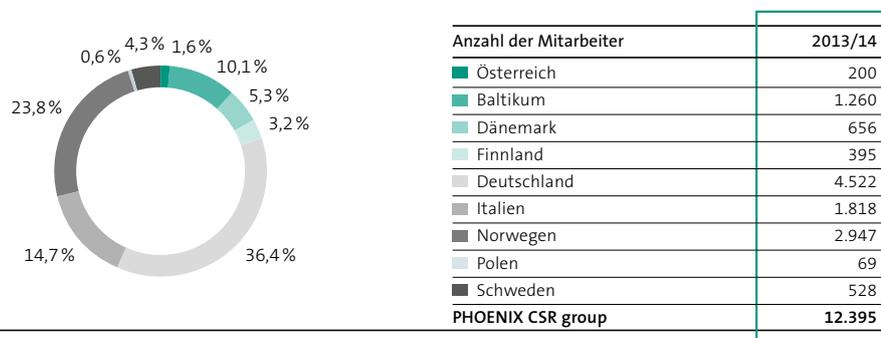
Motivation und Engagement der Mitarbeiter sind die Voraussetzungen für deren herausragende Leistung. Es ist eine wesentliche Aufgabe jeder Führungskraft, ein geeignetes Umfeld zur Förderung der Fertigkeiten und Fähigkeiten der Mitarbeiter zu schaffen. Dies umfasst die Optimierung der Arbeitsabläufe und Arbeitsplätze sowie die angebrachte Übertragung herausfordernder Aufgaben an Mitarbeiter. Die Bewertungskriterien für die erbrachte Arbeitsleistung müssen nachvollziehbar und eindeutig sein. Darüber hinaus steigert die Anerkennung guter Arbeit die Motivation der Mitarbeiter. Von den Managern 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 Beschäftigungsbedingungen betreffend, erfüllt jede Landesgesellschaft der PHOENIX CSR group die jeweils geltenden Anforderungen des nationalen Arbeitsrechts. In bestimmten Ländern, wie zum Beispiel Österreich, Dänemark, Finnland, Deutschland, Italien, Norwegen und Schweden, sind neben den individuellen Beschäftigungsverträgen auch Tarifverträge zu beachten.

Mitarbeiter in Zahlen

Die PHOENIX group beschäftigt zum Ende des Geschäftsjahres 2013/14 insgesamt 28.555 Mitarbeiter (im Vergleich zu 28.698 im Geschäftsjahr 2012/13). Die Anzahl der Beschäftigten in den elf Ländern der PHOENIX CSR group betrug 12.395 Mitarbeiter. In Deutschland, dem Land mit der umfangreichsten Geschäftstätigkeit innerhalb der PHOENIX CSR group, waren insgesamt 4.522 Mitarbeiter beschäftigt (im Vergleich zu 4.543 im Geschäftsjahr 2012/13). Norwegen, wo die meisten Mitarbeiter im Bereich Einzelhandel tätig sind, beschäftigt mehr als 2.500 Menschen und in Italien sind mehr als 1.800 Mitarbeiter angestellt. Andere Berichtsländer beschäftigen im Durchschnitt einige hundert Mitarbeiter. Die nachfolgende Grafik zeigt die Aufteilung der Mitarbeiter auf die PHOENIX group CSR-Länder.

Der Anteil weiblicher Mitarbeiter beträgt 65,9%. Weitere Infos zur Geschlechtsstruktur der PHOENIX CSR group auf Seite 45.

Aufteilung der Mitarbeiter nach Ländern der PHOENIX CSR group



Der Anteil der weiblichen Beschäftigten der berichtenden Landesgesellschaften liegt durchschnittlich bei zwei Dritteln. Der hohe Anteil von Mitarbeiterinnen in den Landesgesellschaften der PHOENIX CSR group mit eigenem Apothekenbetrieb (Norwegen und Baltikum) erklärt sich dadurch, dass in Apotheken häufiger Frauen als Männer arbeiten.



Um das Know-how der Mitarbeiter hoch zu halten, fördert PHOENIX Weiterbildungsmaßnahmen.

Der Wissens- und Erfahrungsaustausch ist für die PHOENIX Mitarbeiter essenziell.

Kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter

Die Identifizierung und systematische Förderung der Fertigkeiten und Fähigkeiten der Mitarbeiter sind eine wesentliche Voraussetzung für die zukünftige Entwicklung der PHOENIX group. Es gehört mit zu den Aufgaben der Führungskräfte, Mitarbeiter mit besonderem Potenzial und dem Willen zur Weiterentwicklung ausfindig zu machen. Darüber hinaus wird von den Führungskräften erwartet, diesen Mitarbeitern die Chancen und Optionen für ihre persönliche und berufliche Karriere innerhalb des Konzerns aufzuzeigen. Um das hohe Kompetenzniveau der Mitarbeiter aufrechtzuerhalten, fördert die PHOENIX group die berufliche Weiterbildung auf der Grundlage systematischer Entwicklungskonzepte und konkreter Qualifikationsprogramme, einschließlich hausinterner Schulungen. Diese Fortbildungsprogramme unterscheiden sich von Land zu Land. In den meisten Fällen wird Führungskräften und anderen Mitarbeitern Unterstützung für ihre persönliche und berufliche Weiterentwicklung angeboten.

Der schwedische Geschäftsbereich verfügt über ein institutionalisiertes Management-Programm für neu ernannte Führungskräfte. Die Landesgesellschaft in Lettland bietet eine umfangreiche Auswahl an internen und externen Schulungen für die berufliche Qualifikation, und der dänische Geschäftsbereich hat eine interne Führungsakademie samt Talentmanagement-Programm entwickelt. Die Weiterbildung der Mitarbeiter in Deutschland erfolgt durch die PHOENIX Akademie, deren Kurse Arbeitstechnik, Verkaufsschulungen und weitere Themenbereiche, wie zum Beispiel Sprachen und IT-Schulungen, einschließen.

Das European Management Development Programme bringt Mitarbeiter aus unterschiedlichen Konzernbereichen, Ländern und Funktionen zusammen. Es steigert die Vernetzung und Zusammenarbeit innerhalb der PHOENIX group und fördert damit die weitere Entwicklung und Bildung von hochqualifizierten Fachkräften. 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. Die hausinternen Schulungen beinhalten gewöhnlich die Einführungsschulungen für neue Mitarbeiter und die GDP-Schulungen. Darüber hinaus wurden auch Einführungsschulungen zum Verhaltenskodex und zur Anti-Korruptionsrichtlinie ins Leben gerufen, so zum Beispiel in Estland, Finnland, Norwegen und Italien. 2013 organisierte fast jeder Geschäftsbereich 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.

FALLSTUDIE: PHOENIX in Deutschland setzt auf das Erfolgsmodell duale Ausbildung

PHOENIX investiert gezielt in die Ausbildung junger Menschen und setzt dabei auf das Erfolgsmodell der dualen Ausbildung und des dualen Studiums. Die Investitionen in die duale Ausbildung sind ein wesentlicher Baustein der innovativen und nachhaltigen Personalpolitik der PHOENIX in Deutschland.

Dabei liegt das Erfolgsrezept in der Dualität – der Verzahnung von Theorie und Praxis. Ausbildung und Studium finden sowohl bei PHOENIX als auch in der Berufsschule bzw. in der Hochschule statt. Abgestimmt auf das entsprechende Berufs- bzw. Studienbild werden die Abteilungseinsätze bei PHOENIX geplant und durchgeführt. Das vermittelte abstrakte Wissen wird so am konkreten Beispiel im Berufsalltag praktisch vertieft und im wahrsten Sinne des Wortes begreifbar. Der Vorteil gegenüber einer rein schulischen Ausbildung liegt im dualen System unter anderem darin, dass nach Abschluss der Ausbildung bzw. des Studiums kein „Praxisschock“ zu erwarten ist. Zudem bildet sich durch den Einsatz in verschiedenen Bereichen ein unternehmensweites Netzwerk, das in der späteren Tätigkeit unersetzbar und von großem Nutzen ist. PHOENIX ist ein internationales Unternehmen und legt großen Wert darauf, dass bereits im Rahmen des Studiums ein Einsatz in einer anderen europäischen Gesellschaft absolviert wird. Das hilft, Konzernstrukturen zu verstehen, und fördert en passant die interkulturelle Kompetenz.

Das duale Ausbildungssystem macht über Deutschlands Grenzen hinweg Schule. Weltweit agierende Unternehmen prüfen, inwieweit sich die duale Ausbildung auch an anderen Standorten realisieren lässt.

Im Geschäftsjahr 2013/14 stellte PHOENIX in Deutschland insgesamt 46 Auszubildende und sechs dual Studierende in der Hauptverwaltung, den einzelnen Vertriebszentren sowie in den Tochtergesellschaften ein. Im Jahr 2013 beschäftigte PHOENIX 122 Auszubildende und 17 dual Studierende in Deutschland. Das entspricht einer Ausbildungsquote von 3,9%. Beatrix Blume, Leiterin der Personalentwicklung, betont, wie wichtig PHOENIX die Investition in hausinterne Ausbildung sei. *„Es ist ein hervorragendes Instrument, um frühzeitig qualifizierte Fach- und Führungskräfte zu gewinnen und sie langfristig an das Unternehmen zu binden.“*

Dass das Modell funktioniert, zeigen die Übernahmequoten in den vergangenen Jahren. Gut 80% der Auszubildenden und Studenten, die ihre Ausbildung abgeschlossen haben, konnten 2013 in ein weiteres Beschäftigungsverhältnis übernommen werden. Ein Erfolg sowohl für PHOENIX als auch für die Auszubildenden und Studenten. Das Studium bzw. die Ausbildung stellt ein solides Fundament für die weitere berufliche Entwicklung dar.

Statements der dual Studierenden und Auszubildenden



Jonas Stein,

Studierender an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg (DHBW), Mosbach – BWL, Fachrichtung Handel, Vertiefung Warenwirtschaft und Logistik, 2. Semester: *„Durch den Einsatz in unterschiedlichsten Abteilungen baut man sich sukzessive ein Netzwerk im Unternehmen auf. Das ist sicher ein entscheidender Vorteil gegenüber einem herkömmlichen Studium.“*



Linda Neu,

Studierende an der DHBW, Mannheim – BWL, Fachrichtung Handel, 2. Semester: *„Die Möglichkeit, im Rahmen des Studiums praktische Auslandserfahrung zu sammeln, war für mich ein wichtiges Entscheidungskriterium für PHOENIX als Ausbildungsbetrieb.“*



Manuel Toscani,

Studierender an der DHBW, Mannheim – BWL, Fachrichtung Handel, 6. Semester: *„Durch die abwechslungsreichen Praxiseinsätze bei PHOENIX konnte ich das theoretische Wissen, das ich während meines Studiums erworben habe, in konkreten Situationen einsetzen.“*



Kevin Klebert,

Auszubildender zum Kaufmann für Groß- und Außenhandel, 2. Ausbildungsjahr: *„Ich lerne in meiner Ausbildung, wie gut es ist, sich auf jede Abteilung unvoreingenommen einzulassen. Je intensiver ich mich mit einem Aufgabenbereich beschäftige, umso mehr erkenne ich, dass jeder Bereich auf seine Art spannend ist.“*



Miriam Scheffler,

Apothekenberaterin: *„Mein Studium an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg bot mir durch die praxisorientierte Wissensvermittlung vielfältigste Perspektiven zum Quer- und Weiterdenken. Es war der ideale Grundstein für den Start ins Berufsleben und für meine Karriere.“*



Rüdiger Gieringer,

Leiter Zentraler Servicebereich Einzelhandel: *„Mein duales Studium bei PHOENIX hat mich in meinem weiteren beruflichen Werdegang positiv geprägt. Ich habe gelernt, mich flexibel auf Situationen einzustellen und über den Tellerrand hinauszublicken.“*



Alle Landesgesellschaften treffen Maßnahmen zur Verbesserung der Gesundheit und Sicherheit ihre Mitarbeiter an deren Arbeitsplätzen.

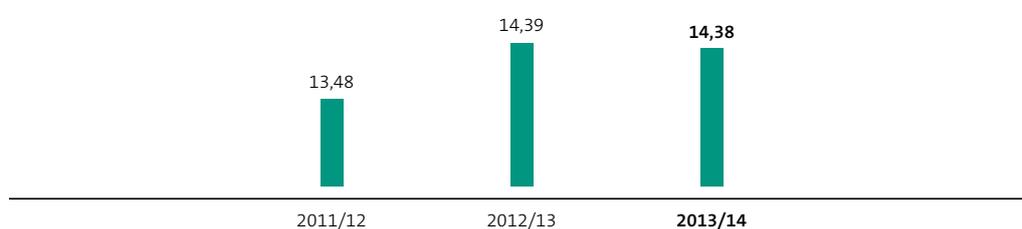
Ein wichtiges Instrument zur Erkennung von Schulungs- und Karrierebedürfnissen sind Entwicklungs- und Beurteilungsgespräche, in denen die Mitarbeiter ihre weiteren Aussichten sowie relevante Weiterbildungsmaßnahmen mit ihren Vorgesetzten besprechen und vereinbaren können. Beurteilungsgespräche dieser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

Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz

Die PHOENIX group schützt nicht nur die Gesundheit und Sicherheit ihrer Mitarbeiter und Besucher, sondern auch der Personen, die indirekt 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 werden alle Mitarbeiter angemessen zu relevanten Gesetzen, Richtlinien und Praktiken geschult. Alle Geschäftsbereiche treffen Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit ihrer Mitarbeiter an deren Arbeitsplätzen. Maßnahmen für die Gesundheit und Sicherheit sollten die Vermeidung von Krankheiten und Verletzungen sowie die Förderung des Wohlbefindens am Arbeitsplatz einschließen. Alle Landesgesellschaften der PHOENIX CSR group organisieren diverse Einführungsschulungen für ihre Mitarbeiter, wie zum Beispiel Erste-Hilfe-Kurse, Brandschutzkurse sowie Schulungen zur Vermeidung von arbeitsbedingten Verletzungen, wie das sichere Heben schwerer Kisten.

Während des Berichtszeitraums kam es innerhalb der PHOENIX CSR group zu 80 Verletzungen ohne Abwesenheit und 179 Verletzungen mit verletzungsbedingten Arbeitsausfällen. Bei insgesamt rund 18 Millionen Arbeitsstunden der PHOENIX CSR group entspricht das einer Gesamtverletzungsrate von 14,38 pro einer Million Arbeitsstunden.

Gesamtrate der arbeitsbedingten Verletzungen pro einer Million Arbeitsstunden¹⁾



¹⁾ Da neue Länder zur PHOENIX CSR group hinzugefügt wurden, wurden die Daten für alle Jahre angepasst.

In Finnland zum Beispiel werden arbeitsbedingte Verletzungen an eine nationale Behörde gemeldet, die jährlich amtliche Statistiken veröffentlicht. In unserem finnischen Geschäftsbereich werden zusätzlich zu den meldepflichtigen Verletzungen auch Beinaheunfälle an die Vorgesetzten berichtet, die daraufhin ein spezielles Meldeformular ausfüllen. Diese Berichte werden anschließend untersucht und es werden Abhilfemaßnahmen ergriffen.

Die Anzahl der Krankheitstage dient auch als Indiz für die Sicherheit und das Wohlbefinden am Arbeitsplatz. Bezahlte und unbezahlte Krankenurlaube werden jedoch aufgrund der nationalen Rechtsvorschriften der jeweiligen Länder unterschiedlich gemeldet. Ferner unterscheiden sich die nationalen Gesetze bezüglich der Definitionen und Meldeprinzipien von Krankenurlauben und der damit zusammenhängenden Vergütungsregelungen für die Mitarbeiter von Land zu Land.

Arbeitszufriedenheit

Die Mitarbeiter und Führungskräfte der PHOENIX group werden zu einer regelmäßigen und offenen Kommunikation aufgefordert. Sie 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, Umfragen zur Mitarbeiterzufriedenheit oder Mitarbeitergespräche erreicht werden, die in vielen Ländern der PHOENIX CSR group bereits üblich sind.

Regelmäßige Befragungen zur Zufriedenheit am Arbeitsplatz dienen der Aufdeckung und Behebung möglicher Defizite. Die Geschäftsbereiche in Norwegen führen zweimal jährlich Mitarbeiterbefragungen durch, in Dänemark einmal jährlich und in Finnland alle zwei Jahre.

In Dänemark besteht der Fragebogen beispielsweise aus 47 Fragen zur eigenen Perspektive der Mitarbeiter über ihre Arbeitssituation, ihre berufliche Entwicklung, ihre Vorgesetzten, ihren Geschäftsbereich sowie Nomeco insgesamt. Die Fragen bleiben von Jahr zu Jahr unverändert, was die Ergebnisse vergleichbar macht. Im Hinblick auf die Arbeitszufriedenheit waren die Ergebnisse der letzten vier Jahre stabil. Auf einer Skala von 1 bis 5 (mit 5 als bester Bewertungsnote) lag die allgemeine Arbeitszufriedenheit bei 4,2 („Wie zufrieden sind Sie im Großen und Ganzen mit Ihrem Arbeitsplatz?“). Die gleiche Kontinuität der Umfrageergebnisse konnte auch bei den anderen Fragen beobachtet werden. Der Bewertungsdurchschnitt für den gesamten Fragebogen lag in den letzten vier Jahren bei 3,9 (Skala von 1 bis 5).

In Deutschland werden die Mitarbeiterbefragungen derart durchgeführt, dass jeder Standort alle vier Jahre beurteilt wird. Schwerpunktmäßig werden die Anstrengungen der Vorgesetzten bei der Umsetzung der Führungsleitlinien bewertet. 2013 nahmen 890 Beschäftigte in sieben Vertriebszentren (ein Durchschnitt von 71 %) an der Beurteilung teil. Die Ergebnisse der Umfrage fielen im Allgemeinen positiv aus. Es gibt einen geringen bis mittleren Handlungsbedarf bei der Umsetzung der Führungsleitlinien. Auf einer Skala von 1 („höchst selten“/„sehr mangelhaft“) bis 6 („fast immer“/„sehr gut“) lag die Zufriedenheit mit der Umsetzung der Führungsleitlinien bei durchschnittlich 4,1. Die Mitarbeiter in Deutschland sind insbesondere mit der Umsetzung der Richtlinien „Partnerschaftliche Zusammenarbeit“ und „Motivation und Engagement“ sehr zufrieden. Aber es gibt auch Entwicklungspotenzial: Die Mitarbeiter fordern eine bessere Umsetzung der Richtlinien „Förderung und Entwicklung“ und „Beurteilung und Feedback“. Dies ist einer der Gründe für die Einführung des jährlichen Mitarbeitergesprächs im deutschen Geschäftsbereich, einem neuen Instrument, mit dessen Hilfe die Mitarbeiter Feedback zu ihrer Arbeitsleistung erhalten. Es ist für alle Mitarbeiter konzipiert und besteht aus einer schriftlichen Standardbeurteilung und einem Beurteilungsgespräch, in dem die Beurteilung analysiert wird.



Management- und Führungsprinzipien

Die in allen Geschäftsbereichen einheitlichen Führungsprinzipien machen die PHOENIX group in ganz Europa zu einem zuverlässigen Partner. Die 2006 veröffentlichten Führungsleitlinien des Konzerns definieren den Rahmen für ein gemeinsames Verständnis guten Managements unter Berücksichtigung der nationalen und regionalen Unterschiede.

Die PHOENIX group betrachtet den Respekt vor der Leistung eines jeden Mitarbeiters und seiner persönlichen sowie kulturellen Unterschiede als grundlegendes Element des Konzernserfolgs.

Alle Mitarbeiter arbeiten kontinuierlich an der Schaffung von Mehrwerten für den Konzern und seine Kunden. Die Führungskräfte fördern innovative Ideen und verbessern gemeinsam mit ihren Mitarbeitern ständig die täglichen Geschäftsabläufe und Qualitätsstandards. 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 PHOENIX CSR group, wie zum Beispiel Dänemark, Finnland, Deutschland und Schweden, tauscht sich das Management in regelmäßigen Besprechungen mit den Betriebsräten über diverse Angelegenheiten und Entwicklungen des Unternehmens aus.

In Finnland und dem Baltikum werden regelmäßige Betriebsversammlungen mit den Mitarbeitern arrangiert. 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.

Bei vielen Landesgesellschaften der PHOENIX CSR group ist die enge Zusammenarbeit mit den Arbeitnehmervertretern und den Betriebsräten bei einer Vielzahl von Management- und Betriebsangelegenheiten gängige Praxis. Bei Tarifverhandlungen befolgen die Ländergesellschaften der PHOENIX CSR group das örtliche Arbeitsrecht.

FALLSTUDIE: Interview mit Rudi Rainer, Vorsitzender des Europäischen Betriebsrats



Rudi Rainer, Vorsitzender des Europäischen Betriebsrats seit 2001.

Können Sie uns kurz den geschichtlichen Hintergrund des Europäischen Betriebsrats (EBR) nennen?

Nachdem 1994 PHOENIX gegründet wurde, hat der deutsche Gesetzgeber die EBR-Richtlinie der EU umgesetzt. 1996 gab es erste Vorüberlegungen zur Bildung eines Europäischen Betriebsrats, bevor 1998 eine EBR-

Arbeitsgruppe in Deutschland gebildet wurde. Bereits im folgenden Jahr wurde ein besonderes Verhandlungsgremium durch die Länder Deutschland, Frankreich, Niederlande und Österreich aufgestellt. 2001 wurde die erste PHOENIX EBR-Vereinbarung unterschrieben. Der EBR trat erstmals im Oktober 2001 zusammen. Bei der ersten Sitzung in Hanau nahmen zwölf Delegierte aus Deutschland, Frankreich, Großbritannien, den Niederlanden und aus Österreich teil.

Der EBR ist von Seiten des Arbeitgebers zu konsultieren, wenn er beabsichtigt, wesentliche Maßnahmen im Konzern umzusetzen, die zwei oder mehrere Länder betreffen. Der EBR hat auf europäischer Ebene eine vergleichbare Funktion wie der Wirtschaftsausschuss in Deutschland.

Beispiele für Projekte, in die der EBR eingebunden war, sind die Führungsleitlinien (2006), IT Reinvent (2011), FORWARD (2013) und die Compliance-Richtlinien (2013).

Neben seiner vom Gesetzgeber definierten Funktion bietet der EBR die Gelegenheit für Arbeitnehmervertreter, sich zu aktuellen Marktentwicklungen, zu neuen Technologien und zu Best-Practice-Beispielen aus ihrer Arbeit auszutauschen. Der EBR hat wesentlich zu einer besseren Kommunikation zwischen den Ländern beigetragen, wodurch auch das Zusammenwachsen der PHOENIX zu einem europäischen Konzern gefördert wird.

Die EBR-Vereinbarung der PHOENIX schafft eine vernünftige Arbeitsgrundlage für den EBR. Geschäftsführung und die Personalabteilung haben sich in den Jahren seit der Gründung des EBR immer sehr für eine positive Zusammenarbeit eingesetzt.

Die Sitzungen des EBR bieten für viele Delegierten aus derzeit fast 20 Ländern die einzige Möglichkeit, persönlich einen direkten Gedankenaustausch mit dem CEO, Oliver Windholz, pflegen zu können.

Wie wichtig ist der EBR für PHOENIX?

Der EBR hat keine wesentlichen Gestaltungsmöglichkeiten im Sinne von Mitbestimmungsrechten und ist daher in seiner Bedeutung etwas eingeschränkt. Länder mit ausgeprägter Mitbestimmungskultur profitieren daher nur von den bereits zuvor angesprochenen Sachverhalten. In Ländern ohne diese rechtlichen Möglichkeiten kann der EBR zum Aufbau geeigneter Strukturen anregen und dabei unterstützend wirken.

Welche Aufgaben übernimmt der EBR?

Hat er ein Veto- bzw. Mitbestimmungsrecht?

Wie bereits ausgeführt, hat der EBR keine Veto- oder Mitbestimmungsrechte, wie wir sie in Deutschland gewohnt sind. Die abschließende Beratung von Themen im EBR führt daher nur zu Änderungen, wenn sich der Arbeitgeber von Argumenten überzeugen lässt. Der Zeitraum der Beratung kann allerdings genutzt werden, um in den einzelnen Ländern eine Position aufzubauen, die eine arbeitnehmerfreundliche Umsetzung der Sachverhalte fördert.

Wie funktioniert die Zusammenarbeit zwischen den Ländern?

Die Zusammenarbeit funktioniert im Rahmen der Möglichkeiten recht gut. Angebote des EBR an die Delegierten der Länder müssen natürlich auch aktiv genutzt werden.

Die Häufigkeit der Sitzungen ist gering. Die sieben Mitglieder im Lenkungsausschuss treffen sich zweimal jährlich an einem Tag; der EBR selbst hat jährlich auf einer zweitägigen Sitzung die Möglichkeit zum Austausch, wobei hier bereits die wichtigen Vorträge des Managements einen Tag in Anspruch nehmen.

Um die vorgesehene Sitzungszeit effektiver nutzen zu können, tauschen die Delegierten im Vorfeld sogenannte schriftliche Länderberichte aus, auf die bei der Sitzung Bezug genommen werden kann.

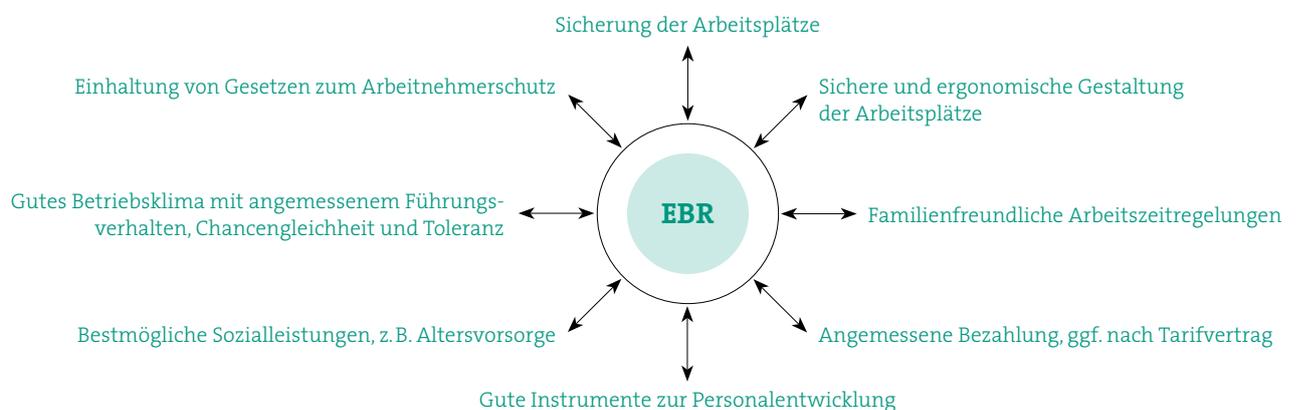
Ein zentrales Problem der Zusammenarbeit ist das offensichtliche Problem der unterschiedlichen Sprachen in Europa, die kulturell absolut schützenswert sind und weiterhin gepflegt werden müssen, das Miteinander jedoch erschweren. Fremdsprachenkenntnisse können nicht vorausgesetzt werden und eine Verdolmetschung steht nicht immer ohne Weiteres zur Verfügung. Wichtige Dokumente müssen in alle Landessprachen übersetzt werden. Direkte Anfragen über das EBR-Sekretariat können nur auf Deutsch, Englisch oder Französisch bearbeitet werden.

Wie steht der EBR zur Corporate Social Responsibility?

Grundsätzlich ist es als sehr positiv zu betrachten, dass sich PHOENIX über rechtliche Vorschriften hinaus um Themen der gesellschaftlichen Verantwortung bemüht. Dieser Aspekt des unternehmerischen Handelns beschäftigt allerdings alle größeren Unternehmen, da er eine Rolle bei der zukünftigen Wettbewerbsfähigkeit spielt. Entscheidend ist aus unserer Sicht, ob wirkliche Verbesserungen auch dann angestrebt werden, wenn sie mit Aufwand oder Kosten verbunden sind.

Zentrale Ziele des EBR

Grundsätzlich hat der EBR die gleichen Ziele wie alle Arbeitnehmervertretungen. Alle Kollegen aus Europa wollen ihren Teil zu folgenden Themen beitragen:



Fakten zum EBR der PHOENIX group

	2011/12	2012/13	2013/14
Teilnehmende Länder ¹⁾	17	19	18
Teilnehmende Mitglieder	27	30	26
Sitzungsanzahl pro Jahr	1 (Riga)	1 (Budapest)	1 (Helsinki) 1 (Mannheim)
Sitzungen des Lenkungsausschusses ²⁾	2	2	2

¹⁾ Grundsätzlich haben alle Länder der PHOENIX group ein Teilnahmerecht. Nicht-EU-Länder genießen einen Gaststatus.

²⁾ Als geschäftsführendes Organ besteht der Lenkungsausschuss aus dem Vorsitzenden des EBR und seinem Stellvertreter sowie derzeit aus fünf Mitgliedern aus Deutschland, den Niederlanden, Norwegen, Ungarn und dem Vereinigten Königreich.

Was erwartet der EBR zukünftig von CSR?

Zuerst möchte ich darauf hinweisen, dass die Arbeitnehmervertreter hier eine aktive Rolle für sich sehen. Wir wollen die Chance nutzen, um relevante Themen nachhaltiger zu besetzen. So sind wir bestrebt, gute Beispiele für die Praxis und bewährte Instrumente europaweit zum Einsatz zu bringen. Als konkretes Beispiel hierfür möchte ich Mitarbeiterbefragungen zum Thema „Betriebsklima und gute Arbeitsbedingungen“ anführen. Diese Befragungen wurden in vielen Ländern der PHOENIX group durchgeführt. In Deutschland steht dieses Instrument noch aus. Wenn man die Bedürfnisse der Mitarbeiter berücksichtigen möchte, macht es aber Sinn, diese auch zu kennen. Ein zentraler Punkt muss sein, bei allen zukünftigen Entwicklungen im Unternehmen das enorme Potenzial der fast 30.000 Mitarbeiter zu nutzen.

Was sind die wesentlichen Aspekte von CSR, die dem EBR wichtig sind?

Als Interessenvertreter der Arbeitnehmer machen wir natürlich Lobbyarbeit und werden uns vorrangig auf unsere spezifischen Aufgaben bei den Arbeitsbedingungen konzentrieren. Zusammenfassend hierzu die Themen: Führungskultur, materielle Arbeitsbedingungen, Gesundheitsschutz, Vereinbarkeit von Beruf und Familie, Qualifizierungsmöglichkeiten.

Durch den demografischen Wandel in unserer Gesellschaft werden sich Fachkräfte zukünftig für gute Arbeitgeber entscheiden können. PHOENIX sollte dazugehören.

Um dies zu erreichen, wird es notwendig sein, den Mitarbeitern zusätzliche Möglichkeiten zu bieten. Hierbei denke ich vorrangig an Möglichkeiten, die Karriereplanung und das Private vereinbaren zu können, Chancen für Frauen auf und in Führungspositionen deutlich zu verbessern und an eine vorausschauende Qualifizierung, die bei Veränderungsprozessen im Unternehmen die Beschäftigungsfähigkeit der Mitarbeiter sichert.

Ein Aspekt, der alle Interessengruppen in gleicher Weise beschäftigen muss, ist der Umweltschutz, verbunden mit nachhaltigem Handeln. Vom reduzierten Rohstoffverbrauch des Einzelnen am Arbeitsplatz bis zu unternehmensweiten Konzepten zur Energieeinsparung sollte alles Sinnvolle unternommen werden.

Gibt es weitere Aspekte, die berücksichtigt werden sollten?

Um die Mitarbeiter in der gewünschten Form zu beteiligen, müssen die Ergebnisse auf dem Gebiet der CSR kommuniziert werden. Die Jahresberichte sollten daher allen in den verschiedenen Ländern zugänglich gemacht werden.

Will die PHOENIX ihre Unternehmenskultur und ihre soziale Verantwortung fördern, dann sollte man als Mitarbeiter die daraus entstehenden Chancen nutzen und sich im Rahmen seiner Möglichkeiten aktiv beteiligen. Nur dadurch entstehen notwendige Veränderungen. Dies ist ein auf Dauer angelegter Prozess, dem das Management und die Mitarbeiter stets ihr Engagement schenken sollten.



Verantwortungs- bewusste Produkte und Dienstleistungen

Sicherheitsverfahren gewährleisten erstklassigen Vertrieb // Kundenzufriedenheitsumfragen dienen der weiteren Entwicklung // Richtige Handhabung von medizinischen und anderen wichtigen Produkten // PHOENIX unterstützt Prävention von Arzneimittelfälschungen

Sicherheit und Qualität als Voraussetzung der Betriebsabläufe

In den vorausgegangenen Kapiteln haben wir die Bedeutung von Compliance und Ethik sowie die Geschäftstätigkeit der PHOENIX CSR group beschrieben. Im folgenden Kapitel werden wir uns mit dem Mehrwert für die Stakeholder der PHOENIX CSR group befassen.

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.

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.

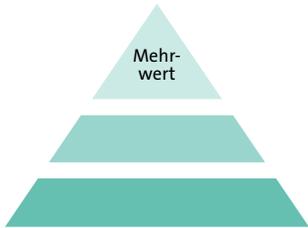
Im Einzelhandel bietet die PHOENIX group durch Apotheken den Patienten und Kunden qualifizierte Dienstleistungen und Beratung für die gesamte Bandbreite von Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten. Der Konzern ist in zwölf Ländern im Einzelhandel vertreten und ist dort auch als Partner der zahlreichen unabhängigen Apotheken tätig. Bei den Herstellern eigener Markenprodukte achtet die PHOENIX group auf ein hohes Zertifizierungsniveau. Alle Hersteller sind in der Lage, ihre Produkte bis zu den Rohmaterialien zurückzuverfolgen.

Zusätzlich bietet die PHOENIX group 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 Versuchen und die Verteilung von Marketingmaterialien.

Kundenzufriedenheit

Regelmäßige Kundenbefragungen helfen der PHOENIX group 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.

Zum Beispiel führte PHOENIX in Deutschland 2013 im Großhandelsgeschäft seine erste Online-Umfrage zur Kundenzufriedenheit durch. Die Rücklaufquote war mit fast 1.600 beantworteten Fragebögen sehr hoch. Dies gewährleistet eine aussagekräftige Analyse, die eine gute Übersicht über die Meinung der Kunden von PHOENIX in Deutschland bietet. Fast 60 % der Teilnehmer waren „außerordentlich zufrieden“ oder „sehr zufrieden“. 94,7 % der Befragten gaben an, dass sie PHOENIX ihren Kollegen oder Geschäftspartnern empfehlen würden.



Die Tätigkeiten der PHOENIX group sorgen für Mehrwert ihrer Stakeholder.

Zufriedenheitsanalysen helfen dabei, die Betriebsabläufe für unsere Kunden weiterzuentwickeln.



PHOENIX garantiert eine sichere und zuverlässige Logistik in allen Geschäftsbereichen.

Die führende Apothekenkette Norwegens, Apotek 1, repräsentiert das Einzelhandelsgeschäft der PHOENIX group in diesem Land. Im Mai und Oktober 2013 nahmen über 1.100 Testkäufer an der Apotek 1-eigenen Kundenzufriedenheitsumfrage „Ukjent kunde“ teil. Außerdem nimmt die Kette zweimal im Jahr an der „Apoteksbarometer“-Umfrage teil, die von der Norwegian Pharmacy Association veranstaltet wird. Laut dieser Umfrage ist Apotek 1 die bei den norwegischen Kunden mit Abstand bekannteste Apothekenkette. Für 68 % derselben Teilnehmer ist „Service“ die wichtigste Eigenschaft einer Apotheke.

Drei Apotheken der BENU-Kette, die die PHOENIX group in Lettland repräsentiert, wurden mit dem „Best Service Provider“-Preis ausgezeichnet. Umfragen zur Kundenzufriedenheit wurden auch in Österreich, Finnland und Schweden durchgeführt.

Sichere und zuverlässige Logistikkette

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 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 Geschäftsbereiche müssen über geeignete Qualitätssicherungssysteme verfügen, um die Lagerung, Handhabung und Lieferung medizinischer Produkte gemäß den vor Ort geltenden gesetzlichen Bestimmungen sowie eine sichere und zuverlässige Lieferkette vom Hersteller über den Großhandel bis hin zu den Apotheken und Krankenhäusern zu gewährleisten.

FALLSTUDIE: PHOENIX trägt zum securPharm-Projekt bei

Die PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG ist seit ihrer Gründung im Jahr 1994 der marktführende Pharmagroßhändler in Deutschland. Über die Hälfte der rund 21.500 öffentlichen Apotheken in Deutschland zählen zu unseren Großhandelskunden. Das Großhandelsortiment umfasst mehr als 100.000 Artikel aus dem Arzneimittel- und Gesundheitsproduktportfolio von mehr als 1.500 pharmazeutischen Herstellern.

Als einer der wichtigsten Akteure im deutschen Pharmagroßhandel hat PHOENIX eine besondere Rolle bei der Zusammenarbeit zum Schutz der Patienten vor Arzneimittelfälschungen übernommen. Verschiedene Stakeholder der pharmazeutischen Industrie haben sich in Deutschland in einem Partnerprogramm zusammengeschlossen, das sich mit den Anforderungen der EU-Richtlinie zu gefälschten Arzneimitteln befasst. Ziel des Projekts mit dem Namen securPharm ist es, im Interesse der Patienten aufzuzeigen, wie die Anforderungen zur Vermeidung gefälschter Arzneimittel sich von den Akteuren des Arzneimittelmarktes sowohl effizient als auch branchen- und apothekenfreundlich umsetzen lassen.

Im Rahmen des securPharm-Projekts riefen die Stakeholder ein System zur Prüfung der Echtheit von Arzneimitteln und zur Identifizierung einzelner Packungen ins Leben. Seit seinem Start gegen Ende 2012 waren mehr als 280 Apotheken und 24 Pharmaunternehmen an der Einführung dieses Verifizierungssystems beteiligt. PHOENIX, einschließlich all seiner Vertriebszentren in Deutschland, trägt zu dem Projekt bei, indem Produkte gemäß dem von securPharm definierten Protokoll

verifiziert werden, um die Durchführbarkeit des Systems aus der Perspektive des Großhandels zu evaluieren. Der securPharm-Prozess zur Verifizierung medizinischer Produkte sieht vor, dass die pharmazeutischen Hersteller während des Produktionsprozesses jede Packung mit einer eindeutigen Seriennummer kennzeichnen. Diese Seriennummer wird zusammen mit der Pharmazentralnummer, der Chargennummer und dem Ablaufdatum als Datenmatrixcode auf die Packungen gedruckt. Der Hersteller erfasst diese Informationen in einer zentralen Datenbank. Darüber hinaus geben die Daten der Informationsstelle für Arzneispezialitäten (IFA) Auskunft darüber, welche Produkte über einen Datenmatrixcode mit einer Seriennummer verfügen und daher von den Apotheken verifiziert werden können. Mittels dieser Daten fordert die Apothekensoftware die Apothekenmitarbeiter auf, bestimmte medizinische Produkte gegenzuprüfen.

Die im Laufe des Jahres 2013 durchgeführte Pilotphase des securPharm-Projekts war erfolgreich. Das System ist der Beweis dafür, dass ein mit den Anforderungen der EU-Richtlinie zu gefälschten Arzneimitteln konformes, von den Stakeholdern getragenes System zur Verifizierung medizinischer Produkte realisierbar ist. Sobald das Projekt die Produktionsphase erreicht, sind alle Unternehmen und Apotheken in Deutschland eingeladen, sich jederzeit dem securPharm-System anzuschließen – dem einzigen System in Europa, das vollständig mit den in der EU-Richtlinie zur Vermeidung gefälschter Arzneimittel festgelegten Anforderungen konform ist und unter Produktionsbedingungen getestet wurde.

Produktsicherheit und Qualitätssicherung

Pharmagroßhändler liefern Arzneimittel gemäß den GDP-Richtlinien an Apotheken, Krankenhäuser und sonstige Gesundheitseinrichtungen. Die pharmazeutischen Hersteller sind für die Sicherheit und Echtheit der Arzneimittel und anderen Gesundheitsprodukte verantwortlich. Großhändler und Hersteller arbeiten eng zusammen und sind auf außergewöhnliche Umstände vorbereitet, wie im Fall von Rückrufaktionen.

Mögliche Rückrufe von eigenen Produkten des BENU-Sortiments der PHOENIX group werden von den jeweiligen Landesgesellschaften organisiert und durchgeführt. Der Umfang einer Rückrufaktion entscheidet darüber, ob Behörden, Apotheken und die Medien involviert werden müssen. Die Verträge mit den Herstellern der BENU-Produkte legen auch die zu erfüllenden ISO-Normen fest. Die Hersteller müssen in der Lage sein, die Herkunft der zur Produktion verwendeten Rohmaterialien zurückzuverfolgen. Die örtlichen BENU-Berater in den einzelnen Ländern sind mit den jeweiligen Produkten und Gesetzen vertraut.

Bei der PHOENIX group gilt umfassendes Qualitätsmanagement sowohl für interne Logistikprozesse als auch für unsere Beziehungen zu Geschäftspartnern. PHOENIX kennt seine Kunden und ist mit den nationalen Märkten gut vertraut. Nur so ist eine konsequente Kundenorientierung möglich. Die Grundlagen für die Kundenzufriedenheit und den Erfolg der PHOENIX group sind Marktverständnis und Qualitätsorientierung.

Die Qualitäts- und Managementsysteme bilden die Basis für die Geschäftstätigkeit 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.

Zahlen und Fakten

Grundsätze der Berichterstattung

Dieser Bericht, der das Geschäftsjahr vom 1. Februar 2013 bis 31. Januar 2014 umfasst, beschreibt die Entwicklung und die Ergebnisse der CSR-Maßnahmen der PHOENIX CSR group, die sich aus den folgenden elf Ländern zusammensetzt: Dänemark, Estland, Finnland, Deutschland, Italien, Lettland, Litauen, Norwegen, Österreich, Polen und Schweden. Im Folgenden werden diese Geschäftsbereiche unter der Bezeichnung PHOENIX CSR group zusammengefasst.

CSR-Länder der PHOENIX group



Stand: 31. Januar 2014

Die nachstehenden PHOENIX group Landesgesellschaften sind nicht im Umfang dieses Berichts enthalten: Bosnien, Bulgarien, Frankreich, Kosovo, Kroatien, Mazedonien, Montenegro, Niederlande, Schweiz, Serbien, Slowakei, Tschechische Republik, Ungarn und das Vereinigte Königreich.

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

Dieser Bericht orientiert sich an den Standardangaben der Leitlinien zur Nachhaltigkeitsberichterstattung der Global Reporting Initiative (GRI). Er enthält unternehmensspezifische Indikatoren, die für den pharmazeutischen Vertrieb wesentlich sind. Zudem wird die Nachhaltigkeit des Konzerns an praktischen Beispielen aufgezeigt.

Spezifische Standardangaben

Die GRI G4-spezifischen Standardangaben beschreiben die Managementansatz- als auch Leistungsindikatoren aus der Wesentlichkeitsanalyse. Anhand der PHOENIX Wesentlichkeitsanalyse wurden die folgenden GRI-Aspekte für wesentlich befunden:

-
- > **Wirtschaftliche Verantwortung** —————> wirtschaftliche Leistung
 - > **Ökologische Verantwortung** —————> Energie, Emissionen, Abwasser und Abfall, Produkte und Dienstleistungen, Compliance und Transport
 - > **Arbeitsabläufe und -bedingungen** —————> Beschäftigungsstand, Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, Schulung und Weiterbildung, Diversität und Chancengleichheit
 - > **Gesellschaftliche Verantwortung** —————> Anti-Korruption, wettbewerbswidriges Verhalten und Compliance
 - > **Verantwortungsbewusste Produkte und Dienstleistungen** —————> Kundengesundheit und -sicherheit
-

Kennzahlen der PHOENIX CSR group

Ökologische Zahlen

PHOENIX hat energieeffiziente Gebäude und Infrastrukturen zum Ziel.

Stromverbrauch nach Land

in MWh	2011/12	2012/13	2013/14
Baltikum	4.995	4.669	4.755
Dänemark	3.924	3.714	3.799
Deutschland	30.758	30.856	31.129
Finnland	9.087 ¹⁾	11.293 ¹⁾	11.149
Italien	18.360	17.961	15.620
Norwegen	13.959	15.438	12.926
Österreich	1.201	1.125	1.484
Polen	2.154	1.367	610
Schweden	8.566	9.541	9.627
PHOENIX CSR group	93.004	95.964	91.099

¹⁾ Die Stromverbräuche für Finnland für die Jahre 2011/12 und 2012/13 wurden aufgrund eines Fehlers bei der Datenerhebung in den Vorjahren angepasst.

Fernwärmeverbrauch nach Land

in MWh	2011/12	2012/13	2013/14
Baltikum	4.067	4.113	1.047
Dänemark	3.396	3.413	3.384
Deutschland	4.385	4.644	4.881
Finnland	4.214	6.301	5.619
Italien	0	0	0
Norwegen	0	0	0
Österreich	0	0	0
Polen	989	730	263
Schweden	2.528	3.637	3.839
PHOENIX CSR group	19.579	22.838	19.033

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

in tCO ₂	2011/12	2012/13	2013/14
Scope 1			
Direkter Energieverbrauch ¹⁾			
THG-Emissionen aus Brennstoffen von Gebäuden	4.892	5.108	4.757
Transport ²⁾			
THG-Emissionen von eigenen Transporten	1.712	1.352	1.185
Scope 1 gesamt	6.604	6.460	5.942
Scope 2			
Sekundäre Energiequellen ³⁾			
THG-Emissionen aus der Erzeugung des eingekauften Stroms und Fernwärme	34.003	33.931	31.411
Scope 2 gesamt	34.003	33.931	31.411
Scope 3			
Transport ²⁾			
THG-Emissionen von ausgelagerten Transporten	89.236	88.643	89.720
Scope 3 gesamt	89.236	88.643	89.720
Gesamt (scope 1+2+3)	129.843	129.034	127.073

Scope ist eine Kategorisierung der operativen Grenzen, wo Treibhausgas-Emissionen auftreten.

¹⁾ Die CO₂-Emissionsfaktoren der direkten Energien (Heizöl und Erdgas) basieren auf den EU ETS Bewertungsrichtlinien (IPCC 1996, Good Practice Guide).

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

³⁾ Die CO₂-Emissionsfaktoren für indirekten Energieverbrauch (Strom und Fernwärme) basieren auf länderspezifischen Durchschnittswerten, die von GHG Protocol Standard bereitgestellt wurden.

Gesamt Treibhausgas-Emissionen nach Land (scope 1 – 3)

in tCO ₂	2011/12	2012/13	2013/14
Baltikum	3.931	3.782	2.806
Dänemark	3.207	3.382	3.440
Deutschland	58.684	57.108	58.108
Finnland	8.587 ¹⁾	9.439 ¹⁾	9.265
Italien	30.682	30.188	28.343
Norwegen	8.562	9.030	9.079
Österreich	2.265	2.389	2.592
Polen	2.547	1.751	900
Schweden	11.378	11.965	12.540
PHOENIX CSR group	129.843	129.034	127.073

¹⁾ Die Stromverbräuche für Finnland für die Jahre 2011/12 und 2012/13 wurden aufgrund eines Fehlers bei der Datenerhebung in den Vorjahren angepasst.

Scope 1 und 2 sind Emissionen, die aus eigenen Quellen oder bei der Erzeugung von eigenen Prozessen entstehen.

Emissionen von eigenen Transporten nach Land (scope 1)

in tCO ₂	2011/12	2012/13	2013/14
Baltikum	659	382	334
Dänemark	870	809	775
Deutschland	0	0	0
Finnland	0	0	0
Italien	0	0	0
Norwegen	0	0	0
Österreich	0	0	0
Polen	183	162	76
Schweden	0	0	0
PHOENIX CSR group	1.712	1.353	1.185

THG-Emissionen durch indirekten Energieverbrauch nach Land (scope 2)

in tCO ₂	2011/12	2012/13	2013/14
Baltikum	2.841	2.689	1.850
Dänemark	2.337	2.249	2.266
Deutschland	15.151	15.265	15.485
Finnland	2.862 ¹⁾	3.715 ¹⁾	3.540
Italien	7.916	7.723	6.716
Norwegen	90	135	113
Österreich	235	221	291
Polen	2.076	1.369	570
Schweden	495	567	580
PHOENIX CSR group	34.003	33.933	31.411

¹⁾ Die Stromverbräuche für Finnland für die Jahre 2011/12 und 2012/13 wurden aufgrund eines Fehlers bei der Datenerhebung in den Vorjahren angepasst.

Scope 3 sind alle indirekten Emissionen, die außerhalb der Organisation auftreten.

Emissionen von ausgelagerten Transporten nach Land (scope 3)

in tCO ₂	2011/12	2012/13	2013/14
Baltikum	168	421	417
Dänemark	0	325	327
Deutschland	40.192	38.476	39.241
Finnland	5.725	5.725	5.725
Italien	21.934	21.410	20.958
Norwegen	8.472	8.895	8.966
Österreich	1.861	1.993	2.127
Polen	0	0	0
Schweden	10.883	11.398	11.960
PHOENIX CSR group	89.235	88.643	89.721

Sonderabfälle nach Land

in Tonnen	2011/12	2012/13	2013/14
Baltikum	17	12	8
Dänemark	236	199	187
Deutschland	1.791	1.710	866
Finnland	200	124	258
Italien	1	3	5
Norwegen ¹⁾	119	133	138
Österreich	20	16	15
Polen	6	14	30
Schweden	169	174	99
PHOENIX CSR group	2.559	2.385	1.606

Sonderabfälle können aufgrund ihrer chemischen oder sonstigen Eigenschaften eine Gefährdung für die öffentliche Gesundheit oder die Umwelt darstellen.

¹⁾ Die norwegischen Daten sind unvollständig, da für das Einzelhandelsgeschäft keine Abfalldaten zur Verfügung gestellt werden konnten.

Ungefährliche Abfälle nach Land

in Tonnen	2011/12	2012/13	2013/14
Baltikum	578	691	705
Dänemark	189	622	723
Deutschland	9.637	9.070	8.285
Finnland	602	586	690
Italien	1.561	1.427	1.594
Norwegen ¹⁾	355	379	402
Österreich	266	246	244
Polen	370	205	116
Schweden	946	998	901
PHOENIX CSR group	14.504	14.224	13.660

Zu ungefährlichem Abfall zählen Papier, Plastik, Kartonagen, Energie- und Biomüll.

¹⁾ Die norwegischen Daten sind unvollständig, da für das Einzelhandelsgeschäft keine Abfalldaten zur Verfügung gestellt werden konnten.

Audits

Anzahl	2011/12	2012/13	2013/14
Externe Audits	6	9	14
Audits durch Lieferanten	17	92	77
Interne Audits	80	150	120
Audits durch Behörden	56	223	241
Kritische Anmerkungen	0	0	3
Summe	159	474	455

Mitarbeiter in Zahlen**Mitarbeiter (Gesamtzahl und FTE)¹⁾**

Anzahl	2011/12		2012/13		2013/14	
	FTE	Gesamtzahl	FTE	Gesamtzahl	FTE	Gesamtzahl
Baltikum	1.218	1.230	1.243	1.247	1.256	1.260
Dänemark	504	660	483	663	471	656
Deutschland	3.547	4.499	3.598	4.543	3.553	4.522
Finnland	344	344	468	368	449	395
Italien	1.817	2.021	1.915	1.945	1.810	1.818
Norwegen	2.358	2.792	2.449	2.758	2.553	2.947
Österreich	177	198	177	186	177	200
Polen	454	475	287	301	65	69
Schweden	501	626	560	595	514	528
PHOENIX CSR group	10.920	12.845	11.180	12.606	10.848	12.395

¹⁾ Zum Stichtag 31. Januar.**Anzahl der Mitarbeiter nach Land**

in %	2011/12	2012/13	2013/14
Baltikum	9,6	9,9	10,1
Dänemark	5,1	5,3	5,3
Deutschland	35,0	36,0	36,4
Finnland	2,7	2,9	3,2
Italien	15,7	15,4	14,7
Norwegen	21,7	21,9	23,8
Österreich	1,6	1,5	1,6
Polen	3,7	2,4	0,6
Schweden	4,9	4,7	4,3
PHOENIX CSR group	100,0	100,0	100,0

Mitarbeiter nach Geschlecht und Land

Anzahl	2011/12				2012/13				2013/14				
	Vollzeit männlich	Teilzeit männlich	Vollzeit weiblich	Teilzeit weiblich	Vollzeit männlich	Teilzeit männlich	Vollzeit weiblich	Teilzeit weiblich	Vollzeit männlich	Teilzeit männlich	Vollzeit weiblich	Teilzeit weiblich	weiblich in %
Baltikum	118	2	1.011	99	114	5	1.002	126	114	6	1.023	117	90,5
Dänemark	399	261	– ¹⁾	– ¹⁾	242	133	138	150	243	133	135	145	42,7
Deutschland	1.450	306	968	1.775	1.482	340	979	1.742	1.433	355	932	1.802	60,5
Finnland	148	16	163	17	158	23	169	18	166	33	151	45	49,6
Italien	887	181	500	453	889	125	490	441	824	102	446	446	49,1
Norwegen	346	161	1.403	882	325	76	1.277	1.080	370	88	1.369	1.120	84,5
Österreich	72	5	59	62	72	3	61	50	71	4	63	62	62,5
Polen	111	6	308	50	61	5	211	24	30	0	32	7	56,5
Schweden	265	11	288	62	270	9	280	36	238	5	255	30	54,0
PHOENIX CSR group	3.796	949	4.700	3.400	3.613	719	4.607	3.667	3.489	726	4.406	3.774	65,9

¹⁾ Die dänischen Daten sind aufgrund einer Veränderung der Reportingstruktur im Berichtszeitraum nicht verfügbar.

Abwesenheit

	2011/12		2012/13		2013/14		
	Krankheitsstunden bezahlt	Krankheitsstunden unbezahlt	Krankheitsstunden bezahlt	Krankheitsstunden unbezahlt	Krankheitsstunden bezahlt	Krankheitsstunden unbezahlt	
Baltikum		4.398	54.813	13.368	44.918	39.685	38.150
Dänemark ¹⁾		34.600	238	35.329	0	27.951	0
Deutschland		329.744	125.769	337.779	144.865	346.337	123.259
Finnland ¹⁾		27.520	0	34.695	0	23.608	0
Italien ¹⁾		121.844	0	122.469	0	102.388	0
Norwegen		122.401	184.201	145.931	169.487	203.194	116.033
Österreich		15.876	261	13.336	171	13.341	64
Polen ¹⁾		60.754	0	32.601	0	12.252	24
Schweden		30.315	51.333	33.985	54.760	29.097	45.722
PHOENIX CSR group		747.452	416.615	769.493	414.201	797.853	323.252

¹⁾ Daten sind unvollständig, da für diese Länder keine unbezahlten Krankheitsstunden ermittelt werden konnten.

Tochtergesellschaften sind beispielsweise ADG und transmed in Deutschland, Forex A/S in Dänemark und Tamro Eesti OÜ in Estland.

Gesamtzahl der Mitarbeiter nach Geschäftsbereich

Anzahl	2011/12	2012/13	2013/14
Einzelhandel	3.904	3.768	3.641
Großhandel/Pre-Wholesale	8.343	8.177	7.927
Dienstleistungen ¹⁾	598	661	827
Summe	12.845	12.606	12.395

¹⁾ Der Dienstleistungssektor zählt die Mitarbeiter der Tochtergesellschaften der PHOENIX group.

Gesamtrate arbeitsbedingter Verletzungen¹⁾

je eine Million Arbeitsstunden	2011/12	2012/13	2013/14
Verletzungen mit Zeitausfall	192	195	179
Verletzungen ohne Zeitausfall	44	66	80
Gesamtzahl aller erfassten Verletzungen	236	261	259
Tatsächliche Arbeitszeit (geprüft)	17.810.156	18.213.115	18.012.702
Gesamthäufigkeit meldepflichtiger Verletzungen (TRIF)	13	14	14

¹⁾ Die Berichterstattung erfolgte gemäß den nationalen Rechtsvorschriften.

GRI-Index

GRI G4	Allgemeine Standardangaben	Abschnitt	Anmerkung
Strategie und Analyse			
G4-1	Erklärung des Vorsitzenden der Geschäftsführung	Rückblick des Vorsitzenden der Geschäftsführung	
G4-2	Wichtigste Auswirkungen, Risiken und Chancen	PHOENIX group Corporate Social Responsibility, PHOENIX Wesentlichkeitsanalyse	
Organisationsprofil			
G4-3	Name der Organisation	PHOENIX group in Kürze	
G4-4	Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	PHOENIX group in Kürze	
G4-5	Hauptsitz der Organisation		Mannheim, Deutschland
G4-6	Anzahl der Länder und Betriebsstandorte	PHOENIX group in Kürze	
G4-7	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform		Kapitalgesellschaft, Hauptanteilseigner ist die Merckle Gruppe.
G4-8	Bediente Märkte	PHOENIX group in Kürze	
G4-9	Größe der Organisation	PHOENIX group in Zahlen	
G4-10	Gesamtzahl der Beschäftigten	Mitarbeiter in Zahlen	
G4-11	Prozentsatz aller Arbeitnehmer, die von Kollektivvereinbarungen erfasst sind	Arbeitszufriedenheit	
G4-12	Lieferkette der Organisation	Sichere und zuverlässige Logistikkette	
G4-13	Wesentliche Änderungen in Bezug auf Größe, Struktur und Eigentumsverhältnisse	GRI-Index, Grundsätze der Berichterstattung	Keine wesentlichen Änderungen während des Berichtszeitraums
G4-14	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip der Organisation	PHOENIX group Geschäftsbericht 2013/14, S. 47–49 Risiken und Chancen	Im Risikomanagementprozess enthalten
G4-15	Gesellschaftliche Chartas, Prinzipien und andere Initiativen	Sichere und zuverlässige Logistikkette	Grundsätze und Leitlinien der guten Vertriebspraxis der EU (Good Distribution Practice)
G4-16	Mitgliedschaften in Verbänden und Organisationen	PHOENIX group Geschäftsbericht 2013/14, S. 12–13 Nachhaltigkeit	PHOENIX group unterstützt zwei Bereiche, die sich auf die Vermeidung von Arzneimittelfälschungen konzentrieren; securPharm und European Association of Pharmaceutical Full-line Wholesalers (GIRP).
Ermittelte wesentliche Aspekte und Grenzen			
G4-17	Listung aller Unternehmen im konsolidierten Jahresabschluss	GRI-Index, Grundsätze der Berichterstattung	
G4-18	Festlegung der Berichtsinhalte und der Abgrenzung von Aspekten	PHOENIX Wesentlichkeitsanalyse	
G4-19	Listung aller wesentlichen Aspekte zur Festlegung der Berichtsinhalte	GRI-Index, Spezifische Standardangaben	
G4-20	Abgrenzung der Aspekte innerhalb der Organisation	GRI-Index, Spezifische Standardangaben	Für PHOENIX CSR group identifizierte wesentliche Aspekte
G4-21	Abgrenzung der Aspekte außerhalb der Organisation	GRI-Index, Grundsätze der Berichterstattung	Logistikdienstleister (scope 3) bei Emissionen und Transport
G4-22	Neuformulierungen einer Information aus früheren Berichten	GRI-Index, Spezifische Standardangaben	Auswirkungen einer Neuformulierung von Informationen aus früheren Berichten werden in den Kennzahlen der PHOENIX CSR group aufgezeigt.
G4-23	Wichtige Änderungen im Umfang und in den Grenzen der Aspekte im Vergleich zu früheren Berichtszeiträumen	GRI-Index, Grundsätze der Berichterstattung	PHOENIX CSR group besteht aus elf Landesgesellschaften, zwei mehr als im Vorjahr. Die neuen Länder sind Italien und Österreich.

GRI G4	Allgemeine Standardangaben	Abschnitt	Anmerkung
Einbindung von Stakeholdern			
G4-24	Liste aller Stakeholder-Gruppen	PHOENIX Wesentlichkeitsanalyse	
G4-25	Identifizierung und Auswahl der Stakeholder	PHOENIX Wesentlichkeitsanalyse	
G4-26	Ansätze zur Einbindung der Stakeholder	PHOENIX Wesentlichkeitsanalyse	
G4-27	Wichtige Themen und Anliegen durch Einbindung der Stakeholder	PHOENIX Wesentlichkeitsanalyse	
Berichtsprofil			
G4-28	Berichtszeitraum	GRI-Index, Grundsätze der Berichterstattung	
G4-29	Datum des letzten Berichts	Nachhaltigkeitsbericht 2012/13	20. Dezember 2013
G4-30	Berichtszyklus	GRI-Index, Grundsätze der Berichterstattung	
G4-31	Anlaufstelle für Fragen bezüglich des Berichts und seiner Inhalte	CSR-Management und -Organisation	
G4-32	GRI-Index	GRI-Index	
G4-33	Externe Prüfung des Berichts	GRI-Index	Der Bericht wurde nicht extern geprüft.
Unternehmensführung			
G4-34	Führungsstruktur der Organisation	CSR-Management und -Organisation, PHOENIX group Geschäftsbericht 2013/14, S. 10–11 Bericht des Beirats	
Ethik und Integrität			
G4-56	Werte, Grundsätze sowie Verhaltensstandards und -normen	Compliance	PHOENIX group Verhaltenskodex
G4-57	Verfahren zu ethischen und gesetzeskonformen Verhalten und zu Anliegen der Integrität	Compliance	Fallstudie: Interview mit dem PHOENIX group Compliance Manager
G4-58	Verfahren für die Meldung von Bedenken in Bezug auf ethisch nicht vertretbares oder rechtswidriges Verhalten sowie Anliegen der Integrität	Compliance	Fallstudie: Interview mit dem PHOENIX group Compliance Manager

GRI G4	Spezifische Standardangaben	Abschnitt	Anmerkung
Wirtschaftlich			
G4-DMA	Allgemeine Angaben zum Managementansatz	CSR-Management und -Organisation, Management und Führungsprinzipien	Allgemeine Standardangaben zum Managementansatz werden von den identifizierten wesentlichen Aspekten abgedeckt.
Aspekt: Wirtschaftliche Leistung			
G4-EC1	Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert	PHOENIX group in Zahlen	
Ökologisch			
Aspekt: Energie			
G4-EN3	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	Ökologische Daten	Kennzahlen der PHOENIX CSR group: • Stromverbrauch nach Land in MWh von 2011/12 bis 2013/14 • Fernwärmeverbrauch nach Land von 2011/12 bis 2013/14
G4-EN6	Verringerung des Energieverbrauchs	Energieeffizienz, Fallstudie: Energieeffizienz reduziert Verbrauch und Kosten	Verwendete Beispiele: Unvollständige Daten für die Gesamtreduzierung an Energieverbrauch aufgrund von Energieeffizienzinitiativen.
Aspekt: Emissionen			
G4-EN15	Direkte Treibhausgas (THG)-Emissionen (scope 1)	Transport und transportbedingte Emissionen, Ökologische Daten	Kennzahlen der PHOENIX CSR group: • Gesamt THG-Emissionen (scope 1-3) von 2011/12 bis 2013/14 • Gesamt THG-Emissionen nach Land in tCO ₂ (scope 1-3) von 2011/12 bis 2013/14 • Emissionen von eigenen Transporten in tCO ₂ (scope 1) von 2011/12 bis 2013/14
G4-EN16	Indirekte energiebezogene Treibhausgas (THG)-Emissionen (scope 2)	Transport und transportbedingte Emissionen, Ökologische Daten	Kennzahlen der PHOENIX CSR group: • Treibhausgas-Emissionen durch indirekten Energieverbrauch nach Land von 2011/12 bis 2013/14 (scope 2)
G4-EN17	Weitere indirekte Treibhausgas (THG)-Emissionen (scope 3)	Transport und transportbedingte Emissionen, Ökologische Daten	Kennzahlen der PHOENIX CSR group: • Emissionen von ausgelagerten Transporten in tCO ₂ (scope 3) von 2011/12 bis 2013/14
Aspekt: Abwasser und Abfall			
G4-EN23	Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgung	Sicherer Umgang und Recycling von Arzneimittel- und sonstigen Abfällen, Ökologische Daten	Kennzahlen der PHOENIX CSR group: • Sonderabfälle nach Land in Tonnen von 2011/12 bis 2013/14 • Ungefährliche Abfälle nach Land in Tonnen von 2011/12 bis 2013/14
Aspekt: Produkte und Dienstleistungen			
G4-EN27	Umfang der Maßnahmen zur Bekämpfung der ökologischen Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen	Sicherer Umgang und Recycling von Arzneimittel- und sonstigen Abfällen	Beschriebene Initiativen, keine quantifizierten Daten zur Folgenminderung
Aspekt: Compliance			
G4-EN29	Monetärer Wert signifikanter Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -vorschriften	Compliance	Keine Bußgelder oder Sanktionen im Berichtszeitraum
Aspekt: Transport			
G4-EN30	Erhebliche ökologische Auswirkungen durch den Transport	Transport und transportbedingte Emissionen	

GRI G4	Spezifische Standardangaben	Abschnitt	Anmerkung
Gesellschaftlich			
Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung			
Aspekt: Beschäftigung			
G4-LA1	Gesamtzahl und Rate neu eingestellter Mitarbeiter sowie Personalfluktuatation	Mitarbeiter in Zahlen	Kennzahlen der PHOENIX CSR group: • Mitarbeiter Gesamt und FTE nach Land für 2011/12 bis 2013/14 • Anzahl der Mitarbeiter nach Land von 2011/12 bis 2013/14 • Personalfluktuatation der PHOENIX CSR group aufgrund fehlender Daten nicht berichtet
Aspekt: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz			
G4-LA6	Art und Rate der Verletzungen, Ausfalltage sowie Abwesenheit	Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, Mitarbeiter in Zahlen	Kennzahlen der PHOENIX CSR group: • Gesamtrate arbeitsbedingter Verletzungen je eine Mio. Arbeitsstunden von 2011/12 bis 2013/14 • Abwesenheit von 2011/12 bis 2013/14
Aspekt: Aus- und Weiterbildung			
G4-LA9	Durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	Kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter	Weiterbildungsmaßnahmen beschrieben, keine Daten für durchschnittliche Stundenzahl pro Mitarbeiter verfügbar.
G4-11	Prozentsatz der Mitarbeiter, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten, nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	Kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter	Karriereentwicklungsgespräche werden in Schweden, Norwegen, Dänemark, Finnland, Lettland, Polen und Italien durchgeführt. Keine aktuellen Daten von Personalgesprächen vorhanden.
Aspekt: Vielfalt und Chancengleichheit			
G4-LA12	Zusammensetzung der Kontrollorgane und Aufteilung der Mitarbeiter nach Mitarbeiterkategorie in Bezug auf Geschlecht, Altersgruppe, Zugehörigkeit zu einer Minderheit und andere Diversitätsindikatoren	Mitarbeiter in Zahlen	Kennzahlen der PHOENIX CSR group: • Mitarbeiter nach Geschlecht und Land von 2011/12 bis 2013/14 • Zusammensetzung der PHOENIX group Geschäftsführung auf der Website: www.phoenixgroup.eu
Gesellschaft			
Lokale Gemeinschaften			
Aspekt: Anti-Korruption			
G4-SO4	Informationen und Schulungen über Maßnahmen und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	Wettbewerbscompliance- und Anti-Korruptionsrichtlinie	Die PHOENIX group Anti-Korruptionsrichtlinie wurde 2013/14 in allen Ländern ausgerollt. Schulungen werden ab 2014/15 erfolgen.
Aspekt: Wettbewerbswidriges Verhalten			
G4-SO7	Gesamtzahl der Verfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung sowie deren Ergebnisse	Compliance	Keine Fälle in 2013/14
Aspekt: Compliance			
G4-SO8	Monetärer Wert signifikanter Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften	Compliance	Keine Bußgelder oder Sanktionen im Berichtszeitraum
Produktverantwortung			
Aspekt: Kundengesundheit und -sicherheit			
G4-PR1	Prozentsatz der maßgeblichen Produkt- und Dienstleistungskategorien, deren Auswirkungen auf Gesundheit und Sicherheit geprüft wurden, um Verbesserungspotenziale zu ermitteln	Sichere und zuverlässige Logistikkette, Produktsicherheit und Qualitätssicherung	Gesundheits- und Sicherheitsauswirkungen werden für alle Produkte und Dienstleistungen analysiert.

Glossar

Abkürzungen

CO₂ = Kohlendioxid
FTE = Full Time Equivalent (Vollzeitäquivalent)
HC = Headcount (Mitarbeiterzahl)
HR = Human Resources (Personalwesen)
IFRS = Internationale Rechnungslegungsstandards
ISO = Internationale Organisation für Normung
TRIF = Gesamthäufigkeit meldepflichtiger Verletzungen

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.

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

Standard für gute Herstellungsverfahren von medizinischen Produkten.

Gute Vertriebspraxis (Good Distribution Practice = GDP)

Standard für die angemessene Distribution und Handhabung von Arzneimitteln.

Indirekte Energie

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

ISO

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

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.

LIPASTO

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

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 Treibhausgas-Emissionen. 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

Verantwortlicher Apotheker

Eine im Pharmagroßhandel definierte Funktion, 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
Telefon +49 (0)621 8505 8503
Fax +49 (0)621 8505 8501
media@PHOENIXgroup.eu
www.PHOENIXgroup.eu

Konzept und Realisation

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

Bildnachweis

Atelier LandArt – www.landart.de (S. 30)
iStock/Chic Type Création (S. 16)
Øivind Haug (S. 34, 36)
Hans-Georg Merkel (S. 2, 10, 13, 16, 20,
22, 24, 26, 27, 31, 34, 36)
Jörg Puchmüller (S. 26)
Benno Riffel (S. 27)

Druck

CHARTERHOUSE Print Management Ltd., Köln

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

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

Der Text des Nachhaltigkeitsberichts bezieht sich gleich-
berechtigt 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