

Bericht zur Unternehmensverantwortung 2012

# GEMEINSAM VERANTWORTUNG WAHRNEHMEN.



# Inhalt

Über uns	4
Gemeinsam Verantwortung wahrnehmen.	8, 23, 36, 55
Über diesen Bericht	5
<b>Brief an die Stakeholder</b>	<b>6</b>
<b>Der Konzern</b>	<b>11</b>
Geschäft und Organisation	12
Unser Management	14
Ökonomischer Beitrag	15
Strategie	17
Stakeholderdialog	18
Indizes und Ratings	19
Ziele und Ergebnisse	20
<b>Verantwortung im Unternehmen</b>	<b>26</b>
Konzernrichtlinien	27
Risikomanagement	28
Compliance-Management	29
Datenschutz	31
Beschaffung	32
Arbeitnehmervertreter	34
<b>Mitarbeiter</b>	<b>39</b>
Mitarbeiterstruktur und Vergütung	41
Diversity-Management	42
Interview mit Angela Titzrath	43
Personal planen und gewinnen	46
Persönlichkeiten entwickeln	48
Im Dialog mit den Mitarbeitern	49
Arbeitsschutz	51
Gesundheitsmanagement	53
<b>Umweltschutz</b>	<b>58</b>
Umweltmanagement	59
Klimaschutz	61
Grüne Produkte	67
Weitere Umweltfaktoren	69
<b>Gesellschaftliches Engagement</b>	<b>72</b>
Katastrophenmanagement	73
Frank Appel im Gespräch mit Wendy Kopp	75
Bildungs- und Berufschancen verbessern	77
Lokales Mitarbeiterengagement	79
<b>Prüfbescheinigung</b>	<b>80</b>
<b>Weitere Informationen</b>	<b>83</b>
UN Global Compact und GRI-Index	84
Glossar	90
Stichwortverzeichnis	91
Kontakte	92



# GEMEINSAM VERANTWORTUNG WAHRNEHMEN.



S. 8

**Der Mann, der den Paketen Beine macht.**

VIKTOR HARTMANN,  
Aufsicht Paketzentrum Neuwied

S. 23

**Zwei Frauen geben den Ton an.**

ELAINA UND MICHELLE WU,  
Leitung Lager (Warehouse)  
Shanghai



S. 36

**Im Bauch großer Vögel.**

TORSTEN WERNER,  
Ramp Agent Hub München



S. 55

**Der Kurier, der die Umwelt schont.**

DARREN VARGAS,  
Express-Kurier New York





# ÜBER UNS

## Deutsche Post DHL

Deutsche Post 



Deutsche Post DHL ist der weltweit führende Post- und Logistikdienstleister. Die Konzernmarken Deutsche Post und DHL stehen für ein einzigartiges Portfolio rund um Logistik (DHL) und Kommunikation (Deutsche Post). Die Gruppe bietet ihren Kunden sowohl einfach zu handhabende Standardprodukte als auch maßgeschneiderte, innovative Lösungen – vom Dialogmarketing bis zur industriellen Versorgungskette. Dabei bilden die rund 475.000 Mitarbeiter in mehr als 220 Ländern und Territorien ein globales Netzwerk, das auf Service, Qualität und Nachhaltigkeit ausgerichtet ist. Mit seinen Programmen in den Bereichen Umweltschutz, Katastrophenmanagement und Bildung übernimmt der Konzern gesellschaftliche Verantwortung.

**Die Post für Deutschland. The Logistics company for the world.**

Rund **4.900**  
Nachwuchskräfte

**473.626**  
Menschen arbeiten  
im Konzern

**18,5%**  
Frauen im Management  
weltweit

**Generationenvertrag**

**2,4 Mrd.**  
klimaneutrale Sendungen

**100**  
Flugzeuge mit höchster  
Lärmschutzklasse

**8.500**  
klimaschonende Fahrzeuge

### Zeichenerklärung



Inhaltsverzeichnis



Interner Verweis



Externer Verweis



Video-Link



Geprüft durch PwC



# ÜBER DIESEN BERICHT

<b>Berichtszeitraum</b>	1. Januar bis 31. Dezember 2012
<b>Berichtszyklus</b>	Jährlich
<b>Veröffentlichung</b>	30. April 2013
<b>Dokumentformate</b>	PDF in Deutsch, Englisch und Spanisch Druckfassung in Deutsch und Englisch. Bestellbar über die <a href="#">Website</a> .
<b>Erhebungsmethoden, Berechnungsgrundlagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhebungsmethoden und Berechnungsgrundlagen für Daten sowie Annahmen und Techniken, die einer Schätzung zugrunde liegen, werden an den relevanten Berichtsstellen ausgewiesen.</li> <li>• Veränderungen in den Grundlagen gegenüber dem Vorjahr werden im direkten Bezug zu den Daten erläutert. Wurden Vorjahresdaten angepasst, ist dies entsprechend gekennzeichnet.</li> </ul>
<b>Berichtsgrenzen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Bericht umfasst den im Jahr 2012 gültigen Konsolidierungskreis des Konzerns, der in der <a href="#">Textziffer 2</a> im Anhang zum Konzernabschluss beschrieben wird.</li> <li>• Die detaillierte Aufstellung der Unternehmen geht aus der <a href="#">Anteilsbesitzliste</a> hervor, die über die Investoren-Website des Konzerns abgerufen werden kann.</li> <li>• Finanzdaten des Konzerns wurden unverändert dem Geschäftsbericht 2012 entnommen.</li> </ul>
<b>Berichtsinhalte</b>	Basis für die Berichtsinhalte sind die Anforderungen der Global Reporting Initiative (Version 3.0) und der externen Ratings und Rankings sowie die Ergebnisse aus unserem Stakeholderdialog.
<b>Verwendete Begriffe</b>	Unsere Belegschaft bezeichnen wir meist als Mitarbeiter oder Beschäftigte. Zugunsten von Textlänge und Lesbarkeit verzichten wir auf eine geschlechtliche Unterscheidung. Quantitative Informationen zu Mitarbeitern werden in „Kopfzahlen“ dargestellt – soweit nicht anders vermerkt.
<b>Abkürzungen</b>	Verweise auf den Geschäftsbericht 2012 kürzen wir mit „GB 2012“ ab, Textziffern mit Tz. Die Abkürzung für den Bericht zur Unternehmensverantwortung 2011 lautet „CRR 2011“.
<b>Prüfung durch unabhängige Dritte</b>	Der Bericht wurde durch die PricewaterhouseCoopers AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft (PwC) geprüft. Die geprüften Inhalte sind mit diesem Zeichen ✓ gekennzeichnet. Der Prüfungsumfang und das Prüfungsurteil werden in der <a href="#">Prüfbescheinigung</a> ausgewiesen.
<b>UN Global Compact und Global Reporting Initiative (GRI)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Bericht ist zugleich die Advanced-Level-Fortschrittsmitteilung des UN Global Compact.</li> <li>• Unseren Bericht haben wir einer kritischen Überprüfung nach den GRI-Kriterien, Version 3.0, unterzogen. Danach halten wir die GRI-Kategorie „B+“ für angemessen, da wir noch nicht zu allen Kernindikatoren <a href="#">Aussagen</a> treffen können. Glaubwürdigkeit und Transparenz stehen in unserer Berichterstattung an erster Stelle. Deshalb verdecken wir diese Lücken nicht, sondern legen sie offen.</li> </ul>
<b>Vorherige Berichte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berichte zum Thema Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung veröffentlicht der Konzern seit dem Jahr 2004. Alle Berichte sind über die <a href="#">Website</a> abrufbar.</li> </ul>
<b>Redaktion</b>	Deutsche Post AG – Zentrale Zentralbereich Konzernkommunikation und Unternehmensverantwortung, Bonn
<b>Kontakt</b>	Ihre Meinung ist uns wichtig: Fragen oder Anregungen nimmt die <a href="#">Abteilung Global Media Relations</a> per E-Mail gerne entgegen.

 [www.dp-dhl.de/ir-bestellservice](http://www.dp-dhl.de/ir-bestellservice)

 GB 2012, Tz. 2

 [www.dp-dhl.de/gb2012-anteilsbesitz](http://www.dp-dhl.de/gb2012-anteilsbesitz)

 Seite 81

 Seite 84

 [www.dp-dhl.de/cr-downloads](http://www.dp-dhl.de/cr-downloads)

 [LivingResponsibility@deutschepost.de](mailto:LivingResponsibility@deutschepost.de)



## BRIEF AN DIE STAKEHOLDER



*Liebe Stakeholder,*

unternehmerischer Verantwortung genügt man nicht mit ein paar guten Taten. In unserer globalisierten Welt müssen Unternehmen wie Deutsche Post DHL ihren Wertschöpfungsansatz grundlegend überdenken, um den globalen Herausforderungen unserer vernetzten Welt erfolgreich zu begegnen.

Fördert unser wirtschaftlicher Erfolg den gesellschaftlichen Fortschritt? Berücksichtigen wir die Umweltauswirkungen unserer Geschäftstätigkeit? Treffen wir Entscheidungen im langfristigen Interesse unserer Kunden und Mitarbeiter?

Bei Deutsche Post DHL bilden diese Erwägungen die Grundlage unserer Strategie 2015, die uns als Kompass die Richtung auf dem Weg zum Anbieter, Arbeitgeber und Investment erster Wahl vorgibt. Wir wissen, dass wir diese Ziele nur erreichen können, wenn wir unserer vielschichtigen Rolle als einem der weltweit größten Arbeitgeber wirklich gerecht werden.

Den Kern der Strategie 2015 bildet der Anspruch, unsere globale Präsenz und Kompetenz so einzusetzen, dass wir einen Beitrag zur Verbesserung der Lebensbedingungen vieler Menschen leisten können.



„Living Responsibility“ bildet den Rahmen für unsere Unternehmensverantwortung und ist integraler Bestandteil der Strategie 2015. Unsere Aktivitäten konzentrieren sich dabei auf die drei Kernbereiche Umweltschutz (GoGreen), Katastrophenmanagement (GoHelp) und Bildung (GoTeach). Gemeinsam mit unseren rund 475.000 Mitarbeitern und in Zusammenarbeit mit zahlreichen Regierungs- und Nicht-Regierungsorganisationen haben wir 2012 weltweit eine Vielzahl von „Go“-Aktivitäten durchgeführt. Die Erfahrungen haben wir in diesem Bericht zusammengefasst.

Unsere Mitgliedschaft im UN Global Compact und unsere kontinuierliche Unterstützung der zehn Prinzipien dieser weltweiten Initiative spiegeln sich konsequent in unserem Verhaltenskodex und weiteren Konzernrichtlinien wider. 2012 haben wir unseren Verhaltenskodex anhand der Ergebnisse eines ergiebigen Dialogs mit unseren internen und externen Stakeholdern überprüft und erweitert. Die überarbeitete Fassung enthält nun auch explizite Vorgaben zur Wahrung der Menschenrechte und zur Ablehnung jeder Form der Kinder- oder Zwangsarbeit.

Wir entwickeln jedes Jahr neue Ansätze, um die Wirkung unserer Living-Responsibility-Aktivitäten weiter zu verstärken. Unser Engagement in der „Green Freight Europe“-Initiative zur Förderung des umweltbewussten Einkaufs von Transportleistungen ist ein gutes Beispiel für eine weitere Maßnahme, die wir 2012 eingeschlagen haben. Diese vielversprechende neue Initiative wird uns im Schulterschluss mit unseren Kunden helfen, die Scope-3-Emissionen besser zu steuern und dadurch die CO<sub>2</sub>-Effizienz zu verbessern.

Ich bin stolz auf den gesellschaftlichen Beitrag, den Deutsche Post DHL im vergangenen Jahr überall auf der Welt geleistet hat. Genauso stolz bin ich darauf, dass wir diese Aktivitäten in einem für uns auch finanziell sehr erfolgreichen Jahr durchgeführt haben. Das Wissen, dass verantwortungsvolles Wachstum möglich ist, macht mir Mut und ist zugleich eine Quelle der Inspiration für unser Unternehmen und unverkennbarer Ausdruck unseres Wertschöpfungsverständnisses.

Mit freundlichen Grüßen

Frank Appel

## Dr. Frank Appel

Geboren 1961

Mitglied des Vorstands  
seit November 2002

Vorstandsvorsitz  
seit Februar 2008,  
bestellt bis Oktober 2017

### Ressort

Board Services

Corporate First Choice

Corporate Legal

Customer Solutions &  
Innovations

Konzernbüro

Konzernentwicklung

Konzerngeschichte &  
Wirtschaftsverbände

Konzernkommunikation &  
Unternehmensverantwortung

Politik & Regulierungs-  
management



## DER MANN, DER DEN PAKETEN BEINE MACHT.

280.000 Sendungen durchlaufen jeden Tag das Paketzentrum Neuwied. Viktor Hartmann führt die Aufsicht – und sorgt dafür, dass der Strom der Päckchen und Pakete reibungslos fließt. ▶



**Technisches Problem an einem Förderband:  
Hartmann schwingt sich auf sein  
Dienstfahrrad.**



**Kurzer Plausch unter Kollegen:  
In Neuwied arbeiten Menschen aus 25 Nationen.**

15.23 Uhr. Langsam setzt der Lkw mit der gelb-roten DHL-Bemalung rückwärts an Tor 505 heran. Die Luke zum Frachtraum wird geöffnet, ein Förderband hineingeschoben. Im Inneren des Lasters stapeln sich die Pakete bis unters Dach. Viktor Hartmann, 56, sieht sofort, dass seine Leute ein paar Ladeschalen brauchen: Kleinere Pakete und Kuverts sausen, damit sie in der Anlage keine Störungen verursachen, auf diesen Förderhilfen durch das Labyrinth der Sortier-technik. Der 56-Jährige läuft los und kommt mit einem Stapel unterm Arm wieder zurück – die ersten Sendungen gehen auf die Reise.

Seit 18 Jahren ist Viktor Hartmann im Paketzentrum Neuwied. Er und seine Frau Olga, die in der benachbarten Brief-Niederlassung Koblenz arbeitet, stammen aus Sibirien. Anfang der 1990er Jahre kamen sie in die Stadt am Rhein. Zuerst hat Hartmann als sogenannter Auf- und Ableger in Neuwied Pakete verladen. Dank seiner guten Leistungen stieg er schnell auf. Seit 2009 steht auf seiner Arbeitsweste „Aufsicht“: Er kümmert sich darum, dass der schier endlose Strom der Pakete ungehindert durch die riesige Halle fließen kann.

„Ich bin in meiner Schicht dafür verantwortlich, dass alles reibungslos läuft und nichts liegen bleibt“, sagt er nicht ohne Stolz.

Auf dem Weg zu seinem kleinen Büro in der Halle trifft er Daouda Ouro-Djeri. Der Kollege aus Togo ist vor kurzem vom Auf- und Ableger zum Gruppenführer befördert worden. Die beiden wechseln ein paar Worte. Dann knarzt das Funkgerät: Am Röllchenband, das sperrige und schwere Sendungen wie Fernseher und Möbel befördert, hat sich etwas verklemmt, meldet ein Kollege. Hartmann schwingt sich auf sein gelbes Dienstfahrrad und eilt ans andere Ende der Halle.

#### **Neue Technik für 40 % mehr Kapazität in der Produktion**

280.000 Päckchen, Pakete und Sperrgut-sendungen durchlaufen an regulären Tagen das Neuwieder Paketzentrum. „In der Hauptsaison zu Weihnachten sind es sogar mehr als 470.000“, sagt Michael Genheimer, 49, der Leiter des Paketzentrums. Er ist seit 1989 bei der Deutschen Post. Die Sendungen kommen per Lkw nach Neuwied, werden dort sortiert und umgeladen. Per Lkw verlassen sie das 1995 erbaute Zentrum auch wieder. Vor kurzem wurde die Kapazität der Anlage



Bis zu 28.000 Pakete pro Stunde:  
Hartmann lässt den Strom nicht abreißen.

## Paket Deutschland

**34.000**  
Mitarbeiter

**33**  
Paketzentren

**3**  
Mio. Pakete je Werktag

durch den Einbau neuer Technik um 40 % vergrößert: Statt 20.000 kann sie nun 28.000 Sendungen pro Stunde verarbeiten. Jeden Tag wird die riesige Halle von rund 250 schweren Lastern angesteuert. Weil die Straßen in der Umgebung gut ausgebaut sind, gibt es hier so gut wie nie Staus. Auch Anwohner werden nicht belästigt – das Zentrum liegt in einem reinen Gewerbegebiet. Etwa drei Viertel der Transportkapazitäten kauft die Post bei Fremdanbietern ein. „Wir bringen den Speditionen der Region gutes Geschäft“, sagt Michael Genheimer.

Auch der Arbeitsmarkt in und um Neuwied profitiert vom Paketzentrum. 380 Mitarbeiter und 180 Aushilfen stehen hier in Lohn und Brot. „Wir bieten einen sicheren Arbeitsplatz, Bezahlung nach Tarif und vielfältige Weiterentwicklungsmöglichkeiten“, betont der Paketzentrums-Chef. Ein Werdegang wie der von Viktor Hartmann sei keine Seltenheit. Mitarbeiter mit befristetem Vertrag hätten bei guter Leistung gute Aussichten auf eine unbefristete Anstellung. Vor drei Monaten hat Genheimer einen 58-Jährigen eingestellt, der zuvor vier Jahre lang arbeitslos war: „Der Mann ist hoch motiviert und bringt Top-Leistung.“

### Bei so vielen Ethnien ist Fingerspitzengefühl gefragt

„Wir sind schon so etwas wie ein Schmelztiegel“, sagt Anne Eich. „Hier arbeiten Menschen aus 25 Nationen“, erklärt die Personal-Sachbearbeiterin: „Im Umgang mit so vielen Ethnien und Religionen ist Fingerspitzengefühl gefragt.“ Die 27-Jährige hat bei der Post Kauffrau für Bürokommunikation gelernt und danach im Unternehmen ihr duales Studium mit Schwerpunkt Spedition und Logistik absolviert. „Gut ein Drittel der Belegschaft im Paketzentrum ist weiblich, mehr als 80 % der Mitarbeiter haben einen Teilzeitarbeitsplatz.“ Auch Schwerbehinderte seien in Neuwied beschäftigt. „Ob Kurse zur Gesundheitsprävention oder Mitarbeiterfeste: Die Post tut viel für ihre Leute“, betont sie.

16.28 Uhr. Die Rushhour beginnt. Immer mehr Pakete flitzen über die Bänder. Das Geräusch der ratternden Kippschalen in der Halle wird lauter. Viktor Hartmann hat alle Hände voll zu tun. Plötzlich knarzt sein Funkgerät erneut. Er muss nochmal zum Röllchenband – ein Codiergerät streikt. Der Strom der Sendungen darf nicht abreißen. ⚡

# DER KONZERN

Geschäft und Organisation	12
Unser Management	14
Ökonomischer Beitrag	15
Strategie	17
Stakeholderdialog	18
Mitgliedschaften und Partnerschaften	19
Indizes und Ratings	19
Ziele und Ergebnisse	20

Dieses Kapitel wurde durch PwC geprüft. ✓





# DER KONZERN



## Geschäft und Organisation ✓

### Unsere Marken sind führend

Deutsche Post DHL ist der weltweit führende Post- und Logistikdienstleister. Die Konzernmarken Deutsche Post und DHL stehen für ein einzigartiges Portfolio rund um Logistik (DHL) und Kommunikation (Deutsche Post).

Die Deutsche Post ist das größte Postunternehmen Europas und der einzige postalische Universaldienstleister in Deutschland. Bundesweit stellen wir an jedem Werktag mehr als 64 Mio. Briefe zu und befördern mehr als 3 Mio. Pakete. Wir sind nicht nur in unserem Kernmarkt Deutschland aktiv, sondern befördern Briefe und Pakete auch international. Außerdem sind wir Spezialist für Dialogmarketing, die flächendeckende Verteilung von Presseprodukten und elektronische Dienstleistungen rund um den Briefversand.

DHL ist ein internationaler Expressdienstleister, Spediteur für Luftfracht, Seefracht und Straßen-transport sowie Supply-Chain-Spezialist und bietet unseren Kunden ein umfassendes Angebot an integrierten Logistikleistungen. Mit einem weltumspannenden Netzwerk zählen wir zu den führenden Anbietern in unseren Geschäftsfeldern. Wir verbessern kontinuierlich unsere Leistungen, um die Anforderungen unserer Kunden zu deren Zufriedenheit zu erfüllen.

**64** Mio. Briefe  
je Werktag

**3** Mio. Pakete  
je Werktag

### Operative Unternehmensbereiche und das Corporate Center

Der Konzern ist in vier operative Unternehmensbereiche gegliedert: BRIEF, EXPRESS, GLOBAL FORWARDING, FREIGHT und SUPPLY CHAIN. Sie werden durch eigene Zentralen („Divisional Headquarters“) gesteuert und sind in Geschäftsfelder oder Regionen unterteilt. Aufgaben der Konzernführung werden im Corporate Center wahrgenommen. Interne Dienstleistungen wie Finanzen, IT, Recht und Einkauf haben wir konzernweit im Bereich Global Business Services (GBS) gebündelt. Dadurch können wir unsere Ressourcen noch effizienter nutzen und zugleich auf die sich schnell ändernden Anforderungen unseres Geschäfts und unserer Kunden flexibel reagieren.



## Organisationsstruktur Deutsche Post DHL



### Die Steuerung der Unternehmensverantwortung erfolgt zentral

Die Verantwortung für die Mitarbeiterthemen, den Datenschutz sowie den Austausch mit den Arbeitnehmervertretern obliegt dem Vorstandsbereich Personal. Die Steuerung der Themen Umweltschutz, Katastrophenmanagement und Bildung geht vom Vorstandsvorsitz aus. Der Chief Compliance Officer berichtet an den Finanzvorstand, der auch die internen Dienstleistungsbereiche (GBS-Funktionen) steuert. Vertreter dieser Bereiche treffen sich regelmäßig zum informellen Austausch und zur Abstimmung ihrer Arbeit.

Im zweiten Halbjahr 2012 wurde die Zuständigkeit für den Bereich Unternehmensverantwortung innerhalb des Ressorts Vorstandsvorsitz neu zugeordnet. Diese Aufgabe wird seitdem in dem Zentralbereich Konzernkommunikation und Unternehmensverantwortung wahrgenommen. Damit bündeln wir unsere Aktivitäten mit dem Ziel, den Austausch mit den wichtigen internen und externen Stakeholdern zu intensivieren. Durch die Zusammenführung können wir die Ausrichtung unserer Programme derart weiterentwickeln, dass sie einen noch stärkeren Bezug zu unserem Kerngeschäft erhalten.

### Organisation im Personalbereich neu geordnet

Mit der Strategie 2015 wollen wir erste Wahl als Arbeitgeber werden. Daraus leiten sich Prioritäten ab, die wir mit unserer nun übergreifend ausgerichteten Personalarbeit unterstützen. Mit dem Programm „One HR“ werden wir unsere Personalarbeit harmonisieren sowie ein globales Personalmanagement entwickeln. Dabei werden die Abläufe, Verantwortlichkeiten und Strukturen im Personalbereich neu ausgerichtet. Im dritten Quartal 2012 wurden zwei neue Zentralbereiche eingerichtet: „HR Performance & Programs“ und „HR Development“. Ihre Aufgabe ist es, das Performance-Management im Personalbereich sowie konzernweite Zukunftsthemen wie die Talent- und Karriereentwicklung zu steuern. Im ersten Halbjahr 2013 werden wir die Organisationsstruktur des Ressorts Personal weiterentwickeln. Die neue Struktur ermöglicht es uns, konzernweite Standards und Prozesse effizient umzusetzen und dabei die spezifischen Anforderungen der Unternehmensbereiche besonders zu berücksichtigen.

### Chief Compliance Officer berichtet direkt dem Finanzvorstand

Für das Compliance-Management-System bei Deutsche Post DHL ist der Chief Compliance Officer verantwortlich, der direkt an den Finanzvorstand berichtet. Der Chief Compliance Officer wird in seinen Aufgaben vom Global Compliance Office unterstützt, das konzernweit Standards für das Compliance-Management entwickelt und die entsprechenden Aktivitäten der Unternehmensbereiche



unterstützt. In jedem der vier operativen Unternehmensbereiche gibt es einen Compliance Officer, der regelmäßig an den divisionalen Vorstand berichtet. Diese Berichte fließen in den Bericht des Chief Compliance Officer an den Vorstand sowie an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.

### Umweltmanagement in allen Ebenen des Konzerns verankert

Auf Konzernebene entscheidet das „GoGreen Sponsors Board“ über die Umsetzung der Umweltstrategie sowie die Produktentwicklung und verabschiedet konzernweit gültige Standards. Das Gremium wird vom Vorstandsvorsitzenden geleitet und besteht aus Führungskräften aller Unternehmensbereiche sowie Vertretern von Konzernfunktionen wie Controlling, Personal und Flotten- bzw. Gebäudemanagement. Zusätzlich berichten die Unternehmensbereiche über die Geschäftsentwicklung sowie ihre Fortschritte und Maßnahmen im Umweltschutz vierteljährlich in den sogenannten „Business Review Meetings“. Darüber hinaus werden Umweltschutzthemen regelmäßig in den Sitzungen des Konzernvorstands diskutiert. In jedem Unternehmensbereich, in den größeren Regionen auch auf lokaler Ebene und auf Länder- und Standortebeine, gibt es GoGreen-Teams, die direkt an die Geschäftsentwicklungsabteilungen berichten.

## Unser Management ✓

### Das duale Führungssystem des Konzerns

Als deutsche börsennotierte Aktiengesellschaft hat der Konzern ein duales Führungssystem. Der Vorstand leitet das Unternehmen in eigener Verantwortung. Er wird vom Aufsichtsrat bestellt, überwacht und berät. Vorstand und Aufsichtsrat stehen in regelmäßigem Austausch über strategische Maßnahmen, Planung, Geschäftsentwicklung, Risikologie und -management sowie die Compliance des Unternehmens.

### Der Vorstand leitet das Unternehmen in eigener Verantwortung

Mit Zustimmung des Aufsichtsrats hat sich der Vorstand eine Geschäftsordnung gegeben, die die Grundsätze der inneren Ordnung, Geschäftsleitung und Zusammenarbeit innerhalb des Vorstands enthält. Danach leitet jedes Vorstandsmitglied sein Vorstandsressort selbstständig und informiert den Gesamtvorstand regelmäßig über wesentliche Entwicklungen. Über Angelegenheiten, die von besonderer Bedeutung sind, beschließt der Gesamtvorstand. Die Mitglieder des Vorstands dürfen bei ihren Entscheidungen weder persönliche Interessen verfolgen noch Geschäftschancen, die dem Unternehmen zustehen, für sich nutzen. Sie sind verpflichtet, Interessenskonflikte dem Aufsichtsrat gegenüber unverzüglich offenzulegen. Der Vorstand umfasst sieben Mitglieder:

 [www.dp-dhl.de/vorstand](http://www.dp-dhl.de/vorstand)

#### Der Konzernvorstand

Corporate Center		Unternehmensbereiche	
<b>Dr. Frank Appel</b> Vorstandsvorsitz <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geboren 1961</li> <li>• Mitglied seit 2002</li> <li>• Bestellt bis Oktober 2017</li> </ul>	<b>Lawrence Rosen</b> Finanzen und Global Business Services <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geboren 1957</li> <li>• Mitglied seit 2009</li> <li>• Bestellt bis August 2017</li> </ul>	<b>Ken Allen</b> EXPRESS <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geboren 1955</li> <li>• Mitglied seit 2009</li> <li>• Bestellt bis Februar 2017</li> </ul>	<b>Roger Crook</b> GLOBAL FORWARDING, FREIGHT <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geboren 1957</li> <li>• Mitglied seit 2011</li> <li>• Bestellt bis März 2014</li> </ul>
<b>Angela Titzrath</b> Personal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geboren 1966</li> <li>• Mitglied seit 2012</li> <li>• Bestellt bis April 2015</li> </ul>	Im Geschäftsjahr ausgeschieden: <b>Walter Scheurle</b> Personal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bis 30. April 2012</li> </ul>	<b>Bruce Edwards</b> SUPPLY CHAIN <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geboren 1955</li> <li>• Mitglied seit 2008</li> <li>• Bestellt bis März 2016</li> </ul>	<b>Jürgen Gerdes</b> BRIEF <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geboren 1964</li> <li>• Mitglied seit 2007</li> <li>• Bestellt bis Juni 2015</li> </ul>



Die Gesamtvergütung der einzelnen Vorstandsmitglieder wird vom Aufsichtsrat festgelegt. Sie ist marktüblich, angemessen und leistungsorientiert und setzt sich aus erfolgsunabhängigen sowie variablen, das heißt erfolgsbezogenen Komponenten mit kurz-, mittel- und langfristiger Wirkung zusammen. Zudem werden mit allen Vorstandsmitgliedern ein Mitarbeiterziel, basierend auf der jährlich durchgeführten Mitarbeiterbefragung, sowie weitere Ziele vereinbart. Ausführlich werden Ziele und Vergütungshöhe im Vergütungsbericht offengelegt.

→ GB 2012, Seiten 124 – 131

### Die Aufgaben des Aufsichtsrats

Der Aufsichtsrat berät und überwacht den Vorstand und bestellt dessen Mitglieder. In seiner Geschäftsordnung sind die Grundsätze seiner inneren Ordnung, ein Katalog zustimmungspflichtiger Geschäfte des Vorstands sowie Regelungen zu den Aufsichtsratsausschüssen enthalten. Der Aufsichtsrat tritt mindestens zwei Mal im Kalenderhalbjahr zusammen. Außerordentliche Sitzungen finden statt, wenn besondere Entwicklungen oder Maßnahmen kurzfristig zu behandeln bzw. zu entscheiden sind. Der Aufsichtsrat besteht aus 20 Mitgliedern, die sich aus jeweils zehn Vertretern der Anteilseigner und der Arbeitnehmer zusammensetzen.

www.dp-dhl.de/aufsichtsrat

Die jährliche Vergütung der Mitglieder des Aufsichtsrats geht aus § 17 der Satzung der Deutsche Post AG hervor und besteht aus einer vom Erfolg des Unternehmens unabhängigen Komponente (Fixum), einer variablen, auf die nachhaltige Unternehmensentwicklung ausgerichteten Komponente sowie dem Sitzungsgeld. Weitere Details und die Höhe der Vergütung werden im Vergütungsbericht geschildert.

www.dp-dhl.de

→ GB 2012, Seiten 131 – 134

## Ökonomischer Beitrag ✓

Die Bedeutung unseres Konzerns für den Welthandel, die Märkte, in denen wir tätig sind, sowie unsere wirtschaftliche Leistung stellen wir in unserem Geschäftsbericht ausführlich dar. Darüber hinaus berichten wir dort auch über die Konzernstrategie und die Führungsstrukturen des Konzerns. Die folgenden Extrakte aus dem Geschäftsbericht sollen die wirtschaftliche Kraft von Deutsche Post DHL verdeutlichen und unsere Verantwortung für die Gesellschaft veranschaulichen.

http://geschaeftsbericht2012.dp-dhl.com/

### Bedeutende Marktpositionen

Mit unserem globalen Netzwerk sind wir in mehr als 220 Ländern und Territorien vertreten und in den einzelnen Märkten hervorragend positioniert.

#### Unsere Märkte

Region	Markt	Marktposition/-anteil
Global	Luftfracht 2011	Nr. 1
	Seefracht 2011	Nr. 2
	Kontraktlogistik 2011	Nr. 1
Internationaler Expressmarkt	Europa 2011	Nr. 1
	Amerikas 2011	Nr. 3
	Asien-Pazifik 2011	Nr. 1
Deutschland	Briefkommunikation Geschäftskunden 2012	Nr. 1
	Paketmarkt 2012	40,9 %



## Hervorragende Ertragslage

Im Jahr 2012 konnten wir den Konzernumsatz auf insgesamt 55,5 Mrd. Euro steigern. In diesem Wachstum spiegelt sich vor allem die herausragende Marktposition von DHL in den globalen Wachstumsregionen wider. Die exzellente Aufstellung des Konzerns und seiner Divisionen bildete zugleich die Basis für einen überproportionalen Anstieg des Konzern-EBIT auf 2,67 Mrd. Euro. Der Konzerngewinn kletterte auf 1,66 Mrd. Euro. Ausführlich wurden die Finanzergebnisse in der [Bilanzpressekonferenz](#) am 5. März 2013 vorgestellt und diskutiert.

[www.dp-dhl.de/webcast-geschaeftsjahr-2012](http://www.dp-dhl.de/webcast-geschaeftsjahr-2012)

## Löhne und Gehälter sind gestiegen

Mit unseren rund 475.000 [Mitarbeitern](#) sind wir einer der größten Arbeitgeber weltweit. Im Berichtsjahr belief sich der Personalaufwand auf 17,8 Mrd. Euro. Den überwiegenden Teil der Aufwendungen stellen die Entgelte dar. Sie umfassen die Löhne, Gehälter, Bezüge und alle sonstigen Vergütungen für im Geschäftsjahr geleistete Arbeiten der Mitarbeiter des Konzerns. Unter den sozialen Abgaben werden die vom Unternehmen zu tragenden gesetzlichen Pflichtabgaben, insbesondere die Beiträge zur Sozialversicherung, ausgewiesen. Die Aufwendungen für die [Altersversorgung](#) umfassen die Beiträge zu leistungs- und beitragsorientierten Altersversorgungssystemen, die wir in vielen Ländern unterhalten.

Seite 40

Im Personalaufwand ist auch die [Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat](#) enthalten. Im Berichtsjahr belief sich die Gesamtvergütung des Vorstands auf 24,9 Mio. Euro (davon 4,6 Mio. Euro für ehemalige Mitglieder), für den Aufsichtsrat betrug die Vergütung 1,9 Mio. Euro. Die aktienbasierte Vergütung ist hierin nicht enthalten. Insgesamt entspricht die Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat einem Anteil von 0,2 % am Gesamtpersonalaufwand.

GB 2012, Anhang, Tz. 13

GB 2012, Seiten 210 f

## Personalaufwand und Sozialleistungen

Mio. €	2011	2012
Entgelte	13.350	14.179
Soziale Abgaben	2.022	2.094
Aufwendungen für Altersversorgung	915	984
Aufwendungen für sonstige Leistungen an Arbeitnehmer	317	336
Aufwendungen für Abfindungen	126	177
<b>Personalaufwand</b>	<b>16.730</b>	<b>17.770</b>

## Steueraufwand

Im Berichtsjahr trug der Konzern mit Steuern und weiteren Abgaben an Bundes-, Landes- und Lokalbehörden zum Erhalt und Ausbau der Infrastrukturen bei. Nähere Details zu unserem [Steueraufwand](#) entnehmen Sie bitte unserem Geschäftsbericht.

GB 2012, Tz. 18

## Investitionen auf Vorjahresniveau

Unsere Ausgaben für Investitionen beliefen sich im Berichtsjahr auf 1,7 Mrd. Euro und lagen damit auf dem Vorjahresniveau. Die Aufschlüsselung der [Investitionen](#) nach Unternehmensbereichen und Regionen ist in unserem Geschäftsbericht enthalten.

GB 2012, Seiten 44 ff.

## Ausgaben für Beschaffung sind gestiegen

Waren und Dienstleistungen wurden im Konzern im Wert von 9,5 Mrd. Euro (Vorjahr: 9,1 Mrd. Euro) zentral im abgelaufenen Geschäftsjahr eingekauft. Ausführlicher berichten wir im [nachfolgenden Kapitel](#) dieses Berichts.

Seite 32

## Dividende auf Vorjahresniveau

An unsere Aktionäre haben wir im Berichtsjahr eine Dividendensumme in Höhe von 846 Mio. Euro für das Geschäftsjahr 2011 ausgeschüttet. Vorstand und Aufsichtsrat werden der Hauptversammlung am 29. Mai 2013 erneut eine [Dividende](#) in Höhe von 0,70 Euro je Aktie und damit eine Ausschüttung auf Vorjahresniveau vorschlagen.

[www.dp-dhl.de/hauptversammlung](http://www.dp-dhl.de/hauptversammlung)



## Strategie ✓

### Kernkompetenz zum Wohle der Gesellschaft und Umwelt einsetzen

Kunden, Mitarbeiter und Investoren, aber auch Regierungen, Institutionen und andere Teile der Gesellschaft fordern zunehmend, dass Unternehmen im Zuge ihrer Wertschöpfung und Weiterentwicklung einen gesellschaftlichen Beitrag leisten und verantwortungsvoll handeln. Dieser Herausforderung stellen wir uns und nutzen unsere Kernkompetenzen, das Know-how unserer Mitarbeiter sowie unsere globale Präsenz, um einen positiven Beitrag für Menschen und Umwelt zu leisten. Diesen Ansatz verfolgen wir seit vielen Jahren und haben deshalb die Wahrnehmung der Unternehmensverantwortung in unserer Konzernstrategie verankert. Ziele und Handlungsfelder der Strategie 2015 stellen wir im aktuellen Geschäftsbericht ausführlich dar.

Die strategische Ausrichtung in der Unternehmensverantwortung unterstützt die Ziele der Strategie 2015. Um veränderten Anforderungen gerecht zu werden, entwickeln wir unsere Aktivitäten in der Unternehmensverantwortung im Dialog mit unseren Stakeholdern stetig weiter.

 <http://geschaeftsbericht2012.dp-dhl.com/>

### Konzernstrategie

---



### Ökonomische und gesellschaftliche Interessen ausgleichen

Unsere Aktivitäten zur Wahrnehmung unserer Verantwortung als Unternehmen haben wir so ausgerichtet, dass sie sowohl einen positiven Beitrag für Umwelt und Gesellschaft leisten als auch einen Nutzen für unseren Konzern stiften. Unsere Schwerpunkte legen wir auf die Themen Umweltschutz (GoGreen), Katastrophenmanagement (GoHelp) und Bildung (GoTeach). Außerdem fördern wir das ehrenamtliche Engagement unserer Mitarbeiter mit dem „Global Volunteer Day“ und dem „Living Responsibility Fund“.

 Seite 79

Unser Erfolg basiert auf dem Engagement unserer Mitarbeiter. Mit unserem Leitbild „Respekt & Resultate“ stärken wir das Miteinander und vermitteln darüber hinaus, dass wir die Menschenrechte innerhalb unseres Einflussbereichs achten.

Mit unserem Konzernprogramm GoGreen verringern wir die Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf die Umwelt. Unsere logistische Kernkompetenz, unser globales Netzwerk und das Engagement unserer Mitarbeiter stellen wir den UN mit unserem Konzernprogramm GoHelp unentgeltlich zur Verfügung. Mit GoTeach verbessern wir die Bildungs- und Berufschancen junger Menschen. Außerdem unterstützen wir das ehrenamtliche Engagement unserer Mitarbeiter zum Wohle der Gesellschaft.



Indem wir unseren Mitarbeitern die Möglichkeit bieten, sich in den Konzernprogrammen für die Gesellschaft und die Umwelt zu engagieren, stärken wir zugleich ihre Motivation und Verbundenheit mit unserem Unternehmen. Mit den CO<sub>2</sub>-Effizienzmaßnahmen reduzieren wir unseren Kraftstoff- und Energieverbrauch und senken damit zugleich auch unsere Kosten. Außerdem erschließen wir mit den grünen Produkten neue Geschäftsfelder und Märkte und sichern damit unsere Wettbewerbsfähigkeit.

## Stakeholderdialog ✓

Kunden, Mitarbeiter und Investoren sind unsere wichtigsten Stakeholder. Wir bemühen uns um einen engen Kontakt zu ihnen und informieren sie über unsere Leistungen und Aktivitäten im Bereich der Unternehmensverantwortung. Jede Stakeholdergruppe hat andere Erwartungen an unsere unternehmerische Verantwortung. Für uns ist es deshalb wichtig, die Interessen und Erwartungen möglichst vieler Stakeholder zu kennen und zu verstehen. Deshalb streben wir einen fortwährenden Dialog mit ihnen an und beziehen die Erkenntnisse und Ergebnisse aus dem Dialog in die Ausrichtung unserer Aktivitäten und strategischen Konzepte sowie für die Bestimmung der thematischen Schwerpunkte unserer Berichte ein.

Neben den bestehenden Dialogformen – darunter der Nachhaltigkeitstag und die Online-Umfrage – haben wir im Berichtsjahr die Zukunftsstudie 2050 vorgestellt und mit verschiedenen Stakeholdergruppen diskutiert, den Bereich „Verantwortung“ auf unserer Konzern-Website neu gestaltet und strukturiert sowie das Angebot um einen Newsletter und die Präsenz in den Social-Media-Kanälen erweitert. Dafür wurden wir im dritten Quartal 2012 mit dem ersten Platz im CSR-Website-Ranking ausgezeichnet und haben dabei 910 von 1.000 möglichen Punkten erreicht.

 [www.dp-dhl.de/verantwortung](http://www.dp-dhl.de/verantwortung)

 <https://www.facebook.com/LivingResponsibility>

 [www.csr-benchmark.de/?pk\\_campaign=csr-benchmark12&pk\\_kwd=netfed-websiteinfo](http://www.csr-benchmark.de/?pk_campaign=csr-benchmark12&pk_kwd=netfed-websiteinfo)

### Zukunftsstudie Delivering Tomorrow: Logistik 2050 vorgestellt

Bereits zum dritten Mal haben wir eine Zukunftsstudie vorgestellt und mit Vertretern aus Wissenschaft und Gesellschaft diskutiert. Als ein auf Nachhaltigkeit ausgerichtetes Unternehmen wollen wir uns nicht von Entwicklungen überraschen lassen, sondern sie selbst auch im Interesse unserer Stakeholder gestalten. In einer vernetzten, zunehmend volatilen Welt ist es wichtiger denn je, auf das Unvorhersehbare vorbereitet zu sein – und zwar nicht nur in der Logistikbranche, sondern auch in jedem anderen Bereich. Mit der Zukunftsstudie „Delivering Tomorrow: Logistik 2050“ werfen wir einen umfassenden Blick auf die Zukunft von Handel, Wirtschaft und Gesellschaft. Die Studie beschreibt in fünf unterschiedlichen Zukunftsbildern, wie das Leben im Jahr 2050 aussehen könnte. Am 27. Februar 2012 wurde die Studie vorgestellt und vor Ort sowie im Internet mit Experten diskutiert.

 [www.dp-dhl.de/logistik2050](http://www.dp-dhl.de/logistik2050)

### Nachhaltigkeitstag als neue Dialogform etabliert

Am 3. Mai 2012 haben wir bereits zum zweiten Mal den Nachhaltigkeitstag in unserer Bonner Konzernzentrale durchgeführt und im Rahmen dieser Veranstaltung den Bericht zur Unternehmensverantwortung 2011 vorgestellt. In Panels und Workshops diskutierten Experten über Relevanz, Trends und Herausforderungen im Bereich nachhaltiger Unternehmensführung. Nachdem der Fokus im Jahr zuvor auf energieeffizientem Wirtschaften und Chancengleichheit gelegen hatte, standen dieses Mal die Herausforderungen des demografischen Wandels sowie eine differenzierte Auseinandersetzung mit den Perspektiven der kapitalistischen Wirtschaftsweise im Mittelpunkt. Neben den Vorstandsmitgliedern Frank Appel und Angela Titzrath nahmen auch hochkarätige Vertreter aus Wirtschaft, Politik und Medien an der Veranstaltung teil.

 [www.dp-dhl.de/webcast-nachhaltigkeitstag-2012](http://www.dp-dhl.de/webcast-nachhaltigkeitstag-2012)



## Neue Ausrichtung in der Unternehmensverantwortung

Im Berichtsjahr haben wir uns intensiv mit den Ergebnissen aus unserer Online-Umfrage befasst, die wir im Dezember 2011 durchgeführt hatten. Die hieraus gewonnenen Erkenntnisse wurden intern mit den verschiedenen Managementebenen diskutiert. Als erste Schlussfolgerung konnten wir feststellen, dass wir bereits eine Vielzahl von Themen adressieren, die aus Sicht unserer Stakeholder im Kontext der Unternehmensverantwortung eine besondere Relevanz haben. Zugleich waren Chancen für eine weitere Intensivierung unseres Dialogs mit den Stakeholdergruppen erkennbar. Daher wurde im zweiten Halbjahr 2012 die Verantwortung für diese Themen innerhalb des Ressorts Vorstandsvorsitz neu geordnet. Sie wurden aus dem Zentralbereich Politik und Unternehmensverantwortung herausgelöst und mit der Konzernkommunikation in den Zentralbereich Konzernkommunikation und Unternehmensverantwortung zusammengeführt. Dadurch können wir unsere Programme im Austausch mit den wichtigen internen und externen Stakeholdern weiterentwickeln und mit einem noch stärkeren Bezug auf das Kerngeschäft ausrichten. Wir werden im kommenden Bericht nächste Schritte und Maßnahmen vorstellen.

## MITGLIEDSCHAFTEN UND PARTNERSCHAFTEN

Mitglied- und Partnerschaften mit nationalen und internationalen Organisationen sind für unsere Arbeit von hoher strategischer Bedeutung. Der damit verbundene Erfahrungsaustausch trägt maßgeblich zum Erfolg unserer unternehmerischen Verantwortung bei. Die Ergebnisse des Austauschs mit unseren Partnern berichten wir in den einzelnen Kapiteln. Die vollständige Liste unserer wesentlichen Mitglied- und Partnerschaften stellen wir auf unserer [Website](#) dar.

 [www.dp-dhl.de/verantwortung](http://www.dp-dhl.de/verantwortung)

## Indizes und Ratings ✓

Wie nachhaltig Unternehmen wirtschaften, wird auch von den internationalen Kapitalmärkten beobachtet und bewertet. Dank unseres Engagements waren wir im Berichtsjahr erneut im „FTSE4GOOD“ und im „Carbon Disclosure Leadership Index“ vertreten. Daneben bewerten weitere unabhängige Fachagenturen und Institutionen unsere Aktivitäten: „oekom research Corporate Rating“ bewertete uns zum ersten Mal als „Prime Investment“ und im „Newsweek Green Global 500 Ranking“ sind wir führend im Sektor „Transport & Logistik“. Die folgende Übersicht stellt unsere Zugehörigkeit in Nachhaltigkeitsindizes sowie die aktuellen Bewertungen der Rating-Agenturen dar.

### Indizes und Ratings im Bereich der Unternehmensverantwortung 2012

Index	Bewertung und Kommentare (sofern vorhanden)
Advanced Sustainable Performance Indices	
Carbon Disclosure Leadership Index	97 von 100 Punkten
DAXglobal® Sarasin Sustainability Germany Index 2011	Prime Standards
Ethibel Sustainability Index Europe	
FTSE4Good Europe Index; FTSE4Good Global Index	Absolute Bewertung: 3,5 (max. 5); Relative „Supersector“-Bewertung: 84 (max. 100)
MSCI World ESG; MSCI World ex-USA ESG; MSCI EAFE ESG Index; MSCI Europe ESG Index	Bewertung: AA; Kein Unternehmen konnte die Höchstbewertung AAA erreichen. Deutsche Post AG wird unter den Top-3-Unternehmen geführt.



## Indizes und Ratings im Bereich der Unternehmensverantwortung 2012

Ratings	Bewertung und Kommentare
Climate Counts Company Scorecard 2011	78 von 100 Punkten; der Konzern ist als vorangehend (striding) im Sektor Consumer Shipping gelistet.
Newsweek Green Global 500 Ranking 2012	Platz 48 von 500; erster Platz in der Branche „Transport & Logistik“
oekom research Corporate Rating	Bewertung „C+“ („prime“)
Tomorrow's Value Rating 2011	Bewertung Baa

## Ziele und Ergebnisse ✓

Aufgrund der Neuausrichtung im Personalbereich und der organisatorischen Veränderungen in der Unternehmensverantwortung ist es erforderlich, auch unsere bestehenden Zielsetzungen zu überprüfen und ggf. neu auszurichten. Wir wollen uns quantifizierbare und damit auch messbare Ziele setzen sowie realistische Zeiträume festlegen. Ungeachtet dessen haben unsere Hauptziele in den Bereichen Mitarbeiter und Umweltschutz unverändert Gültigkeit. Ziele mit einer Terminierung von mehr als einem Jahr wurden in Teilschritte aufgeschlüsselt. Damit bieten wir eine noch höhere Transparenz über unsere Fortschritte.

### Ziele und Ergebnisse in der Unternehmensverantwortung

	Ziele	Fällig	Status	Kommentar
<b>Strategie und Stakeholderdialog</b>	Die strategische Ausrichtung der Unternehmensverantwortung wird überprüft.	2012		Die Ergebnisse der Prüfung berichten wir auf Seite 17.
	Den Dialog mit unseren Stakeholdern bauen wir aus, indem wir weitere Medien einsetzen werden.	2012		Angebot auf unserer Website und den Social-Media-Kanälen erweitert. Siehe Seite 18.
	Aus dem Stakeholderdialog eine Materialitätsanalyse ableiten	2013	neu	
<b>Konzernrichtlinien</b>	Verhaltenskodex (Code of Conduct): Bereitstellen der revidierten Fassung in 21 Sprachen	2013	neu	
	Compliance-Management: Schulungsprogramme und -unterlagen aktualisieren und in 20 Sprachen konzernweit bereitstellen	2013	neu	

erfüllt fortlaufend nicht erfüllt



Ziele und Ergebnisse in der Unternehmensverantwortung

	Ziele	Fällig	Status	Kommentar
<b>Mitarbeiter</b>	<b>Auswirkungen des demografischen Wandels minimieren.</b>	<b>2015</b>		
	Generationenvertrag bei Deutsche Post AG umgesetzt	2012		Bereits über 13.000 Mitarbeiter nehmen daran teil.
	Das Stipendienprogramm UPstairs wird in mindestens 65 Ländern eingeführt und 320 Stipendien werden vergeben.	2012		Fortschritte berichten wir auf Seite 48.
	Generationenvertrag auch auf Beamte ausweiten	2013	neu	Gespräche mit Ministerien aufnehmen
	Jährlich bis zu 40 Praktikanten und 30 Trainees gewinnen	2013	neu	
	1.100 Mitarbeiter-Kinder in 112 Ländern mit Stipendien fördern	2013	neu	
	<b>Diversity-Management</b>			
	Entwicklung einer konzernweiten Diversity-Richtlinie	2012		Richtlinie wurde formuliert und befindet sich in der internen Abstimmung.
	Diversity-Richtlinie konzernweit implementieren	2013	neu	
	Trainings zu Diversity und Gender Awareness ausrollen	2013	neu	
	<b>Gesundheitsmanagement</b>			
	Gesundheitsförderung ausweiten, um vorhersehbare Gesundheitsrisiken zu minimieren	2012		
	<b>Arbeitsschutz</b>			
	WHO „Decade of Action“ für Sicherheit im Straßenverkehr unterstützen	2012		Fortschritte und Maßnahmen berichten wir auf Seite 52.
	Verkehrssicherheitsarbeit in Europa fördern	2012		Fortschritte und Maßnahmen berichten wir auf Seite 52.
	Die Berufskraftfahrer in Deutschland werden in Fahrsicherheit und Sicherheitstechnik geschult.	2012		Unsere Berufskraftfahrer wurden geschult und werden nun die allgemeine Verkehrssicherheit unterstützen.
	Verkehrsteilnehmer der Altersgruppe 17 bis 25 Jahre für Sicherheit im Straßenverkehr sensibilisieren	2012		Für die Zielgruppe wurden neue Medien in Zusammenarbeit mit dem Träger der gesetzlichen Unfallversicherung (Unfallkasse Post und Telekom) sowie dem Ausbildungsbereich des Konzerns entwickelt.
	<b>Mitarbeiter fördern</b>			
	Ideenmanagement: Neue Software in Deutschland installieren	2012		In Deutschland wurde die Software ausgerollt. Siehe Seite 50
	Das Ideenmanagement wird im Konzern weiter ausgerollt.	2012		Ist mittlerweile 35 Ländern nutzbar. Siehe Seite 50
	<b>HR-Dienstleistungen</b>			
	Bereitstellen von automatisierten HR-Dienstleistungen	2015		
	Implementierung eines globalen HR-Personaldatensystems	2015		
Diverse Software auf möglichen Einsatz und Nutzung getestet und Länder für Pilotprojekte identifiziert	2012			
Implementierung eines HR Shared Service Centers in den Niederlanden	2013	neu		

erfüllt fortlaufend nicht erfüllt



Ziele und Ergebnisse in der Unternehmensverantwortung

	Ziele	Fällig	Status	Kommentar
<b>Umweltschutz (GoGreen)</b>	<b>Unsere CO<sub>2</sub>-Effizienz inklusive die unserer Transportsubunternehmer im Vergleich zum Basisjahr 2007 um 30 % verbessern</b>	2020		Im Berichtsjahr lag unsere Effizienzsteigerung bei 16 %.
	10 % Effizienzsteigerung unserer eigenen Emissionen bis zum Jahr 2012	2012		
	Transparenz schaffen bzgl. der CO <sub>2</sub> -Reduktionsziele und der CO <sub>2</sub> -Effizienz unserer Subunternehmer im Straßentransport	2015		Wir sind Gründungsmitglied der „Green-Freight-Europe“-Initiative, die im März 2012 begonnen wurde und zum Ziel hat, die Transparenz der Subunternehmer zu steigern.
	Teilziel der „Green-Freight-Europe“-Initiative ist der Aufbau einer technischen Plattform zur Datensammlung	2012		Seit Jahresbeginn 2013 nutzen wir wie auch einige Partner die „Green-Freight-Europe“-Plattform bereits für den Datenaustausch.
	Implementierung von Prozessen und IT-Systemen zur CO <sub>2</sub> -Bilanzierung und Berichterstattung über unsere Scope-3-Emissionen für alle Transportarten	2012		Die Implementierung wird im Jahr 2013 abgeschlossen, aber alle notwendigen Vorbereitungen und Tests sind bereits erfolgt.
	Ersatz von mindestens weiteren 15 % unserer verbleibenden Flugzeugflotte (Referenzjahr 2009) durch verbrauchsärmere Modelle	2015		Von 18 erworbenen Flugzeugen (Typ Airbus A300-600) sind bereits 13 in Betrieb genommen worden.
	Anteil des Stroms aus erneuerbaren Energiequellen (grüner Strom) auf über 60 % steigern	2012		Der Anteil an grünem Strom lag weltweit bei 42 %. Wir werden im ersten Halbjahr 2013 den Zeitpunkt der Zielerreichung neu festlegen. Ausführlicher berichten wir auf Seite 64.
<b>Gesellschaftliches Engagement</b>	<b>Katastrophenmanagement (GoHelp)</b>			
	Die Einsatzbereitschaft der Katastropheneinsatzteams (DRT) sicherstellen	2012		Über die Anzahl der DRT-Trainings berichten wir auf Seite 73.
	GARD-Workshops (vorher Trainings) in bis zu drei Ländern und ein GARD plus durchführen	2012		Die Anzahl der Workshops berichten wir auf Seite 73.
	GARD: Workshops in El Salvador, Philippinen und Armenien durchführen sowie ein GARD plus	2013	neu	
	DRT: Trainings durchführen, um die Einsatzbereitschaft zu gewährleisten	2013	neu	
	<b>Bildung fördern (GoTeach)</b>			
	Unterstützen der nationalen Partnerorganisationen von Teach For All in Argentinien, Chile, Deutschland, Indien, Spanien und Peru	2012		Fortschritte berichten wir auf Seite 78.
	Partnerschaft mit der Teach-For-All-Partnerorganisation Ensina! in Brasilien gründen	2012		Diese Organisation ist nicht mehr offizieller Partner im Teach-For-All-Netzwerk.
	Programm zur Unterstützung internationaler Stipendiaten im Rahmen der Partnerschaft mit den SOS-Kinderdörfern entwickeln	2012		
	Die Partnerschaft mit den SOS-Kinderdörfern auf weitere Länder ausdehnen	2014		In 2012 wurden Partnerschaften in Mexiko, Kenia und Ghana gegründet.
	Lokale Partnerschaften in fünf weiteren Ländern mit Teach For All und den SOS-Kinderdörfern gründen	2013	neu	
<b>Global Volunteer Day (GVD)</b>				
Lokale gesellschaftliche Projekte werden ganzjährig im Rahmen des GVD durchgeführt.	2013	neu		

erfüllt fortlaufend nicht erfüllt



## ZWEI FRAUEN GEBEN DEN TON AN.

Logistik. Eine Männerwelt? Nicht in der Yinxi Road in Shanghai. Hier hat ein Frauen-Duo das Sagen: Elaina und Michelle Wu. Sie leiten ein Lagerhaus mit 230 Mitarbeitern. ▶



Elaina Wu und ihr Mitarbeiter kontrollieren die Ersatzteile, die auf Lager sind.



Jedes Teil im Blick – alle Bestellungen werden im System überprüft. Michelle Wu zeigt, wie es geht.

Auf dem Weg zur Yinxi Road ist man selbst mit dem Auto von Shanghais Zentrum eine Weile unterwegs. Durch glitzernde Hochhausschluchten, unter einem Labyrinth von Autobahnzubringern hindurch, vorbei an flachen Wohnhäusern – durch das offene Fenster weht der Geruch von Garküchen – landet man schließlich in einem Industriegebiet. Ein Lagerhaus reiht sich ans nächste. An einem der Gebäude leuchten an der Fassade drei rote Buchstaben auf gelbem Grund. Für zwei Großkunden werden hier Ersatzteile gelagert und in die ganze Welt verschickt. Die Kollegen beliefern unter anderem Autowerkstätten oder Einzelhändler im Osten Chinas.

In der Niederlassung in der Yinxi Road haben Elaina und Michelle Wu das Sagen. Auch in China sind Frauen in Führungspositionen bei Deutsche Post DHL längst nichts Ungewöhnliches mehr. Die Yinxi Road unterscheidet sich aber von anderen Standorten in China durch den Führungsstil, den das Frauen-Duo pflegt.

Sowohl Elaina als auch Michelle Wu sind nicht direkt als Vorgesetzte in die Yinxi Road gekommen. Die beiden, die rein zufällig den-

selben Nachnamen tragen, waren ursprünglich Arbeiterinnen im operativen Geschäft und taten genau das, was ihre Angestellten tun. Die beiden haben sich jedoch weitergebildet. Elaina hat einen Abschluss in Außenhandel. Michelle ist Logistikingenieurin. „Hier haben alle die gleichen Chancen“, erklärt Elaina Wu.

Und nicht nur das. Die beiden Wus sorgen auch dafür, dass ein anderer Wind durch die Lagerhallen weht. „Weibliche Chefs verbreiten eine etwas wärmere Atmosphäre. Ich versuche immer, all meinen Mitarbeitern das Gefühl zu geben, dass sie hier gut aufgehoben sind“, erklärt Elaina Wu. „Schließlich verbringen wir so viel Zeit bei der Arbeit, da sollten wir uns auch wohlfühlen.“

#### Um Mitternacht ist Schluss

Langweilig wird es Elaina, Michelle und ihren Kollegen dabei nicht. Das Lagerhaus ist voll. 15.000 Ersatzteile für Autos lagern hier. Dazu Tausende weitere elektronische Teile für den anderen Großkunden. Jeden Tag werden für beide Kunden jeweils 2.000 Einzelposten neu eingelagert, 3.500 bis 4.000 zusammengepackt und für den Versand vorbereitet. Die Kollegen vor Ort arbeiten in zwei Schichten. Die letzte Bestellung geht um 15 Uhr ein.



Im ständigen Austausch mit den Mitarbeitern.

## SUPPLY CHAIN

**2.400**

Logistikzentren,  
Lagerstätten, Terminals

**> 125.000**

**Mitarbeiter  
weltweit**

**ca. 23.000.000 m<sup>2</sup>**

Lagerfläche

Bis Mitternacht muss die letzte Sendung das Lagerhaus verlassen haben. Die Herausforderung dabei: In der Regel wissen weder Elaina noch Michelle Wu, was ihre Kunden bestellen. Es gibt keine Vorankündigung.

Der Zeitplan ist straff, die 230 Kollegen haben gut zu tun. Einige nehmen die Bestellungen entgegen und eilen mit langen Listen durch die Reihen hoher Regale, andere packen Lieferungen für die Kunden zusammen. Dennoch bleibt genug Raum für Trainings und Weiterbildung der Mitarbeiter. „Wir achten besonders darauf, unsere Mitarbeiter immer fortzubilden und ihnen Schulungen anzubieten. Es gibt ein schwarzes Brett, auf dem alle anfallenden Aufgaben stehen. Wenn wir also für ein Projekt jemanden suchen, der gut Gabelstapler fahren kann, dann kann sich jeder melden. Egal, wo er arbeitet“, berichtet Michelle Wu.

### Fordern und fördern

Den beiden Führungskräften ist es wichtig, die Arbeit für ihre Mitarbeiter möglichst abwechslungsreich zu gestalten. So verteilen sie nicht immer an jeden dieselben Aufgaben. Elaina Wu erklärt das so: „Jeder muss gefordert und gefördert werden. Es ist wichtig, dass man sich auch mal an etwas Neuem versuchen kann.“

Und wer in der Yinxi Road gut arbeitet, wird belohnt. Nach einem Punkteprogramm errechnet sich das Gehalt. Jeder hat einen variablen Lohnanteil: Ungefähr zehn bis 15% werden nach Leistung bezahlt. Es gibt aber auch Ziele, die alle gemeinsam anpeilen. Dabei hilft das sogenannte 5-Sterne-Programm von First Choice (Prozessoptimierungsprogramm von Deutsche Post DHL). Ein Ziel wird festgelegt und jeden Tag eine gewisse Punktzahl für die geleistete Arbeit vergeben. „Wenn wir gut sind und erreichen, was wir uns vorgenommen haben, zahlt sich das auch finanziell für uns aus. Davon gehen wir dann alle zusammen essen. Das motiviert die Kollegen sehr“, erläutert Michelle Wu.

Elaina und Michelle Wu halten ihren Mitarbeitern jeden Tag vor Augen, dass es sich lohnt, Einsatz zu zeigen. Denn auch in China wird niemand als Chef geboren. „Viele junge Führungskräfte haben als Mitarbeiter im operativen Geschäft angefangen. Die Logistikbranche ist offen dafür“, sagen beide. Elaina und Michelle Wu haben vorgemacht, wie es geht. 🚀

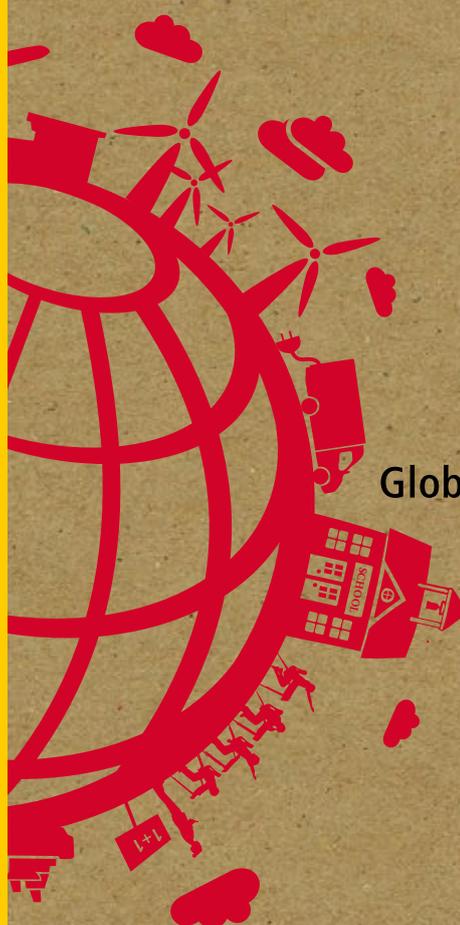
# Verhaltenskodex

(Code of Conduct)

## VERANTWORTUNG IM UNTERNEHMEN

Konzernrichtlinien	27
Risikomanagement	28
Compliance-Management	29
Datenschutz	31
Beschaffung	32
Arbeitnehmervertreter	34

Dieses Kapitel wurde durch PwC geprüft. ✓



**UN**  
Global Compact

**9,5 Mrd. €**  
Einkaufsvolumen



# VERANTWORTUNG IM UNTERNEHMEN



## Konzernrichtlinien ✓

Als Unterzeichner des UN Global Compact unterstützen wir dessen zehn Prinzipien und richten unsere Grundsätze und Richtlinien im Bereich der Unternehmensverantwortung daran aus.

### Wichtigste Konzernrichtlinie ist der Verhaltenskodex (Code of Conduct)

Integraler Bestandteil unserer Unternehmenskultur ist der Verhaltenskodex, der auf dem in unserer Konzernstrategie verankerten Führungsprinzip „Respekt & Resultate“ basiert. Unser Verhaltenskodex orientiert sich an den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und dem UN Global Compact sowie dem Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO).

Seit Mitte 2006 gilt der Verhaltenskodex in allen Regionen und Unternehmensbereichen unseres Konzerns. Darin sind die Leitlinien für das tägliche Verhalten im Arbeitsalltag unserer rund 475.000 Mitarbeiter verankert. Unsere Grundsätze lauten: Respekt, Toleranz, Ehrlichkeit, Offenheit, Integrität gegenüber Kunden und Mitarbeitern sowie die Bereitschaft zur Übernahme von gesellschaftlicher Verantwortung. Im Verhaltenskodex sind auch unser Engagement für die Gesundheit der Mitarbeiter sowie unser Verständnis von Chancengleichheit/Diversity festgeschrieben.

Der Verhaltenskodex wird durch weitere Konzernrichtlinien konkretisiert, z. B. gibt die Antikorruptionsrichtlinie klare Anweisungen, wie mit Geschenken, Zuwendungen und Einladungen umzugehen ist. Eine Wettbewerbsrichtlinie konkretisiert das Verbot von Absprachen mit Wettbewerbern.

 [www.dp-dhl.de/  
cr-downloads](http://www.dp-dhl.de/cr-downloads)



Der Verhaltenskodex für Lieferanten ist Teil aller neuen Beschaffungsverträge, die seit 2008 geschlossen wurden. Er verpflichtet die Lieferanten, ethische und ökologische Standards einzuhalten. Kinder- und Zwangsarbeit sind untersagt. Lohn und Arbeitszeiten müssen den nationalen Regelungen und Gesetzen entsprechen.

#### Wesentliche Grundsätze und Konzernrichtlinien

<b>Grundsätze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allgemeine Erklärung der Menschenrechte</li> <li>• UN Global Compact</li> <li>• Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation</li> </ul>
<b>Konzernrichtlinien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhaltenskodex (Code of Conduct)</li> <li>• Verhaltenskodex für Subunternehmer und Lieferanten</li> <li>• Antikorruptionsrichtlinie, Standards für Geschäftsethik, Wettbewerbsrichtlinie</li> <li>• Investitionsrichtlinie</li> <li>• Einkaufsrichtlinie, Umweltschutzrichtlinie, Papierrichtlinie</li> <li>• Datenschutzrichtlinie für internationale Datenübermittlungen</li> <li>• Gesundheitsrichtlinie</li> <li>• Kodex für die Sicherheit im Straßenverkehr</li> <li>• Entsprechenserklärung zum Corporate Governance Kodex</li> </ul>

#### Der Verhaltenskodex wurde aktualisiert

Im Berichtsjahr wurde der Verhaltenskodex an verschiedenen Stellen aktualisiert und ergänzt. Themen wie die Achtung der Menschenrechte sowie die Ablehnung von Kinderarbeit und Zwangsarbeit werden nun explizit angesprochen. Die Vorgaben zum Konzerndatenschutz wurden angepasst. Darüber hinaus wurde das Kapitel „Gesellschaftliche Verantwortung“ entsprechend der strategischen Neuausrichtung innerhalb des Konzerns neu formuliert.

Dabei war uns besonders wichtig, den Verhaltenskodex im Dialog mit unseren internen und externen Stakeholdern zu überarbeiten, um unseren Mitarbeitern Grundlagen für ihre Handlungen bereitzustellen, die den Anforderungen unserer Kunden sowie der Rating-Agenturen, aber auch der aktuellen internationalen Rechtsprechung entsprechen.

In unserem webbasierten Trainingsportal „mylearningworld.net“ stehen unseren Mitarbeitern konzernweit Online-Seminare zum Verhaltenskodex in mittlerweile 21 Sprachversionen zur Verfügung. Die Seminarunterlagen werden aufgrund der vorher genannten Anpassungen überarbeitet.

## Risikomanagement ✓

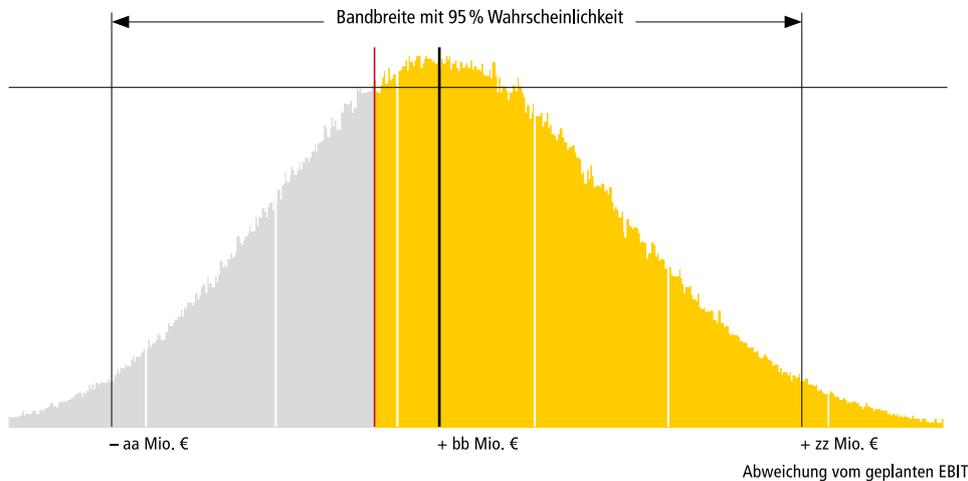
#### Auswirkungen künftiger Szenarien einschätzen

Als international tätiges Logistikunternehmen sind wir einer Reihe von Veränderungen ausgesetzt. Quartalsweise schätzen unsere Manager die Auswirkungen künftiger Szenarien ein und bewerten die Chancen und Risiken für ihre Bereiche. Risiken können jederzeit auch ad hoc gemeldet werden. Unser Prozess zur Früherkennung verknüpft das Risikomanagement im Konzern zu einem einheitlichen Berichtsstandard. Hierbei werden auch Risiken im Umweltmanagement, aus Rechtsverfahren oder im Personalbereich erfasst. Die dabei eingesetzte IT-Anwendung entwickeln wir stetig weiter. Bei den Standardauswertungen nutzen wir darüber hinaus die Monte-Carlo-Simulation zur Risikoaggregation. Die Bewertung der Chancen und Risiken stellen wir im Geschäftsbericht 2012 ausführlich und nach Einzelkategorien, z. B. Umweltmanagement, Sicherheit und Personal, geordnet dar.

➔ GB 2012, Seiten 85–95

### Standardsimulation der Eintrittswahrscheinlichkeit von Risiken (Monte-Carlo-Simulation)

Häufigkeit des Eintritts  
in einer Mio. Simulationsschritten (Häufigkeitsdichte)



— Plan-EBIT — Häufigster Wert in einer Million Simulationsschritten („Mode“) ■ „Schlechter als geplant“ ■ „Besser als geplant“

## Compliance-Management ✓

### Grundsätze im Compliance-Management und Geltungsbereich

Der Schwerpunkt des Compliance-Managements liegt auf einem werte- und risikoorientierten Ansatz. Vor diesem Hintergrund bedeutet Compliance bei Deutsche Post DHL die Einhaltung der geltenden Rechtsvorschriften, der Konzernrichtlinien und der freiwilligen messbaren Selbstverpflichtungen, die der Konzern Dritten gegenüber abgibt.

Das Compliance-Management ist im Konzern weltweit verankert. Damit gelten die Compliance-Anforderungen auch für unsere Tochtergesellschaften, sofern es sich dabei um Mehrheits- bzw. kontrollierte Beteiligungen handelt. Sie gelten grundsätzlich auch für unsere Geschäftspartner wie Lieferanten, Subunternehmer und andere Beauftragte.

### Das Compliance-Management-System

Zu den vordringlichsten Tätigkeitsbereichen im Compliance-Management zählen der Prozess zur Identifizierung möglicher Compliance-Risiken, die Bewertung von Geschäftspartnern im Hinblick auf Compliance, das Meldewesen für potenzielle Verstöße gegen Gesetze und Richtlinien, das Management von Richtlinien sowie die Entwicklung und Implementierung von Trainings- und Kommunikationsmaßnahmen.

## Die Elemente des Compliance-Management-Systems



### Antikorruptionsrichtlinie wurde überarbeitet

Wachsende Anforderungen im internationalen Umfeld haben die Überarbeitung der Antikorruptionsrichtlinie im Berichtsjahr erforderlich gemacht. Einladungsregeln zu gesponserten Veranstaltungen werden nun separat in einem eigenen Abschnitt behandelt, um die speziellen Aspekte des Themas abzudecken. Zudem wurden die Kriterien zur Überprüfung der Integrität potenzieller Geschäftspartner erweitert und ein entsprechend verpflichtendes Prüfungsverfahren aufgenommen.

Diese Änderungen unterstützen uns und die Lieferanten darin, alle anwendbaren rechtlichen Bestimmungen einzuhalten und verringern damit das Risiko von Gesetzesverstößen. Zugleich demonstrieren wir die Nachhaltigkeit unseres Compliance-Managements. Als Mitglied der Initiative Partnering Against Corruption (PACI) beteiligen wir uns aktiv an der strategischen Bekämpfung von Korruption.

### Schulungsunterlagen und Online-Schulungen werden aktualisiert

Darüber hinaus wurde konzernweit die interne Kommunikation zum Thema Compliance verstärkt. Unsere Mitarbeiter werden kontinuierlich auf die Relevanz von Compliance hingewiesen und bezüglich konkreter Verhaltensregeln unterrichtet. Darüber hinaus wurde im Intranet ein Compliance-Portal eingerichtet. Hierüber können die Mitarbeiter jederzeit die neuesten Informationen abrufen, die Richtlinien und dazu erstellte Informationsunterlagen einsehen, sich über die zuständigen Ansprechpartner in der Compliance-Organisation informieren oder die Compliance-Hotline kontaktieren.

Die konzernweiten Online-Schulungsprogramme und die dazu gehörigen Unterlagen werden zurzeit aufgrund der geänderten Richtlinien in rund 20 Sprachen überarbeitet und sukzessive im Laufe des Jahres für die Mitarbeiter bereitgestellt. Über unsere Fortschritte informieren wir im kommenden Bericht zur Unternehmensverantwortung.



## Compliance- Hotline

### Meldung von Compliance-Verstößen

Unseren Mitarbeitern stehen verschiedene Wege offen, um unternehmensbezogene Rechtsverstöße bzw. Verletzungen des Verhaltenskodex zu melden: Die bereits im Jahr 2006 eingeführte und grundsätzlich rund um die Uhr erreichbare Compliance-Hotline werden wir für unsere Mitarbeiter weiter verbessern und die Erreichbarkeit in ca. 150 Ländern sicherstellen. Darüber hinaus stehen den Mitarbeitern für weitere Belange Ansprechpartner in der Compliance-Organisation bereit.

Gemeldete Verstöße werden entsprechend des Gegenstands und je nach Situation bearbeitet und aufgeklärt. Der Chief Compliance Officer nimmt relevante Verstöße in seinen Bericht an den Vorstand sowie an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats auf.

Erkenntnisse aus den gemeldeten Verstößen werden dazu genutzt, unser Compliance-Management-System laufend zu verbessern. Damit stellen wir sicher, dass der Konzern ein nachhaltiges Compliance-Programm besitzt und Integrität weiter gefördert wird.

## Datenschutz ✓

### Internationaler Datenschutz weiter ausgebaut

Die Daten der Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner zu schützen ist für uns mehr als nur die Erfüllung eines gesetzlichen Auftrags. Datenschutz ist Ausdruck unseres Selbstverständnisses in Zeiten gesteigener Sensibilität für datenschutzrechtliche Themen und ein Qualitätsmerkmal unserer Produkte und Dienstleistungen. So ist nicht nur die Wahrung des Postgeheimnisses integraler Bestandteil unseres Serviceauftrags. Die Einhaltung von Datenschutzvorgaben ist bei bestimmten Dienstleistungen, etwa dem E-Postbrief oder Digitalisierungsdiensten, sogar wesentliches Leistungsmerkmal für unsere Beauftragung.

### Konzernweite Datenschutzrichtlinie

Der besondere Stellenwert des Datenschutzes wird in der Konzerndatenschutzrichtlinie formuliert. Damit unterstützen wir die Führungskräfte und Mitarbeiter, die geltenden gesetzlichen Regelungen einzuhalten. Alle Konzerngesellschaften stehen als eigenständige rechtliche Einheit selbst in der datenschutzrechtlichen Verantwortung für den Umgang mit personenbezogenen Daten. Daher wird von jeder Konzerngesellschaft eine verpflichtende Beitrittserklärung zur Konzerndatenschutzrichtlinie eingeholt.

Das in uns gesetzte Vertrauen unserer Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner gilt es zu bewahren und zu steigern. Mit der Konzerndatenschutzrichtlinie können wir gegenüber Kunden, Geschäftspartnern und Aufsichtsbehörden darstellen, welche datenschutzrechtlichen Standards weltweit im Konzern gelten.

### Schulungen im Umgang mit dem Datenschutz

Ein Handbuch zur Konzerndatenschutzrichtlinie gibt den Führungskräften detaillierte Erläuterungen zu den einzelnen Kapiteln und eine Übersicht über die wichtigsten Handlungsfelder bei der Wahrnehmung ihrer Verantwortung. In unserem webbasierten Trainingsportal „mylearningworld.net“ steht für Führungskräfte ein Online-Training zur Richtlinie bereit, in dem Regelungsumfang und -ziele behandelt werden. Das Training wird zukünftig für die Führungskräfte verpflichtend werden.



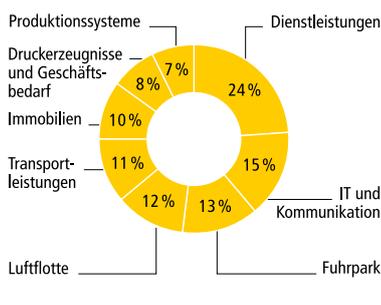
## Beschaffung ✓

### Zentraler Einkauf sichert die Einhaltung der Konzernrichtlinien

Der Einkauf wird im Konzern zentral gesteuert und unterstützt die Unternehmensbereiche, Ausgaben zu senken, Investitionen kosteneffizient zu tätigen und unsere Ziele in der Unternehmensverantwortung umzusetzen.

#### Beschaffungsausgaben 2012

Volumen: 9,5 Mrd. €



Die Leiter des „Global Sourcing“ und ihre 15 Materialgruppenmanager arbeiten eng mit den vier Einkaufsleitern der Regionen zusammen und berichten an den Leiter des Konzerneinkaufs, der direkt dem Finanzvorstand unterstellt ist. Durch diese Struktur bündeln wir den Bedarf im Konzern weltweit und werden gleichzeitig den lokalen Anforderungen der Geschäftseinheiten gerecht. Im Berichtsjahr wurden Waren und Dienstleistungen im Wert von rund 9,5 Mrd. Euro zentral eingekauft.

In unseren Einkaufsprozessen achten wir darauf, dass die Vorgaben der Konzernrichtlinien eingehalten werden. Neben dem Verhaltenskodex für Subunternehmer und Lieferanten werden unter anderem die Antikorruptionsrichtlinie sowie die Konzernrichtlinien für Investitionen, Umweltschutz und Papier berücksichtigt.

### Auswahl unserer Lieferanten

Die Auswahl unserer Lieferanten erfolgt nach einem mehrstufigen Ausschreibungsverfahren. Neben kaufmännischen und qualitativen Kriterien berücksichtigen wir auch ethische Aspekte, die in unseren Konzernrichtlinien festgeschrieben sind.

Ein wesentlicher Bestandteil der Verträge mit unseren Lieferanten ist der Verhaltenskodex für Subunternehmer und Lieferanten, der jeden Vertrag als verbindliche Anlage ergänzt. Darin sind die ethischen und ökologischen Standards des Konzerns festgelegt. Er bildet damit die Basis für eine nachhaltige Beschaffung. Wir erwarten von unseren Subunternehmern und Lieferanten, dass sie diese Grundsätze befolgen. Kommen Zweifel daran auf, gehen wir diesen Hinweisen nach und führen eine Einzelprüfung durch. Einmal jährlich werden ausgewählte Lieferanten anhand 18 strategischer Kriterien in sechs Dimensionen funktionsübergreifend bewertet.



### Umweltbewusster Einkauf von Technik

Darüber hinaus versuchen wir, Umweltaspekte beim Einkauf von Produkten und Dienstleistungen stärker zu berücksichtigen. Mitarbeiter des Einkaufs für verschiedene Regionen und Materialgruppen arbeiten daran gemeinsam mit den Unternehmensbereichen. Im Berichtsjahr verhandelte der Einkauf beispielsweise zusammen mit dem Bereich Immobilien Verträge für eine sparsamere Beleuchtungstechnik, auf die die Geschäftsbereiche ihre Standorte umrüsten.

Eine zentrale Rolle beim Umweltschutz spielt für uns als Logistikunternehmen eine emissions-effiziente Fahrzeugflotte. So wurden im Berichtsjahr 1.324 neue 3,5-Tonnen-Transporter sowie 575 Sprinter in Deutschland in Betrieb genommen, wodurch deutlich weniger Stickstoffoxid und Rußpartikel ausgestoßen wurden. Außerdem hat der Einkauf die Unternehmensbereiche beim Kauf von Fahrzeugen mit alternativen Antrieben wie der Elektro- und Hybridtechnologie unterstützt. Die einzelnen Effizienzprojekte schildern wir ab Seite 71.

**1.900**  
neue Transport-  
fahrzeuge beschafft

### Umweltbewusster Einkauf von Papier

Mit unserer Konzernpapierrichtlinie regeln wir konzernweit den effizienten und ressourcenschonenden Umgang mit den Rohstoffen für den Bedarf an Papier und Papiererzeugnissen. Darin bekennen wir uns auch zu den Grundsätzen der nachhaltigen Forstwirtschaft. Die Konzernpapierrichtlinie regelt auch, dass bei der Beschaffung von Papier sowie beim Einkauf von Dienstleistungen zur Herstellung und Beschaffung von Papier grundsätzlich Recyclingpapier ausgewählt werden muss.

Der Einkauf von Papier, das für Verpackungen, Büromaterial sowie Kommunikationszwecke verbraucht wird, erfolgt lokal unter Beachtung der Konzernpapierrichtlinie. Verbrauchsdaten werden daher auf Konzernebene nicht erfasst. Die in den Vorjahren berichteten Daten zum Papierverbrauch wurden in aufwändigen Einzelbefragungen erhoben und manuell konsolidiert. Daher führen wir diesen Prozess nicht weiter fort. Im Geschäftsbericht weisen wir in unserem Materialaufwand die Kosten für Büromaterialien in Höhe von 60 Mio. Euro aus. Hierin enthalten sind auch die Kosten für die Papierbeschaffung.

→ GB 2012, Tz. 12



## Arbeitnehmervertreter ✓

### Unser Ziel: ein vorbildlicher Arbeitgeber zu sein

In unserem Konzern pflegen wir eine Kultur des konstruktiven Dialogs sowohl zwischen Mitarbeitern und Führungskräften als auch zwischen Geschäftsleitung und Mitarbeitervertretern. International arbeiten wir in den jeweiligen Ländern vor Ort mit den Arbeitnehmervertretern und Gewerkschaften entsprechend den nationalen Gesetzen und Gepflogenheiten zusammen. Darüber hinaus führen wir regelmäßig Gespräche mit den Vertretern der globalen Gewerkschaftsbündnisse. In Deutschland, wo wir rund 43 % unserer Mitarbeiter beschäftigen, arbeiten wir in allen Bereichen von Deutsche Post AG und in der überwiegenden Anzahl unserer Tochtergesellschaften mit Betriebsräten zusammen.

### Internationaler Austausch mit Sozialpartnern

Im europäischen Wirtschaftsraum führen wir den Dialog im Rahmen unseres Deutsche Post DHL Forums. Darüber hinaus beteiligen wir uns aktiv am „[Europäischen Ausschuss für Sozialen Dialog Post](http://www.postsocialdialog.org)“, in dem wir unter der Federführung der Europäischen Kommission mit Vertretern der Postunternehmen und der nationalen Gewerkschaften aus den 27 EU-Mitgliedstaaten aktuelle soziale Themen aus dem Postsektor diskutieren.

 [www.postsocialdialog.org](http://www.postsocialdialog.org)

Wir orientieren uns an den Prinzipien des UN Global Compact und respektieren die Grundsätze der 1998 verabschiedeten Erklärung der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) über die grundlegenden Rechte und Prinzipien bei der Arbeit entsprechend den nationalen Gesetzen und Gepflogenheiten (hier insbesondere die [ILO](http://www.ilo.org)-Kernarbeitsnormen Nr. 87 „Vereinigungsfreiheit und Schutz des Vereinigungsrechtes“ und Nr. 98 „Vereinigungsrecht und Recht zu Kollektivverhandlungen“).

 [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

Auch im Jahr 2012 haben wir auf zentraler Ebene Gespräche mit den globalen Gewerkschaftsbündnissen UNI Global Union (UNI) und International Transport Workers' Federation (ITF) geführt, um grundsätzliche Konzernthemen zu erörtern. Darüber hinaus haben wir in zusätzlichen Gesprächen auf Arbeitsebene Herausforderungen in bestimmten Ländern, wie z. B. in Bahrain oder der Türkei, mit den Vertretern von UNI und ITF diskutiert. UNI und ITF haben Ende 2012 eine OECD-Beschwerde bei der deutschen Nationalen Kontaktstelle eingelegt. In unserer Stellungnahme haben wir unsere Auffassung zu den Vorwürfen erläutert.

Wir bekräftigen, dass wir auch zukünftig zu Gesprächen mit den Repräsentanten von UNI und ITF bereit sind. Der Dialog wird fortgesetzt.



### **Deutsche Post DHL Forum – Dialog in Europa**

Das Deutsche Post DHL Forum ist ein gemeinsames Gremium von Arbeitnehmervertretern (Europäischer Betriebsrat – EBR) und Managementvertretern (Europäisches Management Forum) aus 29 europäischen Ländern. Aus jedem dieser Länder wird – je nach Anzahl der Beschäftigten im jeweiligen Land – jeweils mindestens ein Arbeitnehmervertreter in den EBR entsandt. Nach den turnusmäßigen Wahlen bzw. Benennungen der EBR-Mitglieder trat das Deutsche Post DHL Forum im November 2012 zu seiner konstituierenden Sitzung für seine dritte Amtszeit zusammen. Es ist zuständig in Angelegenheiten, die den Konzern insgesamt oder mindestens zwei Betriebe oder zwei Unternehmen in verschiedenen Mitgliedstaaten Europas betreffen. Darüber hinaus wird es auf gemeinsamen Antrag der Vorsitzenden auch über Maßnahmen informiert, die fundamentale Auswirkungen auf Arbeitnehmer in einem der 29 europäischen Länder sowie strategische Bedeutung für das europäische Geschäft haben.

UNI und die European Transport Workers' Federation sind berechtigt, jeweils einen Repräsentanten zu den regelmäßigen Treffen des Deutsche Post DHL Forums zu entsenden. Damit wird die direkte und offene Kommunikation zum Nutzen sowohl des Konzerns als auch der Beschäftigten über Länder- und Sprachgrenzen hinweg gefördert.

Die Zusammenarbeit erfolgt auf der Grundlage einer Vereinbarung unter Wahrung des gegenseitigen Respekts bei gleichzeitiger Anerkennung unterschiedlicher Aufgaben und Interessenslagen. Die Inhalte der bewährten Vereinbarung wurden im Jahre 2012 der geänderten Gesetzeslage angepasst.

Aufgrund der komplexen und sich oft verändernden Struktur unseres Konzerns werden auch immer wieder Anpassungen der Organisationsstruktur des Deutsche Post DHL Forums an die Entwicklung des Konzerns notwendig. Wir haben daher für unsere Geschäftsfelder Ausschüsse („Business Committees“) eingerichtet, in denen ausschließlich Angelegenheiten des jeweiligen Geschäftsfelds erörtert werden.

## IM BAUCH GROSSER VÖGEL.

Als „Ramp Agent“ sorgt Torsten Werner dafür, dass die DHL-Frachtflieger am Münchener Flughafen rechtzeitig beladen sind. Er behält den Überblick – auch wenn es hektisch wird. ▶



Die DHL-Farben Rot und Gelb der Boeing 757 leuchten in der Dunkelheit.



Torsten Werner macht seinen Routinerundgang um das Flugzeug und überprüft, ob alles mit der Maschine in Ordnung ist.

Über Terminal 1 steigt leichter Nebel auf. Die Boeing 757 wird in Position gebracht. Selbst unter erschwerten Sichtbedingungen ist die Maschine, die zum DHL-Drehkreuz (Hub) nach Leipzig fliegen wird, nicht zu übersehen. Die DHL-Farben Gelb und Rot leuchten in der Dunkelheit. Torsten Werner arbeitet als „Ramp Agent“ für DHL Airways, einer Tochtergesellschaft von DHL Express.

Anfangen hat er gegen 20 Uhr. Er ist für die Spätschicht eingeteilt, als einer von zwei Ramp Agents, die für die Überwachung der Beladung des DHL-Fliegers verantwortlich sind. Der 37-Jährige unterstützt seine Kollegen zunächst bei der Frachtannahme im Lager (Warehouse) am Münchener Flughafen. Im Minutentakt fahren Sprinter und Lkw an, um Päckchen und Pakete anzuliefern. „Von Briefen über Automotoren bis hin zu Chemikalien befördern wir fast alles“, sagt Torsten Werner. Pro Schicht werden rund 5.000 Expresssendungen umgeschlagen.

Die Boeing 757, für deren Beladung Torsten Werner verantwortlich ist, kommt morgens aus Leipzig rein und fliegt abends wieder zurück – ein Shuttle-Dienst für

Frachtstücke. Die Maschine erfüllt bereits jetzt die EU-Lärmschutznormen, die erst in den kommenden Jahren verbindlich werden. Der Flugzeugtyp ist um 77 % leiser als das Vorgängermodell Boeing 727, kann 6.000 Kilogramm mehr befördern und verbraucht knapp 20 % weniger Treibstoff pro Tonne Fracht.

Die Arbeit draußen an der Rampe macht der gelernte Schreiner erst seit März 2012. Zuvor war er unter anderem als kaufmännischer Angestellter im Baustoffhandel tätig. Als ihm ein Bekannter von seinem Job als „Ramp Agent“ bei DHL Airways erzählte, kam Torsten Werner die Idee, etwas Neues auszuprobieren. Sein alter Beruf hatte ihn zunehmend unzufrieden gemacht.

#### Learning by doing

Da „Ramp Agent“ kein Ausbildungsberuf ist, sondern eine Zusatzqualifikation, reichten für Torsten Werners Quereinstieg ein „training on the job“ und zwei Fortbildungskurse am DHL-Hub in Leipzig. Heute arbeitet er 20 Stunden pro Woche, immer abends von 20 bis 24 Uhr. Seine Frau, die Vollzeit bei einem Chemiekonzern arbeitet, steht hinter seiner Entscheidung. „Wir haben alles genau durchgerechnet: Da wir gerne Nachwuchs hätten,



Nach und nach werden die Container zur Boeing auf das Vorfeld gefahren.

EXPRESS

3

globale Hubs

168

eigene Flugzeuge

> 500

Flughäfen, die  
angeflogen werden

3

Mio. Frachttonnen  
im Fluggeschäft

könnte ich mich dank meines Teilzeitjobs tagsüber problemlos um das Kind kümmern. Abends wäre meine Frau zu Hause“, sagt Werner.

Ist „Ramp Agent“ ein Traumjob? „Absolut. Bei gutem Wetter gibt es nichts Besseres, als draußen auf dem Vorfeld die Flieger startklar zu machen.“ Gerne vergleicht Torsten Werner die Arbeit des Teams mit einem Staffellauf: Alles läuft Hand in Hand. Ab 21.15 Uhr geht es dann raus aus dem Warehouse. Nach und nach werden die Container zur Boeing auf das Vorfeld gefahren. Ein Teil der Beladung wird mit Hilfe eines „Beltloaders“ direkt in den Bauch der Maschine befördert. Nach knapp 25 Minuten ist das untere Deck voll. Etwas schneller dagegen verläuft das Beladen des oberen Flugdecks. Mit einem „Highloader“ werden Container mit Schwer- oder Gefahrgut in einer bestimmten Reihenfolge in den oberen Teil der Maschine transportiert.

#### Staffellauf am Vorfeld

„Beim Beladen achten wir darauf, dass die Fracht gleichmäßig und sicher verteilt wird“, erklärt Torsten Werner. Systematisch wird das Oberdeck befüllt. Was muss am Leipziger Hub als Erstes verfügbar sein? Welche Güter müssen aufgrund ihres magnetischen Feldes

auf bestimmte Positionen im Flugzeug verladen werden, damit sie die empfindlichen Instrumente im Cockpit nicht beeinflussen? Torsten Werner hat den Überblick.

Die Arbeit draußen an der Rampe, so der 37-Jährige, erfordert starke Nerven. „Man muss in Stresssituationen ruhig bleiben und vorausschauend denken können.“ Heute lief alles problemlos, Torsten Werner ist zufrieden. Die Fracht ist rechtzeitig reingekommen, die Container liefen in der richtigen Reihenfolge ein. Zum Schluss überreicht er dem Piloten den finalen Ladeplan, den dieser gegenzeichnen muss. Der Papierkram wartet noch im Büro auf ihn, Flugbericht und Ramp-Report müssen geschrieben werden. Während seine Aufgabe draußen am Vorfeld beendet ist, fängt für die Crew im Cockpit die Arbeit an. Torsten Werner übergibt damit den Stab – wie bei einem Staffellauf. ◀

## MITARBEITER

Mitarbeiterstruktur und Vergütung	41
Diversity-Management	42
Interview mit Angela Titzrath	43
Personal planen und gewinnen	46
Persönlichkeiten entwickeln	48
Im Dialog mit den Mitarbeitern	49
Arbeitsschutz	51
Gesundheitsmanagement	53

Die im Kapitel enthaltenen Kennzahlen wurden durch PwC geprüft. ✓

**473.626**  
Menschen arbeiten  
im Konzern

**18,5 %**  
Frauen in  
Führungs-  
positionen  
weltweit

**4.900**  
Nachwuchskräfte





# MITARBEITER



## Die Mitarbeiter stehen im Mittelpunkt unseres Handelns

Ohne das Engagement, die Kreativität und das Know-how unserer rund 475.000 Mitarbeiter auf der ganzen Welt wäre der Erfolg von Deutsche Post DHL nicht möglich. Ausschlaggebend für die hohe Motivation unserer Mitarbeiter ist eine Unternehmenskultur, die von Offenheit, Vertrauen und gegenseitigem Respekt geprägt ist. Dementsprechend hat nachhaltige Personalarbeit einen besonderen Stellenwert für den langfristigen Erfolg. Deshalb wollen wir ein dauerhaft attraktives Arbeitsumfeld schaffen, das frei von Vorurteilen, Diskriminierung und Abgrenzung ist.

Ein Ziel unserer Strategie 2015 ist es, zum bevorzugten Arbeitgeber zu werden. Um das zu erreichen, haben wir nun unser Personalmanagement konzernübergreifend ausgerichtet und können damit noch besser auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter eingehen. So soll sich jeder Mitarbeiter an seinem Arbeitsplatz seinen Fähigkeiten entsprechend entfalten können. Durch unser Diversity-Management ermöglichen wir weltweit ein dauerhaft attraktives und gleichberechtigtes Arbeiten. Darüber hinaus schaffen wir mit unseren bewährten Instrumenten in den Bereichen Arbeitsschutz und Gesundheitsmanagement ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld.

Als international tätiges Unternehmen ist es eine große Herausforderung, unsere hohen Standards in allen Regionen, in denen wir tätig sind, zu gewährleisten. Mit unserem Verhaltenskodex (Code of Conduct) und den Konzernrichtlinien stellen wir sicher, dass unsere Führungskräfte und Mitarbeiter weltweit in der Lage sind, unsere Standards zu beachten und zu verfolgen.



## Mitarbeiterstruktur und Vergütung

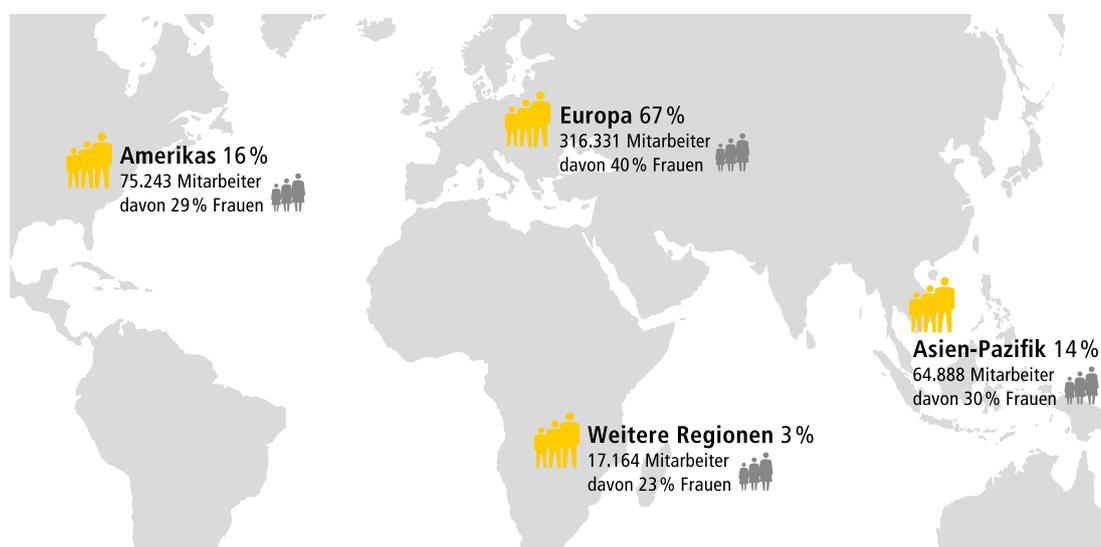
### Stabile Mitarbeiterzahlen

Die Anzahl unserer Mitarbeiter bleibt nahezu konstant und ist gegenüber dem Vorjahr sogar um 0,4 % auf 473.626 Personen gestiegen, davon sind rund 36 % weiblich. In Deutschland, dem Hauptsitz unseres Unternehmens, werden rund 43 % unserer Mitarbeiter beschäftigt. Dabei lag die durchschnittliche Fluktuation im Konzern wie in den Vorjahren bei rund 10 %. Die ausführliche Entwicklung der Mitarbeiterdaten erläutern wir im [Geschäftsbericht 2012](#).

→ GB 2012, Seiten 70–71

Aus heutiger Sicht gehen wir davon aus, dass die Zahl unserer Mitarbeiter auch im Jahr 2013 leicht steigen wird.

### Mitarbeiter (Personen) nach Regionen zum 31. Dezember 2012<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Frauenanteil gemäß Befragung aller Organisationseinheiten, die 98,4 % der Mitarbeiter (Kopfzahl) abbildet.

### Mitarbeiter nach Regionen zum 31. Dezember



		2010	2011	2012	davon Frauen in % <sup>1</sup>
<b>Anzahl Mitarbeiter (Kopfzahl, inklusive Auszubildende)</b>	<b>Kopfzahl</b>	<b>467.088</b>	<b>471.654</b>	<b>473.626</b>	<b>36,2</b>
<b>davon Europa</b>	<b>Kopfzahl</b>	<b>318.753</b>	<b>321.296</b>	<b>316.331</b>	<b>39,7</b>
Fluktuation <sup>1</sup>	%	6,7	5,3	4,7	–
<b>Amerikas</b>	<b>Kopfzahl</b>	<b>70.844</b>	<b>72.466</b>	<b>75.243</b>	<b>29,3</b>
Fluktuation <sup>1</sup>	%	21,6	23,5	25,4	–
<b>Asien-Pazifik</b>	<b>Kopfzahl</b>	<b>62.112</b>	<b>62.094</b>	<b>64.888</b>	<b>29,7</b>
Fluktuation <sup>1</sup>	%	16,4	18,8	18,4	–
<b>Weitere Regionen</b>	<b>Kopfzahl</b>	<b>15.379</b>	<b>15.798</b>	<b>17.164</b>	<b>22,5</b>
Fluktuation <sup>1</sup>	%	10,0	8,2	10,3	–

<sup>1</sup> Gemäß Befragung aller Organisationseinheiten, die mindestens 95 % der Mitarbeiter (Kopfzahl) abdeckt.



### Vergütung erfolgt nach Leistung

Eine leistungsorientierte Vergütung, die sich an den Unternehmenszielen orientiert und langfristige Anreize setzt, gehört zu unseren wichtigsten materiellen Voraussetzungen für eine hohe Mitarbeitermotivation. In allen Regionen zahlen wir Gehälter ausschließlich nach Leistung und Aufgaben.

In Deutschland erhalten die tariflichen Mitarbeiter ein variables Entgelt zwischen 5 und 17,5 % des Jahresgrundgehalts. Alle nichtleitenden außertariflichen Angestellten erhalten ein Jahresgehalt, das sich aus dem Jahresgrundgehalt und einem Orientierungsbonus zwischen 17,5 und 40 % vom Jahresgrundgehalt zusammensetzt. Ein Teil des Orientierungsbonus bemisst sich nach dem geschäftlichen Erfolg des Konzerns, die beiden anderen Teile nach dem Erfolg von individuellen Zielen.

Außerhalb Deutschlands richtet sich die Vergütung unserer Mitarbeiter nach den nationalen Gesetzen und – soweit vorhanden – Tarifverträgen.

Darüber hinaus bieten wir unseren Mitarbeitern in vielen Ländern leistungs- und beitragsorientierte Altersversorgungssysteme und Pensionspläne.

➔ GB 2012, Tz. 13

### Mit dem Generationenvertrag für die Zukunft gerüstet

Bereits im Oktober 2011 wurde zwischen Deutsche Post AG und den Gewerkschaften der sogenannte „Generationenvertrag“ abgeschlossen, der uns helfen wird, den Effekt des demografischen Wandels auszugleichen. Mit der Einführung von Zeitwertkonten und Demografiefonds in Kombination mit Altersteilzeit haben ältere Mitarbeiter nun die Möglichkeit, gegen Ende des Berufslebens die Arbeitszeit über einen Zeitraum von bis zu sechs Jahren zu reduzieren. Danach können sie ohne Abschläge in Rente gehen. Wir sichern damit ihr Wissen und ihre Erfahrung für den Betrieb. Aber auch junge Menschen profitieren davon und erhalten bessere Beschäftigungsmöglichkeiten. So können wir mehr Auszubildende übernehmen und befristete Verträge in unbefristete Beschäftigungsverhältnisse wandeln. Bis Ende 2012 haben bereits 12.850 Mitarbeiter ein Zeitwertkonto eingerichtet, 446 haben mit der Altersteilzeit begonnen. In Abstimmung mit den zuständigen Ministerien und Gewerkschaften streben wir eine ähnliche Lösung für unsere Beamten an.

**13.000**  
Personen nehmen  
am Generationen-  
vertrag teil ✓

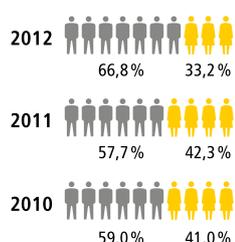
Die einzigartige und zukunftsweisende Lösung für altersgerechtes Arbeiten wurde im März 2013 mit dem Innovationspreis der deutschen Wirtschaft in der Kategorie innovative Personalkonzepte ausgezeichnet.

www.dp-dhl.de/  
innovationspreis

Darüber hinaus wurden für die Beschäftigten der Deutsche Post AG in Deutschland und in einigen Tochtergesellschaften im Berichtsjahr nachhaltige Tarifabschlüsse erzielt. Seit April 2012 erhalten die rund 130.000 Tarifangestellten der Deutsche Post AG 4 % mehr Lohn.

## Diversity-Management

### Neueinstellungen nach Geschlecht<sup>1</sup> ✓



In der Vielfalt unserer Mitarbeiter liegt unsere besondere Stärke. Frauen und Männer verschiedener Altersgruppen mit den unterschiedlichsten nationalen, ethnischen und religiösen Hintergründen, Menschen mit Behinderung und unterschiedlicher sexueller Orientierung oder Identität arbeiten bei Deutsche Post DHL. Dieses Potenzial zu nutzen und die Inklusion zu fördern, ist eine der wichtigsten Aufgaben unseres Diversity-Managements.

<sup>1</sup>Deutsche Post AG (ohne Aushilfskräfte)



Angela Titzrath, Personalvorstand

## Es geht immer um Menschen.

Angela Titzrath, Personalvorstand von Deutsche Post DHL, über den demografischen Wandel, die Schwerpunkte der Personalstrategie des Konzerns und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

**Frau Titzrath, in Deutschland sind männliche Mitarbeiter durchschnittlich 44 Jahre und weibliche 46 Jahre alt. Das stellt das Unternehmen vor große Herausforderungen. Wie gehen Sie den demografischen Wandel an?**

Der demografische Wandel ist ein gesellschaftliches Phänomen, das den gesamten Arbeitsmarkt verändert. Der Wettbewerb um junge Talente wird weiter zunehmen, zugleich können wir es uns als Gesellschaft immer weniger leisten, auf das Wissen und die Fähigkeiten älterer Arbeitnehmer zu verzichten. Wir haben in Deutschland deshalb schon 2011 zusammen mit den Gewerkschaften den Generationenvertrag geschlossen. Damit können wir die Veränderungen der Alters- und Sozialstruktur antizipieren und uns auf ihre Auswirkungen vorbereiten.

**Um was geht es dabei?**

Kurz gesagt können ältere Arbeitnehmer nun

über Zeitwertkonten und eine spezielle Altersteilzeit bis zum Rentenbeginn am Arbeitsleben teilhaben. So nutzen wir einerseits das wertvolle Wissen und die Erfahrung älterer Mitarbeiter weiter und unterstützen sie gleichzeitig dabei, gesund in die Rente eintreten zu können. Das kommt bei unseren Beschäftigten an: Bisher haben fast 13.000 Mitarbeiter ein Zeitwertkonto eingerichtet, rund 500 haben mit der Altersteilzeit begonnen.

**Es sind aber nicht nur die älteren Mitarbeiter, die von diesem Instrument profitieren, oder?**

In der Tat verbessert der Generationenvertrag auch die Beschäftigungsmöglichkeiten für junge Menschen. So haben im letzten Jahr rund 1.300 Auszubildende ein Übernahmeangebot von uns erhalten, etwa ein Viertel mehr als ein Jahr zuvor. Und im Sommer sollen alle geeigneten Auszubildenden in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis übernommen werden.



## Angela Titzrath

Geboren 1966

Mitglied des Vorstands  
ab Mai 2012, bestellt bis  
April 2015

---

Ressort

HR BRIEF

HR DHL

Group Labor Relations

HR Development

HR Performance & Programs

HR Standards & Guidelines

Konzernführungskräfte

Der Generationenvertrag ist ein Musterbeispiel dafür, wie wir den Schulterschluss von langjährigen Mitarbeitern und jungen Berufseinsteigern hinbekommen – zum Wohle aller Beteiligten. Übrigens finden nicht nur wir den Generationenvertrag zukunftsweisend: Gerade erst haben wir dafür den Innovationspreis der Deutschen Wirtschaft erhalten.

### **Allein mit dem Generationenvertrag werden Sie den demografischen Wandel weltweit nicht bewältigen. Was haben Sie darüber hinaus vor?**

Der demografische Wandel hat viele Facetten. Geht es in Europa darum, Antworten auf den steigenden Altersdurchschnitt zu finden, steht in den bevölkerungsstarken Schwellenländern Asiens oder Südamerikas eher im Vordergrund, wie junge Talente aus- und weitergebildet werden können. Dieser Frage widmen wir uns mit der strategischen Personalplanung. Hierüber identifizieren und steuern wir aber nicht nur mögliche Altersrisiken, sondern adressieren weitere Themen wie eine langfristige Nachfolgeplanung, Transfermöglichkeiten innerhalb des Konzerns oder das gezielte Training unserer Mitarbeiter. Wir sind eben ein klassisches „People Business“ – unser Erfolg hängt entscheidend von den Talenten, dem Wissen und den Fähigkeiten unserer Mitarbeiter ab.

### **Seit knapp einem Jahr sind Sie für rund 475.000 Mitarbeiter zuständig. Wie steuern Sie die Personalpolitik?**

Mit dem klaren Anspruch, dass es immer um Menschen geht. Deshalb müssen wir trotz Größe und weltweiter Präsenz agil bleiben. Für unsere Personalarbeit bedeutet das, ein globales Personalmanagement aufzusetzen, das sich permanent entlang der Bedürfnisse unserer Mitarbeiter weiterentwickelt und gleichzeitig die wirtschaftlichen Ansprüche der Geschäftsbereiche erfüllt.

### **Wie sehen Sie Ihre Rolle dabei?**

Wenn wir uns als Personaler auch als Unternehmer verstehen, leisten wir einen wesentlichen Ergebnisbeitrag zum nachhaltigen Unternehmenserfolg. Hierfür ist es entscheidend, dass wir die richtigen Mitarbeiter mit der

richtigen Qualifikation am richtigen Ort haben – und zwar in allen Unternehmensbereichen. Ich sehe meine und die Rolle des Personalbereichs darin, das verbindende Element zu sein. Wir müssen Brücken bauen und unsere Personalarbeit harmonisieren. Genau zu diesem Zweck haben wir ein globales Steuerungsgremium geschaffen, das regelmäßig alle Geschäftsbereiche, alle Regionen und alle relevanten Themenfelder an einen Tisch bringt. Organisatorisch ist also viel geschehen, das Wichtigste aber ist: Wir brauchen mehr Dialog mit unseren Mitarbeitern. Nur über den permanenten Austausch werden wir unsere Personalarbeit nachhaltig weiter verbessern können.

### **Welches Verbesserungspotenzial sehen Sie denn beim Thema Frauen in Führungspositionen?**

Wir stehen zu unserer Selbstverpflichtung, 25 bis 30 % aller frei werdenden Stellen im Management mit Frauen zu besetzen. Und wir machen gute Fortschritte: In Deutschland haben wir den Anteil der weiblichen Führungskräfte seit 2010 von 17 % auf 19,5 % erhöhen können. Dennoch ist mir die Frage zu eng gefasst. Es geht nicht nur um die Förderung von Gleichstellung, sondern vor allem um die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Das ist längst kein Frauenthema mehr: Immer mehr junge Männer fragen ganz selbstverständlich nach entsprechenden Lösungen.

### **Wie reagieren Sie darauf?**

Wir bieten unseren Mitarbeitern zahlreiche Möglichkeiten, den beruflichen Alltag und das Privatleben in Balance zu bringen. Hier sind zum Beispiel flexible Arbeitszeitmodelle, die erleichterte regionale Versetzung aus familiären Gründen oder ein kontinuierlich verbessertes Angebot zur Kinderbetreuung zu nennen. So haben wir in Bonn im vergangenen Jahr die Zahl der Betreuungsplätze verdoppelt. Und Sie können sicher sein: Wir arbeiten engagiert an weiteren Projekten, um es unseren Mitarbeitern zu erleichtern, Familie und Beruf unter einen Hut zu bekommen. Denn klar ist: Der wirtschaftliche Erfolg von Deutsche Post DHL hängt auch davon ab, wie wir solche Fragen künftig beantworten können.

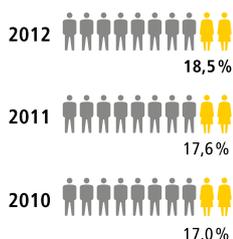


### Anteil von Frauen in Führungspositionen steigt

Insgesamt beschäftigen wir in unserem Konzern rund 36 % Frauen. In unserem Management liegt der Frauenanteil weltweit bei 18,5 % – in Deutschland sogar bei 19,5 %. Bereits Ende des Jahres 2011 hatten wir uns dazu verpflichtet, 25 bis 30 % aller frei werdenden Führungspositionen im oberen und

mittleren Management weltweit mit Frauen zu besetzen. Vor diesem Hintergrund haben wir im Berichtsjahr zahlreiche Workshops in den Regionen Europa, Amerikas und Asien mit Fach- und Führungskräften aus unterschiedlichen Bereichen durchgeführt. Im Mittelpunkt der Diskussionen standen Talentmanagement mit einer stärkeren Akzentuierung auf weibliche Nachwuchskräfte, Unternehmenskultur und Bewusstseinsbildung.

#### Frauenanteil im Management (weltweit)<sup>1</sup> ✓



<sup>1</sup> Bezieht sich auf das obere und mittlere Management.

Zusätzlich haben einzelne Unternehmensbereiche regionale Informationsveranstaltungen durchgeführt, z. B. in Kanada „Frauen in der Logistik“ oder in Oman zum Internationalen Frauentag. Zudem wurde unser Unternehmensbereich SUPPLY CHAIN in

Großbritannien vom britischen Magazin „Times“ unter die Top-50-Arbeitgeber für Frauen gewählt. In Deutschland wurden wir bereits zum fünften Mal in Folge mit dem Total E-Quality Award ausgezeichnet. Hierbei handelt es sich um ein Prädikat, das alle drei Jahre an Unternehmen vergeben wird, die nachweislich das Engagement, die Fähigkeiten und die Qualifizierung von Frauen fördern.

### Beruf und Familie miteinander vereinbaren

Familienfreundlichkeit ist für uns ein wichtiges wirtschaftliches, soziales und gesellschaftliches Anliegen. Dazu tragen wir mit einer verbesserten Kinderbetreuung, flexiblen Arbeitszeiten und verschiedenen Maßnahmen für einen beruflichen Wiedereinstieg nach einer Familienpause bei. In Deutschland bieten wir allen Mitarbeitern Beratung und Vermittlung für die Kinderbetreuung sowie Notfall- und Ferienbetreuung an. Durch eine bundesweite Gesamtbetriebsvereinbarung mit unseren Sozialpartnern wird den Mitarbeitern darüber hinaus der Wechsel des Arbeitsorts aus wichtigen familiären oder gesundheitlichen Gründen erleichtert und beschleunigt.

Auch außerhalb Deutschlands bieten wir über die rechtlichen Vorgaben hinaus eine Reihe von freiwilligen Maßnahmen an, die eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie ermöglichen. Beispielsweise bietet der Unternehmensbereich EXPRESS seinen Mitarbeitern in der Türkei eine professionelle Betreuung, Beratung und Unterstützung rund um das Thema Elternschaft. Außerdem erhalten berufstätige Mütter beim Wiedereinstieg ein Willkommenspaket mit allen notwendigen Informationen.

#### Mitarbeiter in Beurlaubung und Teilzeitbeschäftigung (Deutsche Post AG) ✓

		2010	2011	2012
Mitarbeiter in Erziehungs-/Elternurlaub	Kopfzahl	2.036	1.809	1.718
davon Männer		151	147	155
Frauen		1.885	1.662	1.563
Führungskräfte <sup>1</sup>		7	6	2
Mitarbeiter in familienbedingter unbezahlter Beurlaubung	Kopfzahl	2.419	2.286	2.150
Teilzeitbeschäftigte <sup>2</sup>	Kopfzahl	63.126	65.322	62.523
Anteil Teilzeitbeschäftigte an Gesamtbelegschaft	%	36,9	37,5	37,0

<sup>1</sup> Umfasst leitende außertarifliche Angestellte.

<sup>2</sup> Ohne Beschäftigte in Altersteilzeit in der Freistellungsphase.



## Gleichberechtigtes Arbeiten für Menschen mit Behinderung

Unsere Verantwortung beinhaltet auch, Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass Menschen mit Behinderung gleichberechtigt am Arbeitsleben teilhaben können. Das gilt für die Einstellung neuer Mitarbeiter, wie auch für Mitarbeiter, die erst nach ihrer Einstellung eine Behinderung durch Krankheit oder Unfall erleiden. Wir gestalten Lösungen, um sie in das Arbeitsleben vollständig integrieren zu können. Wichtig ist in diesem Zusammenhang der Erfahrungsaustausch. Diese speziell gestalteten Arbeitsplätze dokumentieren wir in einer Datenbank des Instituts der Deutschen Wirtschaft. Damit haben auch andere Unternehmenseinheiten des Konzerns auf diese Informationen Zugriff.

In unserer Hauptgesellschaft in Deutschland (Deutsche Post AG) beschäftigten wir im Berichtsjahr 13.740 Mitarbeiter mit Behinderung, das entspricht einer Beschäftigungsquote im Jahresdurchschnitt von 8,6 %. Damit liegen wir erneut deutlich über der vergleichbaren Quote der privaten Wirtschaft in Deutschland (4,0 % im Jahr 2010, Quelle: Bundesagentur für Arbeit).



[www.rehadat.de](http://www.rehadat.de)

### Beschäftigte mit Behinderungen (Deutsche Post AG) ✓

		2010	2011 <sup>1</sup>	2012
Arbeitsplätze (gemäß § 80 Sozialgesetzbuch IX)	Kopfzahl	12.758	13.199	13.740
Beschäftigtenquote	%	8,0	8,3	8,6

<sup>1</sup>Angepasst

## Netzwerk für Toleranz

Weltweit bekennen sich immer mehr homo-, bi- und transsexuelle Frauen und Männer offen zu ihrer Sexualität. Wir setzen uns dafür ein, dass unsere Beschäftigten ungeachtet ihrer sexuellen Orientierung und Identität diskriminierungsfrei ihrer Arbeit nachgehen und ihre beruflichen Ziele verfolgen können. Im Berichtsjahr haben wir unsere Zusammenarbeit mit unserem konzernweiten Netzwerk „RainbowNet“ fortgesetzt und erneut Aktionen und Workshops durchgeführt.

## Klare Absage an Diskriminierung

Unsere Unternehmenskultur ist geprägt von der Vielfalt unserer Mitarbeiter. Durch unseren Verhaltenskodex ist für alle Mitarbeiter konzernweit verankert, dass Diskriminierung bei Deutsche Post DHL nicht geduldet wird. Kommt es dennoch dazu, werden diese Vorfälle regional von unseren Spezialisten betreut, im Einklang mit unserem Verhaltenskodex gelöst und dokumentiert. In einigen Ländern ist eine zentrale Erfassung dieser Vorfälle aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich und eine Darstellung in diesem Bericht daher nicht enthalten.

# Personal planen und gewinnen

## Personalentwicklung im Zeichen des demografischen Wandels

In vielen Ländern wirken sich die Veränderungen in der Alters- und Sozialstruktur der Bevölkerung in zunehmendem Maße auf unsere Nachwuchskräfteplanung aus. Während das Personalmanagement in Europa Antworten auf den steigenden Altersdurchschnitt der Belegschaft finden muss, geht es in den bevölkerungsstarken Schwellenländern Asiens oder Südamerikas eher darum, junge Talente durch Aus- oder Weiterbildungsmaßnahmen zu fördern. Gezieltes Personalmarketing und effiziente Personalgewinnung im globalen Kontext sind für unsere Zukunft von immenser Bedeutung.



Mit der strategischen Personalplanung können wir Alterungs- und Kapazitätsrisiken, eine langfristige Nachfolgeplanung, Transfermöglichkeiten oder Trainingsbedarfe frühzeitig erkennen und steuern. Nachdem drei Pilotprojekte in Deutschland und Mexiko erfolgreich abgeschlossen wurden, wird die Methodik nun auf weitere Länder und Divisionen übertragen.

#### Mitarbeiter nach Alter und Geschlecht zum 31. Dezember (Deutsche Post AG) ✓

Kopfzahl	2010		2011		2012	
	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen
Bis 20 Jahre	1.990	1.277	2.269	1.215	2.519	1.229
21 – 30 Jahre	11.160	6.619	12.367	6.904	12.189	6.342
31 – 40 Jahre	17.101	15.783	16.390	14.694	15.067	12.727
41 – 50 Jahre	34.006	35.580	33.858	35.305	33.036	33.624
51 – 60 Jahre	24.214	22.411	25.187	24.152	25.941	25.667
ab 61 Jahre	2.038	1.082	2.285	1.403	2.375	1.543
Durchschnittsalter	43,6	44,5	43,5	44,9	43,8	45,5

#### Mehr Ausbildungsmöglichkeiten im Konzern

Das Spektrum unserer Ausbildungsberufe ist so vielfältig wie der Konzern selbst. Je nach Schulabschluss und persönlicher Neigung haben Schulabgänger in Deutschland die Auswahl aus über 20 verschiedenen Ausbildungs- und Studienmöglichkeiten. Auch außerhalb Deutschlands bieten wir jungen Menschen attraktive berufliche Qualifikationen.

Bei der Einstellung von Praktikanten halten wir uns an die Richtlinien der Initiative „Fair Company“: Wir zahlen eine angemessene Vergütung, bieten Praktika nicht anstelle von Vollzeitstellen an, machen keine vagen Versprechungen einer Weiterbeschäftigung.

Im Jahr 2012 beschäftigte Deutsche Post DHL weltweit rund 4.900 Auszubildende und Trainees. Allein in Deutschland entschieden sich 2.106 junge Menschen für eine Ausbildung oder ein duales Studium im Konzern. Fast 80 % der Auszubildenden haben wir in ein Arbeitsverhältnis übernommen und ihnen damit eine berufliche Perspektive eröffnet.

**4.900**  
Nachwuchskräfte ✓

 [www.karriere.de/  
startseite/fair-company](http://www.karriere.de/startseite/fair-company)

 [www.dp-dhl.com/de/  
karriere.html](http://www.dp-dhl.com/de/karriere.html)

#### Auszubildende und Trainees ✓

	2010	2011	2012
Deutsche Post DHL (Jahresdurchschnitt)	3.775	4.392	4.910
Deutsche Post AG (Kopfzahl zum 31. Dezember)	2.245	2.045	3.164
davon Männer	%	62,9	63,8
Frauen	%	37,1	36,2

#### Ausbildungsberufe Konzern Deutsche Post DHL weltweit ✓

Angaben in %	2010	2011	2012
Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen	53,1	50,6	60,2
Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung	15,2	10,3	10,1
Studierende an der Dualen Hochschule	9,9	8,5	10,2
Berufe für Lagerlogistik	10,4	8,0	6,4
Sonstige Berufe	11,4	22,6	13,1



### Zweite Chance für Jugendliche ohne Ausbildungsplatz

Um auch Jugendlichen ohne Ausbildungsplatz eine zweite Chance zu geben, haben wir 2012 mit unserem Förderprogramm „Perspektive Gelb“ rund 450 zusätzliche Praktikumsplätze speziell im Unternehmensbereich BRIEF zur Verfügung gestellt. Mindestens sechs Monate lang werden die Jugendlichen auf ihre Berufsausbildung zur Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen (FKEP) vorbereitet. 75 % der Praktikanten hat die Deutsche Post bisher in eine reguläre Ausbildung übernommen.

### Stipendienprogramm für Kinder unserer Mitarbeiter

In unterschiedlichen Regionen bieten wir den Kindern unserer Mitarbeiter mit unserem Konzernprogramm „UPstairs“ Stipendien an. Im Allgemeinen unterstützen wir die Stipendiaten über einen Zeitraum von drei Jahren. Jeder Stipendiat erhält ein maßgeschneidertes Paket, das die Übernahme der Schul- und Studiengebühren sowie einen Mentor und Praktika enthält. Außerdem umfasst es Weiterentwicklungsmaßnahmen, z. B. Sprach- oder IT-Kurse. Im Berichtsjahr wurde das Programm erfolgreich in 87 Ländern implementiert und fördert nun rund 600 Kinder. Auf unserer [Website](#) präsentieren wir zahlreiche Beispiele.

**600**  
Stipendiaten  
in 87 Ländern

[www.dp-dhl.de/upstairs](http://www.dp-dhl.de/upstairs)

## Persönlichkeiten entwickeln

### Nachfolgeplanung sichert den Erfolg des Unternehmens

Motivierte und engagierte Mitarbeiter bereiten wir auf allen Hierarchieebenen gezielt auf Führungsaufgaben vor. Damit sichern wir die Nachfolge und somit die Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens. Von Kompetenz- und Talentprogrammen für Mitarbeiter und Führungskräfte, über die Ausbildung von Nachwuchskräften bis zur Begleitung von Teams und Organisationen in Veränderungsprozessen reicht das Spektrum in der konzernweiten Personalentwicklung. Entsprechend den regionalen Anforderungen der Unternehmensbereiche werden dezentral verschiedene Weiterbildungsmaßnahmen durchgeführt, z. B. Workshops und E-Learning-Kurse.

Die Grundlage unserer Personalentwicklung bildet unser Performance-Managementsystem „motiv8“, mit dem wir die jährlichen Leistungsbeurteilungen und individuellen Entwicklungspläne für unsere Mitarbeiter erstellen.

### Aus- und Weiterbildung<sup>1</sup>



		2010	2011	2012
Jährliche Trainingstage per Vollzeitkraft	Tage	1,9	1,2	1,4
Jährliche Aus- und Weiterbildungskosten per Vollzeitkraft	€	220	191	185

<sup>1</sup> Gemäß Befragung; bei den Trainingstagen entsprach die Abdeckung aller Mitarbeiter (Vollzeitarbeitskräfte) 2012: 90,9 % (2011: 94,9 %, 2010: 73,5 %). Bei den Aus- und Weiterbildungskosten entsprach die Abdeckung aller Mitarbeiter (Vollzeitarbeitskräfte) 2012: 100 % (2011: 100 %, 2010: 89,1 %).

### Führungskompetenzen auf allen Ebenen stärken

Um die Kompetenzen unserer Führungskräfte zu stärken, haben wir im Berichtsjahr spezielle Führungsprogramme entwickelt und vom Topmanagement über das obere bis mittlere Management eingeführt. Damit haben wir eine bereichsübergreifende Dialog- und Lernplattform geschaffen, auf der sich die Teilnehmer darüber austauschen, wie sie ihr tägliches Handeln als Führungskräfte mit den wachsenden Anforderungen des Marktes, der Kunden, von Mitarbeitern und Investoren in Einklang bringen und wie sie die Führungsleitlinien von Deutsche Post DHL in der Praxis anwenden. Entsprechend den regionalen Anforderungen werden Workshops und Weiterbildungsmaßnahmen vor Ort durchgeführt. Ausführlich berichten wir dazu im [Geschäftsbericht 2012](#).

<http://geschaeftsbericht2012.dp-dhl.com/>



Im Unternehmensbereich BRIEF wurden Mitarbeiter mit Potenzial im Rahmen von Talentprogrammen auf den nächsten Karriereschritt vorbereitet. Erfolgreiche Teilnehmer werden für drei Jahre in einen sogenannten Talent-Pool aufgenommen, der aktuell mehr als 300 mögliche Kandidaten für vakante Positionen umfasst. Etwa jeder vierte der Kandidaten kann die vorab in Aussicht gestellte Position erreichen.

Der Unternehmensbereich EXPRESS hat mit dem im Berichtsjahr eingeführten „MENA Talent Program“ Nachwuchskräfte im Mittleren Osten und Nordafrika rekrutiert und die Zahl der einheimischen Mitarbeiter in leitenden Positionen steigern können. Die in diesem Programm erzielten Erkenntnisse zur Gewinnung einheimischer Nachwuchskräfte werden nun in die unternehmerische Rekrutierungspraxis integriert.

Bei den auf zwei Jahre angelegten Entwicklungsprogrammen für die mittleren Führungsebenen im Unternehmensbereich GLOBAL FORWARDING, FREIGHT wurde das „integrierte Lernen“ intensiviert, eine Kombination aus Präsenzveranstaltungen und E-Learning. Über die herkömmlichen Schulungsmodule hinaus nahmen die Teilnehmer an internationalen WebEx-Sitzungen mit dem Topmanagement und globalen „Networking Events“ teil. Bisher haben 130 Führungskräfte an diesem Programm teilgenommen.

Der Unternehmensbereich SUPPLY CHAIN hat nach den USA und Europa das im Jahr 2007 entwickelte „Leadership Enrichment Program“ nun auch in Asien eingeführt. Ziel dieses Programms für Führungskräfte ist es, ein Verständnis für die Informations- und Planungssysteme zu entwickeln, die zum Aufbau eines leistungsstarken Teams erforderlich sind.

## Im Dialog mit den Mitarbeitern

Das größte Kapital unseres Konzerns sind die Ideen, Fähigkeiten, Erfahrungen und Meinungen unserer Mitarbeiter. Jeder einzelne von ihnen ist ein Spezialist auf seinem Gebiet und kann die Arbeitsabläufe an seinem Platz und die Anforderungen der Kunden am besten beurteilen. Deshalb bieten wir unseren Mitarbeitern über alle Hierarchie-Ebenen hinweg die Möglichkeit, Arbeitsprozesse mitzugestalten und auf diese Weise die Innovationskraft des Unternehmens zu sichern. Wir pflegen eine Dialogkultur, die von Offenheit und gegenseitiger Wertschätzung geprägt ist.

### Die einzelne Meinung zählt

Unsere jährliche Mitarbeiterbefragung wurde bereits zum sechsten Mal in Folge durchgeführt. Konzernweit laden wir dazu ein, Meinungen zu äußern und das direkte Arbeitsumfeld mitzugestalten. Als Seismograph des Unternehmens ermöglicht uns die Befragung, Handlungsbedarf rechtzeitig zu erkennen und die richtigen Veränderungsschritte einzuleiten. Neben dem bonusrelevanten Themenbereich „Mitarbeiterengagement“ und der „Aktiven Führung“ fragen wir die Mitarbeiter unter anderem auch nach ihrer Zufriedenheit mit der Konzernstrategie und der Kommunikationskultur im Unternehmen. Insgesamt zeigen uns die Ergebnisse, dass wir damit auf dem richtigen Weg sind. Die Zustimmungswerte zu den abgefragten Kriterien steigen seit dem Jahr 2009 kontinuierlich. Damit bestätigen unsere Mitarbeiter die Zufriedenheit mit ihrem Unternehmen.

Jährlich folgt auf die Befragung eine Diskussion der Ergebnisse auf Teamebene, um Verbesserungspotenzial zu identifizieren. Dazu zählen z. B. neue Initiativen zum freiwilligen Engagement der Mitarbeiter sowie Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten. In der folgenden Übersicht stellen wir die wesentlichsten Kennzahlen mit den Zustimmungswerten dar.

**72 %**  
Mitarbeiter-  
engagement



**Mitarbeiterbefragung: Zustimmungsqoten (Auszug)** ✓

Angaben in %	2010	2011	2012
<b>Mitarbeiterengagement</b>			
Verbundenheit der Mitarbeiter mit Deutsche Post DHL; Zufriedenheit, Loyalität, Stolz und die Bereitschaft, für das Unternehmen zu werben	67	71	72
<b>Aktive Führung</b>			
Erfahren die Mitarbeiter von ihrem Vorgesetzten einen respektvollen, wertschätzenden Umgang und eine auf regelmäßigem Feedback basierende Förderung?	63	67	69
<b>Strategie</b>			
Wird die Strategie von Deutsche Post DHL den Mitarbeitern klar vermittelt und haben die Mitarbeiter Vertrauen in die Zukunftsaussichten des Unternehmens?	64	70	72
<b>Kommunikation</b>			
Gibt es eine Kommunikationskultur innerhalb von Deutsche Post DHL, die Offenheit und einen konstruktiven Informationsaustausch fördert?	62	67	69
<b>EOS-Folgemaßnahmen</b>			
Wahrnehmung der Mitarbeiter, inwieweit ihre Antworten auf die Mitarbeiterbefragung gehört werden und Veränderungen nach sich ziehen	53	59	60

**Internationalisierung des Ideenmanagements schreitet voran**

Wir ermuntern unsere Mitarbeiter gezielt dazu, bisherige Methoden und Arbeitsprozesse zu hinterfragen und neue Lösungen vorzuschlagen. Mit unserem Ideenmanagementsystem bieten wir kreativen Köpfen auch einen finanziellen Anreiz. Die hohe Anzahl von Verbesserungsvorschlägen und die hohe Umsetzungsquote spiegeln die Kreativität der Mitarbeiter und damit die Innovationskraft des Konzerns anschaulich wider.

Im Berichtsjahr wurde eine neue Software in Deutschland implementiert und das Ideenmanagementsystem international ausgerollt. Über ein Online-Portal können Mitarbeiter aus mittlerweile 35 Ländern ihre Ideen direkt eingeben, sich länderübergreifend austauschen und gemeinsam Ideen entwickeln. Beispielsweise mit Vorschlägen zur Verringerung von Verpackungsmaterial ohne Qualitätsverlust oder der Entwicklung eines Konzepts zur optimalen Ausnutzung von Paletten leisten sie einen wertvollen Beitrag zur Entwicklung des Konzerns. Insgesamt wurden im Berichtsjahr 81 % der 165.124 eingereichten Vorschläge umgesetzt.

Für das Gesamtkonzept des Ideenmanagements wurde Deutsche Post DHL 2012 unter anderem vom Deutschen Institut für Betriebswirtschaft mit dem „Deutscher IdeenPreis“ für das „Beste Ideenmanagement“ ausgezeichnet.

**Mitarbeiter im offenen Dialog**

Wir informieren unsere Mitarbeiter regelmäßig, zeitnah und detailliert über aktuelle Entwicklungen und organisatorische Veränderungen im Konzern. Wir pflegen einen offenen Dialog mit unseren Mitarbeitern, der auf Ehrlichkeit, Respekt und gegenseitigem Vertrauen beruht. Unser Vorstandsvorsitzender Dr. Frank Appel ist Pate der offenen Dialogkultur und beantwortet regelmäßig Fragen der Mitarbeiter über das Format „Fragen an Frank Appel“. Allein im Berichtsjahr wurden 600 Fragen direkt an ihn gerichtet und beantwortet.

**133.698**  
umgesetzte  
Verbesserungs-  
vorschläge ✓

 [www.dp-dhl.de/hintergrund-ideenmanagement](http://www.dp-dhl.de/hintergrund-ideenmanagement)



## Arbeitsschutz

### Die Sicherheit unserer Mitarbeiter hat oberste Priorität

Wir sind für die Sicherheit unserer Mitarbeiter verantwortlich. Bestimmte Berufsgruppen, wie beispielsweise Zusteller, Fahrer oder Maschinenbediener, sind von besonderen Unfall- oder Gefahrgutrisiken betroffen. Um ihre Sicherheit zu gewährleisten, überprüfen wir regelmäßig die Arbeitsstätten und die dort eingesetzten Arbeitsmittel und führen präventive Sicherheitstrainings durch. Darüber hinaus wurden in Deutschland zahlreiche Betriebsvereinbarungen zu Arbeitsschutzthemen im Berichtsjahr abgeschlossen. Der Arbeitsschutz von Deutsche Post DHL wurde 2012 erneut nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert. Konzernweit stellen wir mit der Gesundheitsrichtlinie sicher, dass die Sicherheitsstandards eingehalten werden.

### Ausfallzeiten wegen Arbeitsunfällen sinken

Unsere Mitarbeiter werden kontinuierlich mit präventiven Maßnahmen zu umsichtigem und sicherem Arbeiten angeleitet. Allein in Deutschland betreut der Arbeitsschutz rund 200.000 Mitarbeiter in allen Gesellschaften.

#### Arbeitsschutz: Unfalldaten

	2010	2011 <sup>1</sup>	2012 <sup>2</sup>
<b>Deutsche Post AG</b> ✓			
Anzahl der Arbeitsunfälle <sup>3</sup>	17.374	12.864	14.441
Unfallquote (Unfälle pro 1.000 Mitarbeiter pro Jahr)	100	72	80
Anzahl unfallbedingter Ausfalltage (Kalendertage)	377.889	320.997	313.750
Ausfalltage pro Unfall	21,8	24,9	21,7
Anzahl bei Arbeitsunfällen tödlich verunglückter Mitarbeiter	0	2	1
<b>SUPPLY CHAIN (ungeprüft)</b>			
Anzahl der Arbeitsunfälle <sup>4</sup>	1.880	1.626	1.500
Unfallquote (Unfälle pro 1.000 Mitarbeiter pro Jahr)	13,8	11,9	10,8
Anzahl unfallbedingter Ausfalltage (Arbeitstage)	30.792	29.953	24.363
Ausfalltage pro Unfall	16,4	18,4	16,2

<sup>1</sup> Angepasst.

<sup>2</sup> Veränderung ggü. GB 2012: Enthält Meldungen bis zum 31. März 2013.

<sup>3</sup> Unfälle mit mindestens einem Ausfalltag, einschließlich Unfälle auf dem Weg von und zur Arbeitsstätte.

<sup>4</sup> Unfälle mit mindestens einem Ausfalltag.

Gemessen an dem Gefährdungspotenzial der verschiedenen Arbeitsbereiche, hält sich die Anzahl der Unfälle (Deutsche Post AG) auf einem vergleichsweise niedrigen Niveau. Im Berichtsjahr betrug die Anzahl der Arbeitsunfälle 14.441. Vor allem der strenge Winter mit damit verbundene Unfälle hat zu diesem Anstieg beigetragen. Dagegen entwickelte sich die Ausfallzeit je Unfall mit 22 Tagen positiv und fiel damit deutlich geringer aus als im Vorjahr. Daraus lässt sich ableiten, dass die Schwere der Unfälle abnimmt.

### Prävention von Arbeitsunfällen ist wichtig

Nach dem Erfolg im Vorjahr haben wir im April 2012 erneut einen konzernweiten Sicherheitstag „World Safety Day“ veranstaltet, um die Mitarbeiter für bestimmte Arbeitsschutzthemen zu sensibilisieren. Schwerpunktthema der insgesamt 170 Aktionen war diesmal die „Persönliche Schutzausrüstung“. Im April 2013 sind erneut verschiedene Aktivitäten rund um den Weltsicherheitstag geplant.



Wie bereits berichtet, unterhält Deutsche Post DHL ein konzernweites Arbeitsschutznetzwerk, um die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch zwischen den Arbeitsschutzverantwortlichen zu fördern. Mittlerweile umfasst das Netzwerk rund 140 Mitglieder in 56 Ländern und Regionen.

Beispielhaft im Rahmen der betrieblichen Präventionsarbeit ist die Neu- und Weiterentwicklung von Pedelec-Zustellfahrrädern und neuartigen Paket-Rollbehältern im Berichtsjahr. Für Zusteller wurden wieder Geh- und Fahrsicherheitstrainings sowie Trainings im Umgang mit aggressiven Hunden angeboten.

### **Sicherheitsmaßnahmen für Mitarbeiter im Ausland**

Die Sicherheit unserer Mitarbeiter steht auch bei Auslandseinsätzen im Vordergrund. So beraten wir bei der Planung und Durchführung von Geschäftsreisen und bieten eine umfassende Begleitung der international entsandten Mitarbeiter und deren Familien in Risikoländern.

### **Sicherheit im Straßenverkehr**

Auch im Bereich der Verkehrssicherheitsarbeit haben wir zahlreiche Maßnahmen umgesetzt. Dazu gehören die Kooperation mit externen Fachorganisationen, der Unfallkasse Post und Telekom, anderen Großunternehmen, wie z. B. der Deutschen Telekom, sowie Hochschulen. Durch unsere aktive Mitgliedschaft im Vorstand des Deutschen Verkehrssicherheitsrates e. V. (DVR) konnten wir unsere Erfahrungen und Erkenntnisse als weltweit führendes Transport- und Logistikunternehmen in die nationale Verkehrssicherheitsarbeit in Deutschland einfließen lassen.

Konzernweit bieten wir unseren Mitarbeitern über das Intranet ausführliche Informationen zum Thema Verkehrssicherheit. Diese haben wir im Berichtsjahr weiterentwickelt und Trainingsmaterialien beispielsweise für Berufskraftfahrer umfassend ergänzt und überarbeitet.

### **Sicherheit im Flugbetrieb bei DHL**

Die Sicherheit unserer Flugzeugflotte wird nach internationalen Standards regelmäßig überprüft und entsprechenden Audits unterzogen. Auch die Schulungen für unsere Mitarbeiter in den Bereichen Frachtumschlag und Flugzeugabfertigung entsprechen den strengen Richtlinien, die von Organisationen wie der Zivilen Luftfahrtorganisation (ICAO) und Branchenverbänden wie der International Air Transport Association (IATA) vorgegeben werden.

### **Gefahrgüter werden sicher transportiert**

Als führendes Logistikunternehmen sind wir darauf spezialisiert, Gefahrgüter und gefährliche Substanzen fachgerecht und sicher im Rahmen geltender Vorschriften zu transportieren. Unser Gefahrgutmanagement haben wir in Hinblick auf die gesetzlichen Bestimmungen und internationalen Gefahrgutvorschriften und mit Expertenwissen im Bereich des nationalen und internationalen Gefahrgutrechts ausgestaltet. 13 regionale Gefahrgutbeauftragte und rund 900 beauftragte Personen für Gefahrgut in den Niederlassungen sind für die vorschriftsmäßige Beförderung gefährlicher Güter verantwortlich und wurden speziell für diese wichtige Aufgabe geschult. Im Berichtsjahr haben wir die Schulungen weiter ausgebaut.

**900**  
Beauftragte  
für Gefahrgut

### **Sozialberater unterstützen in Krisensituationen**

Bei Konflikten am Arbeitsplatz, gesundheitlichen oder persönlichen Problemen haben unsere Mitarbeiter in Deutschland die Möglichkeit, sich vertrauensvoll an die betrieblichen Sozialberater der Deutsche Post AG zu wenden. Die Sozialberater sind im Unternehmen gut vernetzt und arbeiten darüber hinaus mit externen Fachstellen zusammen. Sie sind in die Prozesse der Gesundung und Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit integriert. Für schwerwiegende und traumatische Krisensituationen sind sie zusätzlich als betriebliche Notfallhelfer und als Suchthelfer qualifiziert worden.



## Gesundheitsmanagement

Unser Ziel ist es, Gesundheit und Wohlbefinden unserer Mitarbeiter zu erhalten und zu steigern. Deswegen sorgen wir für ein gesundheitsförderliches Arbeitsumfeld und motivieren unsere Beschäftigten mit zahlreichen Aktivitäten zu einem gesunden Lebensstil. Mit unserer Gesundheitsrichtlinie haben wir konzernweit einen gemeinsamen Rahmen für unsere Gesundheitsmanagementsystematik geschaffen. Sie wird in der gemeinsamen Erklärung zu Gesundheitsmanagement und Arbeitssicherheit vom [Deutsche Post DHL Forum](#) unterstützt.

→ Seite 35

### Krankenstand bleibt weltweit stabil

Weltweit konnten wir den Krankenstand im Konzern auf 5,2 % stabilisieren (gemäß Befragung, die 73 % der Mitarbeiter abdeckt). Dagegen ist er in Deutschland um 0,2 % gegenüber dem Vorjahr auf 7,6 % leicht gestiegen. Das zunehmende Alter der Beschäftigten und der Anstieg der chronischen Erkrankungen spielen bei der Entwicklung des Krankenstands eine immer größere Rolle.

**5,2 %**  
Krankenstand im  
Jahresdurchschnitt ✓

### Prävention verringert Erkrankungsrisiken

Prävention beginnt am Arbeitsplatz. Deshalb haben wir z. B. in unseren Betrieben in Deutschland Arbeitskreise „Gesundheit“ eingerichtet, die jedes Jahr bis zu 40.000 gesundheitsfördernde Maßnahmen initiieren. Die Arbeitskreise tagen drei- bis viermal im Jahr und setzen sich aus Führungskräften, Arbeitnehmervertretern, Betriebsärzten, Fachkräften für Arbeitssicherheit, Sozialberatern und weiteren Experten zusammen. Gemeinsam mit den Mitarbeitern analysieren sie die Arbeitsplatzbedingungen vor Ort und wählen nach Bedarf aus einem Gesundheitsförderkatalog die jeweils passenden Maßnahmen aus, z. B. aus den Bereichen Ergonomie, Bewegung, Ernährung oder Stressbewältigung. Über die Arbeitskreise und lokale Gesundheitszirkel erreichen wir nahezu alle Mitarbeiter in Deutschland; über internationale Gesundheitskampagnen und Best-Practice-Initiativen der Gesundheitsförderung erreichen wir über 50 % unserer Mitarbeiter weltweit.

### Globales Engagement für Gesundheit

Unser Engagement für die Gesundheit unserer Beschäftigten geht weit über die gesetzlichen Rahmenbedingungen hinaus – nicht nur in Deutschland. Die umfangreichen Aktivitäten reichen von der systematischen Berichterstattung im Themenfeld Gesundheit, über die Identifikation und Förderung von Best-Practice-Initiativen zur Gesundheitsförderung bis hin zur Vernetzung mit anderen Unternehmen, die auf dem Gebiet der Gesundheitsförderung besonders aktiv sind und der Beratung unserer Kunden zum Gesundheitsmanagement sowie dem Austausch mit unseren Stakeholdern.

Im Dezember 2012 wurden bereits zum fünften Mal die Best-Practice-Initiativen in der Gesundheitsförderung in unserem Konzern mit dem „Deutsche Post DHL Corporate Health Award“ ausgezeichnet. So wurde beispielsweise in China die Arbeitsumgebung im Hinblick auf ein ganzheitliches Gesundheitsverständnis verbessert. Der Erfolg dieser Maßnahmen ist in der höheren Produktivität, einem geringeren Krankenstand und einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit messbar. In Deutschland wiederum waren wir mit unserem Präventionsprogramm erfolgreich und konnten die Effizienz unserer Maßnahmen steigern. So wurden z. B. Mitarbeiter zu Multiplikatoren für Gesundheitsschutz und Ergonomie ausgebildet und zielgruppenorientierte Workshops sowohl für Führungskräfte als auch für Zusteller zum Themenfeld „Stress und Entspannung“ durchgeführt.



Darüber hinaus engagieren wir uns in übergreifenden gesundheitspolitischen Arbeitsgruppen, unter anderem der Global Business Coalition Health oder dem Vorstand der Deutschen Gesellschaft für Arbeitsmedizin und Umweltmedizin e. V. In Netzwerken, wie z. B. „Enterprise for Health“, vergleichen wir uns kontinuierlich mit anderen Unternehmen auf dem Gebiet der Gesundheitsförderung. Auf internationalen Konferenzen zum Thema „Bekämpfung chronischer Erkrankungen“ diskutieren wir mit Politikern, Gesundheitsexperten und Wissenschaftlern unseren gesellschaftlichen Beitrag zum Erhalt und zur Förderung der Gesundheit der Menschen.

Wir wurden im Berichtsjahr erneut als „Move Europe-Partner Excellence“ für „Besonderes Engagement im betrieblichen Gesundheitsmanagement“ ausgezeichnet.

### **Chronische Erkrankungen bekämpfen**

Ein wesentlicher Schwerpunkt unserer Aktivitäten ist der Kampf gegen die Zunahme chronischer Krankheiten, wie beispielsweise Diabetes oder Herz-Kreislauferkrankungen, von denen zunehmend auch jüngere Mitarbeiter betroffen sind. Nach Prognosen des Weltwirtschaftsforums verursachen diese Krankheiten 60 bis 80 % der Todesfälle weltweit und werden bis 2030 für ökonomische Belastungen von nahezu 47 Mrd. US-Dollar verantwortlich sein.

Wir unterstützen zudem die Vereinten Nationen im Kampf gegen HIV/Aids, Malaria, Tuberkulose und andere Erkrankungen. Als Mitglied der Global Business Coalition Health engagieren wir uns u. a. für die Prävention von HIV/Aids. Besonders in stark betroffenen Ländern wie Südafrika, Estland und Mexiko bieten wir durch geeignete Programme und Maßnahmen Aufklärung und Unterstützung an. Anlässlich des jährlichen Welt-Aids-Tags informieren wir unsere Mitarbeiter konzernweit über unsere Angebote und Aktivitäten in diesem Bereich.

 [www.gbchealth.org](http://www.gbchealth.org)

### **Überdurchschnittliche Krankheitsvorsorge**

In vielen Ländern offerieren wir unseren Mitarbeitern freiwillige Vorsorgeangebote. In Deutschland bieten wir unseren Beschäftigten unabhängig vom Lebensalter eine betriebsärztliche Check-up-Untersuchung an, die unter anderem Früherkennungsmaßnahmen zur Prävention von Herz- und Gefäßerkrankungen, Erkrankungen der Muskeln und des Skeletts, psychischen Erkrankungen sowie von Hör- und Sehproblemen umfasst. Der Betriebsarzt leitet ggf. notwendige Maßnahmen ab und gibt den Beschäftigten individuelle Empfehlungen zum Erhalt ihrer Gesundheit.

Ein Kernelement bei der effizienten Bekämpfung chronischer Erkrankungen ist die Förderung körperlicher Aktivitäten. Mit unserer internationalen Initiative „Go by Bike“ haben wir die Aspekte „Bewegung“ und „Umweltschutz“ zusammengeführt. Im Rahmen dieser Initiative legten Mitarbeiter aus 20 Ländern im Berichtsjahr auf dem Weg von und zur Arbeit 1.001.710 Kilometer mit dem Fahrrad zurück. So fördern wir mit mehr körperlicher Aktivität die Gesundheit unserer Mitarbeiter.



## DER KURIER, DER DIE **UMWELT SCHONT.**

New York ist die Stadt, die niemals schläft.  
Darren Vargas stellt hier mit seinem Elektrofahrzeug  
Pakete zu – umweltfreundlich und fast lautlos. ▶



**Der wendige Elektrotransporter bietet trotz seiner überschaubaren Größe eine beachtliche Ladekapazität.**



**Darren Vargas ist seit drei Jahren als Kurier für DHL in Manhattan unterwegs. Er möchte nirgendwo anders arbeiten.**

7.30 Uhr im „Big Apple“. Darren Vargas, Kurier bei DHL Express, beginnt seinen Arbeitstag zunächst mit einer Lagebesprechung, dann mit Stretchingübungen – er macht sich fit für die Arbeit. Förderbänder erwachen zum Leben und bringen die ersten Pakete in die nächsten beiden Gebäudeebenen, wo schon die Zustellfahrzeuge bereitstehen. Die Kurierere beginnen mit dem Sortieren und Verladen.

Vargas verlädt die Pakete sorgfältig in sein Zustellfahrzeug, das er immer penibel sauber hält. Der Wagen ist Vargas' wichtigstes – und liebstes – Arbeitsmittel. Er fährt einen Ford Transit Connect, eines von 30 Elektrofahrzeugen, mit denen DHL Express im Rahmen des GoGreen-Programms seine Fahrzeugflotte in Manhattan im Jahr 2011 aufgerüstet hat, um CO<sub>2</sub>-Emissionen und Kraftstoffkosten zu senken. Zeitgleich wurden die übrigen 41 Transporter der Zustellbasis Manhattan auf Hybridantrieb umgestellt.

Der Transporter nimmt sich mit einer Länge von nur 4,80 Metern verglichen mit den üblicherweise 7 Meter langen Zustellfahrzeugen des DHL-Stützpunkts Manhattan

klein aus. Kleine Maße, große Vorteile: Vargas kann jede Verkehrslücke und jeden noch so kleinen Parkplatz nutzen. Der größte Vorteil ist jedoch, dass er mit dem kleineren Wagen keine Kreuzung mehr blockiert, wenn die Ampel auf Rot umgesprungen ist – ein Verkehrsverstoß, der in New York City mit einem Bußgeld von 90 Dollar geahndet wird.

#### **Lautlos durch Manhattan**

Lärmbelastung ist ein enormes Problem in New York, und gerade als Kurier weiß Vargas die Geräuschlosigkeit eines Elektrotransporters zu schätzen. Anders als bei den meisten Dieselfahrzeugen stört kein lautes Leerlaufgeräusch oder Röhren beim Anlassen. Im Gegenteil: Die nahezu lautlose und ruhige Fahrweise eines Elektroautos ist fast schon unheimlich. Kein Leerlauf, kein Geräusch – lediglich das Aufleuchten der Batterieanzeige beweist, dass der Motor läuft.

Vargas sucht einen Sender mit klassischer Musik und reiht sich in den dichten Berufsverkehr ein. Eine Stunde braucht er, um zu seinem Zustellbezirk zu gelangen, der 32 Blocks von der 50. bis zur 58. Straße zwischen Lexington Avenue und dem East River umfasst. Seine Tour beginnt jeden Tag mit einem Stopp bei der



In seinem 32 Blocks umfassenden Zustellbezirk kennt Darren Vargas jeden Pförtner und Portier beim Vornamen.

## EXPRESS

rund **100.000**  
Mitarbeiter weltweit

**2,6** Mio. Kunden

**36.750**  
Servicepoints  
(davon rund 2.500 Packstationen  
in Deutschland)

Britischen Botschaft, wo er Reisepässe zustellt. Von nun an ist er immer in Aktion: Er parkt sein Fahrzeug, liefert Pakete und Dokumente mit Hilfe einer Sackkarre oder eines Briefbehälters in den umliegenden Gebäuden aus und holt Sendungen ab. Zurück am Fahrzeug geht es einige Blocks weiter, wo die Prozedur von Neuem beginnt: Vargas belädt die Sackkarre oder den Briefbehälter, stellt Sendungen zu und holt Sendungen ab. Dies wiederholt sich unzählige Male.

Morgens bedient er in erster Linie Geschäftskunden. Er stellt einen dicken Packen Umschläge aus Asien an eine Anwaltskanzlei Ecke 53. Straße und Lexington Avenue zu, ein Karton aus Frankreich mit der Aufschrift „Vorsicht Glas! Zerbrechlich“ geht an eine Parfümerie in der 55. Straße, Ecke 3rd Avenue. In der 51. Straße wuchtet er mehrere Kartons die Treppe zu einem kleinen Tennisfachgeschäft hoch, dann nimmt er den Lastenaufzug, um einen Weinimporteur in der 2nd Avenue zu beliefern. Die Zeit fliegt nur so dahin. Zwischen den Zustellungen ist sein Handscanner nie still. Unaufhörlich gehen neue Abholaufträge ein.

### Zusteller in einer Stadt der Superlative

Im Laufe des Tages sucht Vargas die verschiedensten Büros im Big Apple auf – von vornehmen Kanzleien in luxuriösen Penthousegebäuden bis hin zu beengten Büroräumen staatlicher Handelsagenturen. Nach drei Jahren Arbeit in Manhattan kennt er jedes Bürogebäude seines Zustellbezirks von innen.

Mittags stärkt er sich mit einem mitgebrachten Roastbeef-Sandwich. Danach fahren er und ein weiterer Fahrer zur Zustellbasis West Side zurück. Dort holen sie Pakete ab, die mit späteren Flügen eingetroffen sind, und verteilen sie an einem Treffpunkt in der Park Avenue auf die restliche Zustellflotte. Nachmittags fährt er überwiegend Privatwohnungen an.

Vargas' Arbeitstag endet dort, wo er auch begonnen hat. Seine letzte Station ist die Britische Botschaft, wo er bearbeitete Reisepässe abholt. Gegen 16.30 Uhr macht er sich müde von der Arbeit, aber zufrieden mit seinem Tagwerk wieder auf zur Zustellbasis West Side. Er schließt die Fenster, um dem Straßenlärm zu entgehen, aus dem Radio ertönt sanft klassische Musik. ◀

**6.800**

ISO-14001-zertifizierte  
Standorte

## UMWELTSCHUTZ

<b>Umweltmanagement</b>	59
Umweltdialog	60
<b>Klimaschutz</b>	61
CO <sub>2</sub> -Emissionen messen	61
Maßnahmen zur Effizienzverbesserung	64
<b>Grüne Produkte</b>	67
<b>Weitere Umweltfaktoren</b>	69

Die im Kapitel enthaltenen Kennzahlen wurden durch PwC geprüft. ✓



**8.500**

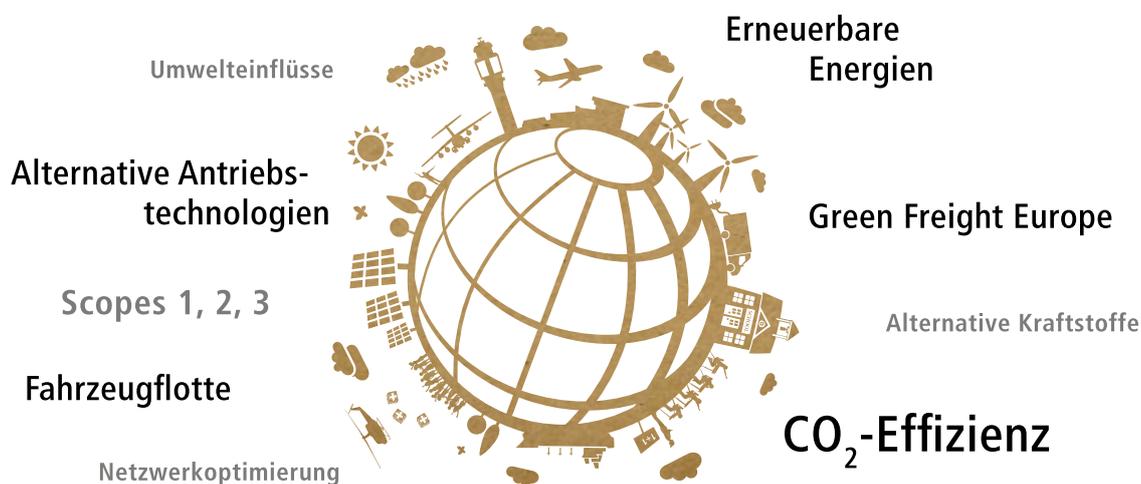
klimaschonende  
Fahrzeuge

**2,4 Mrd.**

CO<sub>2</sub>-neutral  
versandte Sendungen



# UMWELTSCHUTZ



## Umweltmanagement

### Klimaschutz ist unser Schwerpunkt

Als global agierender Logistikdienstleister bewegen wir Güter und Informationen auf der ganzen Welt und sind auf den Verbrauch von Kraftstoffen und anderen Energieträgern angewiesen. Den Großteil unseres Energiebedarfs decken wir durch fossile Energien, bei deren Verbrennung das Treibhausgas Kohlenstoffdioxid (CO<sub>2</sub>) entsteht. Insgesamt hat der Transportsektor einen Anteil von 13 % an den weltweit entstehenden CO<sub>2</sub>-Emissionen.

Mit unserem Umweltschutzprogramm GoGreen beeinflussen und verändern wir die Geschäftstätigkeit unseres Konzerns, indem wir die Umweltziele konzernweit verankern und das Bewusstsein der Mitarbeiter für Umweltbelange schärfen. Unser Schwerpunkt liegt dabei auf unseren CO<sub>2</sub>-Emissionen, mit denen wir die Umwelt am stärksten belasten. Deshalb messen wir unsere Emissionen und ergreifen Maßnahmen zur Effizienzsteigerung: Wir testen innovative Technologien und alternative Kraftstoffe in unserer Flotte und in unserem Netzwerk. Daneben nutzen wir verstärkt erneuerbare Energien in unseren Gebäuden und betrieblichen Anlagen. Aber auch der weiteren Einflüsse auf die Umwelt sind wir uns bewusst. Wir ergreifen geeignete Maßnahmen, um z. B. Luftschadstoffe und Lärmbelastigung zu verringern.

Mit unseren grünen Produkten bieten wir unseren Kunden standardisierte Services zum CO<sub>2</sub>-Ausgleich an und teilen unser Know-how im Rahmen unserer Beratungsleistungen zur Effizienzsteigerung.



 [www.dp-dhl.de/cr-video-gogreen](http://www.dp-dhl.de/cr-video-gogreen)

[www.dp-dhl.de/gogreen-produkte](http://www.dp-dhl.de/gogreen-produkte)

Die Organisation unseres Umweltschutzprogramms und seiner Verankerung im Konzern stellen wir im Kapitel „Der Konzern“ dar. Im Folgenden berichten wir über unsere wesentlichen Aktivitäten zur Erreichung der Umweltziele.

 Seite 12

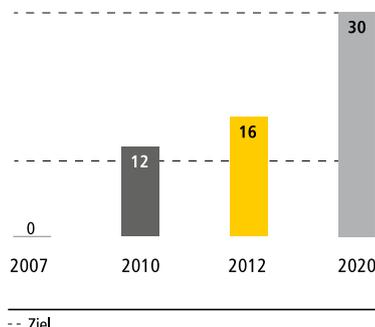


### Ambitioniertes Klimaschutzziel für das Jahr 2020

Bis zum Jahr 2020 wollen wir die CO<sub>2</sub>-Emissionen für jeden durch uns transportierten Brief oder

jedes Paket, jede transportierte Tonne Fracht und jeden genutzten Quadratmeter Lagerfläche um 30 % gegenüber 2007 senken. Dieses ambitionierte Ziel beinhaltet gleichzeitig auch die CO<sub>2</sub>-Emissionen unserer Subunternehmer im Transportbereich, die den größten Anteil an unseren Emissionen haben. Deshalb sind das Messen unserer Emissionen und die Ableitung betrieblich wichtiger Kennzahlen für uns das entscheidende Element, um am richtigen Ort mit den relevanten Maßnahmen die Entwicklung der Emissionen steuern zu können. Darüber hinaus beteiligen wir uns an der Entwicklung von Berechnungsstandards und an wegweisenden Initiativen in diesem Bereich.

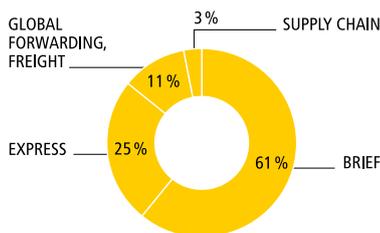
CO<sub>2</sub>-Effizienzsteigerung bis 2020



### Mehr als die Hälfte der Konzernstandorte sind nach ISO 14001 zertifiziert

Damit wir unsere Umweltziele auf Standortebe Ebene sicherstellen können, haben wir im Berichtsjahr das Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 im Konzern weiter umgesetzt. So wurden die Umweltstandards in einem Managementsystem zusammengeführt. Inzwischen sind bereits 6.800 unserer rund 12.500 Standorte weltweit zertifiziert; dies entspricht einem Anteil von 54 %.

Standorte zertifiziert nach ISO 14001<sup>1</sup> ✓



Das Berichtsformat der ISO-14001-Daten haben wir im Jahr 2012 an unsere internen Managementprozesse angepasst. Aus diesem Grund führen wir die Anzahl der Mitarbeiter in den zertifizierten Standorten nicht mehr auf.

<sup>1</sup> Gemäß Befragung

## UMWELTDIALOG

### Neue Standards für CO<sub>2</sub>-Emissionen mitentwickelt

Wir engagieren uns in der Entwicklung von Standards für die Berechnungen von Treibhausgasemissionen und deren Management. So haben wir bei der Erprobung der neuen Standards des Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), einer Initiative des Weltwirtschaftsrats für nachhaltige Entwicklung und des World Resources Institute, mitgewirkt. Darüber hinaus arbeiten wir in Gremien und Arbeitsgruppen daran mit, gemeinsame branchenspezifische Grundlagen für die Berechnung von CO<sub>2</sub>-Emissionen global zu etablieren. Zum Beispiel waren wir an der Entwicklung der jüngst erschienenen Norm DIN EN 16258 beteiligt, die erstmals standardisierte Berechnungsvorgaben für den Transportsektor bietet.



[www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)

### Wegweisende Initiative im Straßengüterverkehr ins Leben gerufen

Im März 2012 haben wir zusammen mit Kunden und Wettbewerbern die „Green Freight Europe“ (GFE) Initiative ins Leben gerufen, der bislang rund 90 Unternehmen beigetreten sind und die von einer Reihe nationaler und europäischer Industrieverbände unterstützt wird. Gemeinsam verfolgen die Mitglieder das Ziel, GFE als führendes Programm zur Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen im Straßengüterverkehr europaweit zu etablieren und die Transparenz über die CO<sub>2</sub>-Effizienz der Teilnehmer im Straßengüterverkehr zu verbessern. Die Zusammenarbeit zwischen Logistikdienstleistern, Spediteuren und Verladern ermöglicht auch eine nachhaltige Vergabe von Dienstleistungen an besonders effiziente Subunternehmer, die zukünftig bei Aufträgen bevorzugt berücksichtigt werden können. Damit unterstützt unser Engagement auch die Erreichung unseres eigenen Effizienzziels.



[www.greenfreighteurope.eu](http://www.greenfreighteurope.eu)



### Engagement für die Entwicklung alternativer Flugkraftstoffe

Als Gründungsmitglied der Initiative [aireg e. V.](http://www.aireg.de) engagieren wir uns für die Entwicklung alternativer Flugkraftstoffe entlang der gesamten Wertschöpfungskette und deren Nutzung in unserem Konzern. Als Plattform für Wissenschaft und Forschung hat es sich aireg e. V. zum Etappenziel gemacht, bis zum Jahr 2025 eine 10-prozentige Beimischung von alternativen Flugkraftstoffen in Deutschland sicherzustellen. Hintergrund ist die weltweite Verpflichtung der Luftfahrtbranche, ab dem Jahr 2020 ein CO<sub>2</sub>-neutrales Wachstum zu erreichen und bis zum Jahr 2050 ihre CO<sub>2</sub>-Emissionen im Vergleich zum Jahr 2005 zu halbieren.



[www.aireg.de](http://www.aireg.de)

## Klimaschutz

In der Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen sehen wir den größtmöglichen positiven Einfluss auf die Umwelt. Mit unserer Umweltstrategie setzen wir auf eine kontinuierliche Verbesserung der Transparenz unserer CO<sub>2</sub>-Emissionen und befassen uns damit, weitere Lösungen zu identifizieren, mit denen wir unsere Effizienz verbessern können. Im Folgenden berichten wir über unsere Messverfahren der direkten (Scope 1) und indirekten (Scopes 2 und 3) CO<sub>2</sub>-Emissionen und unsere Maßnahmen zur Effizienzverbesserung.

### CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN MESSEN

#### Grundlagen unserer Berechnung

Wir ermitteln die CO<sub>2</sub>-Emissionen nach dem international anerkannten GHG Protocol sowie in Übereinstimmung mit den Anforderungen des europäischen Emissionshandelssystems (EU ETS) und den Vorgaben der ISO 14064. Auf dieser Grundlage erfassen wir folgende Emissionsarten:

- Direkte Emissionen (Scope 1), die durch Verbrennung von Kraftstoffen in eigenen Anlagen entstehen.
- Indirekte Emissionen (Scope 2), die aus der Erzeugung eingekaufter Energie, z. B. Strom, entstehen.
- Weitere indirekte Emissionen, z. B. aus den Transportdienstleistungen Dritter (Scope 3).

#### Datenqualität verbessert und Fortschritte in der Steuerung erzielt

Fortschritte in unserem Carbon-Accounting-System und in der Kennzahlenstruktur haben im Berichtsjahr dazu geführt, die Herkunft der CO<sub>2</sub>-Emissionen transparenter zu machen. Dadurch konnten wir noch gezielter Maßnahmen ergreifen und nachhaltig zu einer CO<sub>2</sub>-Reduktion beitragen. Dies gilt auch für die CO<sub>2</sub>-Emissionen unserer Transport-Subunternehmer.

Die Daten der Scopes 1 und 2 berechnen wir über das interne Finanzsystem anhand monatlich erhobener Energiedaten und anhand des Kraftstoffverbrauchs sowie von Daten aus Flugberichten („Flight Log Data“). Für die Berechnung der Scope-3-Emissionen können wir in der Regel nicht auf Verbrauchsdaten zurückgreifen. Daher wenden wir zusätzlich Modellrechnungen an, die auf eigenen Betriebsdaten basieren und adäquate Emissionsfaktoren für die Transportmodi berücksichtigen.

→ Seite 67

→ Seite 64

→ Glossar, Seite 90

#### Green Freight Europe (GFE) wird die Transparenz im Scope 3 verbessern

Ein effektives Management der Scope-3-Daten ist von großer Bedeutung für unsere Effizienzverbesserung. Durch die sehr hohe Anzahl an Vertragspartnern und die komplexe Eigentümerstruktur ist der Straßenverkehr in diesem Zusammenhang im Vergleich zur Luft- und Seefracht eine große Herausforderung. Im Berichtsjahr wurde in Zusammenarbeit mit GFE ein System zur Erfassung und Auswertung der Scope-3-Daten entwickelt und in einer Pilotphase getestet. Bereits seit Jahresbeginn 2013 nutzen wir es – wie auch einige Partner – für den Datenaustausch.

### Neue Berechnungsmethoden getestet und bereit für Implementierung

Die neuen Standards des GHG Protocol zur strukturierten Berechnung von Wertschöpfungsketten und Produktlebenszyklen sowie die Einführung der DIN EN 16258 erweitern den Umfang der CO<sub>2</sub>-Bilanzierung. Nun wird auch die Kraftstoff-Vorkette in die Berechnung einbezogen. Zusätzlich müssen durch den Corporate-Value-Chain-Standard des GHG Protocol weitere indirekte Emissionen einbezogen werden, z. B. aus Anlagegütern oder der Abfallentsorgung. Diese neuen Komponenten wurden im Berichtsjahr erfolgreich in einer manuellen Berechnung getestet.

- Erweiterung auf CO<sub>2</sub>-Äquivalente: Sowohl die GHG-Protocol-Standards als auch die DIN EN 16258 erweitern den Bilanzierungsrahmen von CO<sub>2</sub> auf CO<sub>2</sub>-Äquivalente (CO<sub>2</sub>e). Daher erfassen wir auch andere Treibhausgase wie Methan und Lachgas. Die Erweiterung von CO<sub>2</sub> auf CO<sub>2</sub>-Äquivalente wird den Umfang unserer Treibhausgasemissionen um etwa 2 % (0,5 Mio. Tonnen CO<sub>2</sub>e) erhöhen.
- Berücksichtigung der Kraftstoff-Vorkette: Zusätzlich zu den durch die Verbrennung von Kraftstoffen entstehenden Emissionen werden nun auch die Emissionen einbezogen, die im Vorfeld bei unseren Kraftstofflieferanten bei der Förderung, Herstellung und dem Transport der Kraftstoffe entstehen. Eine konzernintern erstellte Studie bestätigt, dass die bisher erfassten Emissionen in den Scopes 1 und 2 sowie in den Scope-3-Kategorien „fremdvergebene Transporte“ und „Geschäftsreisen“ 75 % unserer gesamten Treibhausgasemissionen ausmachen. Durch die zusätzliche Erfassung der vorher genannten Faktoren wird sich dieser Anteil auf 90 % erhöhen.

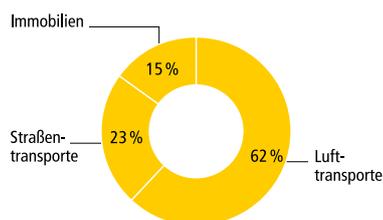
Im Jahr 2013 werden wir die Berechnung dieser Aspekte in unserem Carbon-Accounting-System automatisieren.

### Trotz starken Geschäftswachstums bleiben die Emissionen stabil

Im Berichtsjahr beliefen sich unsere Emissionen in den Scopes 1 und 2 auf 5,37 Mio. Tonnen CO<sub>2</sub> (Vorjahr: 5,30 Mio. Tonnen CO<sub>2</sub>). Obwohl in den Gebäuden weniger Energie genutzt und im Straßen-transport weniger Kraftstoff verbraucht wurden, nahmen die direkten CO<sub>2</sub>-Emissionen leicht zu. Dieser Effekt ist vor allem auf die stark gestiegene Kundennachfrage für Lufttransporte im Unter-

#### CO<sub>2</sub>-Emissionen 2012 (Scopes 1, 2) ✓

Gesamt: rund 5,37 Mio. Tonnen



nehmensbereich EXPRESS zurückzuführen, die wir in hohem Maße selbst durchführen. Außerdem wirkte sich unser neuer Standard Forwarding Service in den USA, der eine umfangreiche Fahrzeugflotte betreibt, auf unsere Emissionen aus. Die Entwicklung der Kraftstoffdaten berichten wir unter den Effizienzmaßnahmen in der Flotte, die Energiedaten im Abschnitt zu den Gebäuden.

Die Scope-3-Emissionen betragen im Berichtsjahr 22,67 Mio. Tonnen CO<sub>2</sub> (Vorjahr: 22,61 Mio. Tonnen CO<sub>2</sub>). Die Vorjahreszahl wurde aufgrund einer präziseren Berechnungsmethode angepasst. Darin enthalten sind 0,05 Mio. Tonnen CO<sub>2</sub> (Vorjahr: 0,05 Mio. Tonnen CO<sub>2</sub>) für die Durchführung von Geschäftsreisen unserer Mitarbeiter.

### Neue Darstellung der Emissionen getrennt nach Scopes und Divisionen

Im Jahr 2012 sind unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen in allen drei Scopes trotz unseres geschäftlichen Wachstums im Vergleich zum Vorjahr lediglich um 0,5 % gestiegen. In den Unternehmensbereichen BRIEF und EXPRESS nahmen die Emissionen zu, während sie in den Bereichen GLOBAL FORWARDING, FREIGHT und SUPPLY CHAIN abnahmen. Die Gründe erläutern wir im Absatz zu unserem Effizienzindex.

Insgesamt verzeichnen wir einen Anstieg unserer Emissionen um 0,13 Mio. Tonnen CO<sub>2</sub> auf 28,04 Mio. Tonnen CO<sub>2</sub> (Vorjahr: 27,91 Mio. Tonnen CO<sub>2</sub>). Die Vorjahreszahl wurde aufgrund einer präziseren Berechnungsmethode angepasst. Die Gesamtmenge unserer CO<sub>2</sub>-Emissionen stammt im Wesentlichen aus dem Kraftstoffverbrauch unserer Flotte und unserer Subunternehmer sowie aus dem Energieverbrauch in unseren Gebäuden.

#### CO<sub>2</sub>-Emissionen nach Divisionen und Scopes in 2012 ✓

Mio. Tonnen CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub> - Emissionen	Davon Scope 1	Davon Scope 2	Davon Scope 3
<b>Konzern<sup>1</sup></b>	<b>28,04</b>	<b>4,80</b>	<b>0,57</b>	<b>22,67</b>
BRIEF	1,16	0,33	0,05	0,78
EXPRESS	9,00	3,64	0,18	5,18
GLOBAL FORWARDING, FREIGHT	16,19	0,16	0,06	15,97
SUPPLY CHAIN	2,09	0,64	0,22	1,23

<sup>1</sup> Nach Konsolidierung von internen Leistungsbeziehungen in Scope 3, einschließlich Corporate Center/Anderes.

#### Bereits 16 % CO<sub>2</sub>-Effizienzverbesserung erreicht

In 2012 haben wir unsere CO<sub>2</sub>-Effizienz auf 84 Indexpunkte verbessern können (Vorjahr: 86). Im Vergleich zum Referenzjahr 2007 haben wir so unsere CO<sub>2</sub>-Effizienz um 16 % gesteigert. Damit sind wir auf einem sehr guten Weg, um unser 30%-Ziel im Jahr 2020 zu erreichen.

Ein bedeutender Faktor für die Effizienzsteigerung waren die Verbesserungen in unserem EXPRESS-Netzwerk, die vor allem in der Modernisierung unserer eigenen Flugzeugflotte und der unserer Partner durchgeführt wurden.

Auch der Unternehmensbereich SUPPLY CHAIN setzte im Berichtsjahr verschiedene Maßnahmen erfolgreich um. Außerdem kommen Effekte aus der Veräußerung von Transportgeschäft in Nordamerika hinzu, die im zweiten Quartal 2011 stattfand.

Im Unternehmensbereich BRIEF konnte die CO<sub>2</sub>-Effizienz durch Maßnahmen im Straßen- und Lufttransport leicht verbessert werden.

GLOBAL FORWARDING, FREIGHT konnte seinen Indexwert trotz allgemeiner Effizienzverluste im Luftfrachtsektor stabil halten. Diese Verluste konnten durch wesentliche Fortschritte im Seefrachtbereich sowie Verbesserungen bei der Straßenfracht ausgeglichen werden. Die Verbesserungen im Seefrachtbereich wurden durch „Slow Steaming“ und den Einsatz neuerer Schiffe erzielt.

→ GB 2012, Seite 146

#### Entwicklung der CO<sub>2</sub>-Effizienz ✓

Indexpunkte	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Konzern<sup>1</sup></b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>93</b>	<b>88</b>	<b>86</b>	<b>84</b>
BRIEF <sup>2</sup>	100	83	85	82	76	76
EXPRESS <sup>3</sup>	100	92	80	74	72	70
GLOBAL FORWARDING, FREIGHT <sup>4</sup>	100	100	98	93	93	93
SUPPLY CHAIN <sup>5</sup>	100	103	105	90	81 <sup>6</sup>	74 <sup>6</sup>

<sup>1</sup> Da die CO<sub>2</sub>-Effizienz Scope-übergreifend gesteuert wird, entfällt die Aufteilung des CO<sub>2</sub>-Effizienz-Indexes nach Scopes.

<sup>2</sup> Veränderte Hauptbezugsgröße: Statt CO<sub>2</sub> je Brief/Paket berechnen wir CO<sub>2</sub> je Liter (physisches Volumen). Durch die neue Berechnungsgrundlage wurde die Zeitreihe angepasst.

<sup>3</sup> Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub> je Tonnen-km oder TEU (20-Fuß-Container-Einheit)-km.

<sup>4</sup> Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub> je Tonnen-km oder Tonnen abgefertigte Sendungen.

<sup>5</sup> Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub> je Umsatz nach Bereinigung um Inflationseffekte.

<sup>6</sup> Beinhaltet Effekte aus der Veräußerung des Transportgeschäfts in Nordamerika, die im zweiten Quartal 2011 erfolgte.

## MASSNAHMEN ZUR EFFIZIENZVERBESSERUNG

### Effizienzmaßnahmen tragen zum verringerten Kraftstoffverbrauch bei

Der Transport der verschiedenen Güter wird von den Unternehmensbereichen mit unterschiedlichen Verkehrsträgern erbracht. Die Auswertung unserer CO<sub>2</sub>-Kennzahlen ermöglicht es uns, gezielt Maßnahmen zur Reduzierung des Kraftstoffverbrauchs und der Energieverwendung durchzuführen. Bei unseren Subunternehmern im Luft-, See- und Straßenverkehr konzentrierten wir uns im Berichtsjahr auf ein effektiveres Management der Transporte und auf die Auswahl der Subunternehmer bei der Auftragsvergabe.

Unsere Effizienzmaßnahmen tragen dazu bei, dass sich unser Kraftstoffverbrauch im Straßentransport kontinuierlich verringert. Dagegen führt die stark gestiegene Kundennachfrage im Expressbereich zu einem leicht höheren Verbrauch im Lufttransport. Diesem Effekt kann durch die Modernisierung unserer Flotte nicht vollständig entgegen gewirkt werden.

#### Kraftstoffverbrauch für Transporte

		2010	2011	2012
<b>Flugzeugtreibstoff (Kerosin) gesamt</b>	Mio. kg	<b>895,0</b>	<b>1.019,1</b>	<b>1.059,0</b>
<b>Flüssigkraftstoffe Straße gesamt</b>	Mio. Liter	<b>494,9</b>	<b>476,4</b>	<b>472,3</b>
davon Benzin		38,4	37,4	37,0
Biodiesel		0,9	1,5	1,8
Bioethanol		5,8	1,2	0,3
Diesel		448,2	435,3	432,3
LPG (Flüssiggas)		1,6	1,0	0,9
<b>Gasförmige Kraftstoffe Straße gesamt</b>	Mio. kg	<b>1,2</b>	<b>1,4</b>	<b>2,2</b>
davon Biogas		0,1	0,2	0,4
CNG (Erdgas)		1,1	1,2	1,8

### Maßnahmen zur CO<sub>2</sub>-Effizienz flexibel einsetzen

Mit gezielten Maßnahmen reduzieren wir den CO<sub>2</sub>-Ausstoß je Brief, Paket, Palette oder Container im jeweiligen Verkehrsegment. Dabei sind der Grundsatz der Wirtschaftlichkeit sowie der höchste zu erzielende Reduktionseffekt entscheidend. Um die Qualität unserer Dienstleistungen nicht zu beeinträchtigen, richten sich Auswahl und Einsatz von Technologien auch nach betrieblichen Faktoren wie Laufleistung, Nutzungskapazitäten oder Fahrprofil. Sowohl die Erneuerung unserer Flotte als auch die Optimierung der Logistiknetzwerke sind ein fortlaufender Prozess und tragen konstant zur Verbesserung der CO<sub>2</sub>-Effizienz bei. Klare Vorgaben sind dazu in den Konzernrichtlinien und Verhaltenskodizes enthalten.

 Seiten 27 f.

Generell werden die Maßnahmen zur Effizienzverbesserung in zwei Kategorien unterteilt: Reduktion der Energiebedarfe („Burn Less“) und die Nutzung von alternativen Energieträgern („Burn Clean“).

#### Klimaschutz: Maßnahmen von Deutsche Post DHL zur Effizienzverbesserung

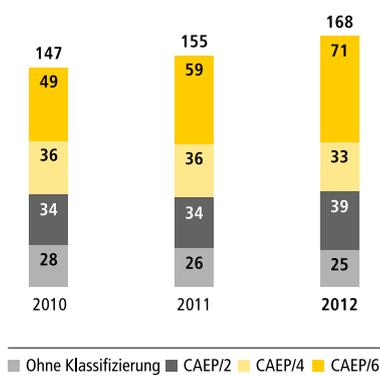
	Fahrzeuge	Gebäude	Flugzeuge
<b>Burn Less</b> Energiebedarfe reduzieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aerodynamik optimieren</li> <li>• Motoren modifizieren</li> <li>• Telematiksysteme einführen</li> <li>• Hybridantriebe nutzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energieeffiziente Beleuchtungsmittel verwenden</li> <li>• Energiesparende Beleuchtungssteuerungen installieren</li> <li>• Heizungs- und Klimaanlage modernisieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flugzeugflotte modernisieren</li> </ul>
<b>Burn Clean</b> Alternative Energieträger nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternative Kraftstoffe einsetzen</li> <li>• Elektrofahrzeuge mit grünem Strom betreiben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strom aus regenerativen Energien (grünen Strom) nutzen</li> <li>• Biogasversorgung einführen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternative Kraftstoffe einsetzen (derzeit noch nicht möglich)</li> </ul>



### Erneuerung der Flugzeugflotte fortgeschritten

Im Unternehmensbereich EXPRESS betreiben wir ein eigenes Luftnetzwerk mit 168 Flugzeugen (Vorjahr: 155). Im Berichtsjahr haben wir die Kapazitäten im interkontinentalen Netzwerk weiter ausgebaut und konnten damit unser Angebot auf den wichtigsten Routen zwischen Europa, Asien und Amerika verbessern. Reichen unsere eigenen Ladekapazitäten nicht aus, greifen wir auch auf Drittanbieter zurück.

Flugzeuge – nach Stickoxid (NO<sub>x</sub>)-Emissionsklassen



Wir betreiben unsere Flugzeugflotte nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten. So haben wir in den Vereinigten Staaten im Berichtsjahr die alten Maschinen des Typs Douglas DC-8 gegen neuere, verbrauchsärmere Maschinen des Typs Boeing 767 ausgetauscht. Außerdem setzen wir auf der besonders transportstarken Strecke Hongkong – Cincinnati zwei Maschinen des Typs Boeing 747-800 ein. Dieses derzeit modernste Frachtflugzeug bietet mehr Raum als vergleichbare Maschinen und verbraucht dabei deutlich weniger Treibstoff.

### Partnermanagement in der Seefracht

Das Seefrachtgeschäft wird in unserem Unternehmensbereich GLOBAL FORWARDING, FREIGHT erbracht. Dort wurde die „Green Carrier Scorecard“ weiter ausgebaut. Diese gibt Auskunft über die Umweltbilanz der Reedereien, einschließlich der CO<sub>2</sub>-Daten und deren Netzwerkgestaltung. Die Green Carrier Scorecard ist ein wichtiger Bestandteil in der ökologischen Ausrichtung unseres Subunternehmermanagements.

### Tests im Straßenverkehr bestätigen unseren strategischen Ansatz

Die Fahrzeugflotte von Deutsche Post DHL umfasst rund 80.000 Fahrzeuge und besteht überwiegend aus betrieblichen Nutzfahrzeugen in den drei Fahrzeugklassen „kleine Nutzfahrzeuge“, „leichte Lkw“ und „schwere Lkw“. In 2012 wurde die Flotte um rund 4.000 Fahrzeuge mit innovativen, klimaschonenden Technologien erweitert. Damit umfasst unsere umweltschonende Flotte nun bereits 8.500 Fahrzeuge dieser Art – mit steigender Tendenz. Aus diesen Testbetrieben gewinnen wir wertvolle Erkenntnisse über die Eignung im Dauerbetrieb und den weiteren Ausbau unserer Technologiestrategie. Von unserem Know-how profitieren auch unsere Kunden, mit denen wir unsere Erfahrungen in den grünen Produkten teilen.

➔ Glossar, Seite 90

**8.500**  
„grüne“ Fahrzeuge ✓

### Schwere Lkw nutzen vier Fünftel unseres Kraftstoffs

Hauptverursacher für CO<sub>2</sub>-Emissionen im Straßentransport sind die „schweren Lkw“, die auf Langstrecken eingesetzt werden und einen hohen Kraftstoffverbrauch haben. Durch Optimierungen der Aerodynamik, der Motorsteuerung, den Einsatz alternativer Antriebe und Kraftstoffe sowie durch spezielle Schulungen der Lkw-Fahrer konnten wir die CO<sub>2</sub>-Emissionen reduzieren. So sind in England beispielsweise bereits 1.001 Fahrzeuge mit aerodynamischen Teardrop-Anhängern ausgestattet. In den USA wurden 22 Erdgas-Lkw beschafft und die Nutzung von Gaskraftstoffen damit deutlich intensiviert.

➔ Glossar, Seite 90

### Alternative Antriebe bei leichten Lkw erprobt

Leichte Lkw werden vorwiegend im Regionalverkehr eingesetzt. Kurzfristig kann deren CO<sub>2</sub>-Effizienz durch Optimierung der Aerodynamik, den Einsatz von kraftstoffeffizienten Automatikgetrieben oder durch die Begrenzung der maximalen Geschwindigkeit – in Deutschland und Großbritannien z. B. auf 85 km/h – optimiert werden. Vor allem in Deutschland sind diese Maßnahmen seit dem



Berichtsjahr als Standard implementiert worden. Mittelfristig bieten alternative Technologien wie Hybrid- oder Gasantriebe weitere Potenziale für Effizienzgewinne und werden bereits heute intensiv von Deutsche Post DHL in Zusammenarbeit mit Herstellern und Lieferanten entwickelt und erprobt. Ein Höhepunkt im Jahr 2012 war die Inbetriebnahme des weltweit ersten Range-Extender-Lkw. Durch den reinen Elektroantrieb und die Stromerzeugung über einen kleinen Dieselmotor konnten hierbei Kraftstoffeinsparungen von über 20 % erzielt werden.

### Nicht konventionelle Antriebe im Einsatz auf Kurz- und Mittelstrecken

Kleine Nutzfahrzeuge (Transporter) setzen wir vor allem in der Zustellung ein. Obwohl sie zahlenmäßig den größten Anteil der Flotte bilden, führen die kurzen Fahrstrecken und der geringe Kraftstoffverbrauch zu einem vergleichsweise geringen Anteil unserer CO<sub>2</sub>-Emissionen. Aufgrund des überwiegend innerstädtischen Einsatzes und der allgemeinen Erwartung, lokale Abgas- und Lärmemissionen zu senken, ist die Einführung grüner Technologien in diesem Bereich ein wichtiger Baustein für nachhaltige Logistik.

Vor allem auf Kurzstrecken – bei der Zustellung in Deutschland und dem Expressgeschäft in globalen Ballungsräumen – treiben wir den Einsatz von Elektrofahrzeugen voran. Aufgrund der intensiven Start-Stopp-Zyklen eignet sich diese Antriebsart dafür ganz besonders. Unsere Elektrofahrzeuge werden mit Strom aus regenerativen Energien betrieben. In Kombination mit dem emissionsfreien Betrieb ist die Verwendung dieser Fahrzeuge besonders nachhaltig. Ein Meilenstein im Berichtsjahr war die Präsentation eines Elektro-Nutzfahrzeuges für die Verbundzustellung, das wir gemeinsam mit einem Konsortium mittelständischer Zulieferer, unter Führung der RWTH Aachen, entwickelt haben. Bereits im Jahr 2013 soll es in einer Kleinserie betrieblich erprobt werden.

Im Mittelstreckenbereich, vorrangig im globalen Expressgeschäft, streben wir die stärkere Nutzung von Gaskraftstoffen in unserer Flotte an. Biogas aus Rest- und Abfallstoffen bietet aus heutiger Sicht das höchste Potenzial. Ein besonderer Schritt für die Erweiterung unserer umweltfreundlichen Flotte war die Einführung von Erdgasfahrzeugen in Mexiko (15 Fahrzeuge) und LPG-Fahrzeugen im benzin-dominierten nordamerikanischen Markt (100 Fahrzeuge).

 [www.dp-dhl.de/streetscooter](http://www.dp-dhl.de/streetscooter)

 Glossar, Seite 90

Fahrzeuge mit alternativen Antrieben (gemäß Befragung) ✓

	2010	2011	2012
Elektroantrieb/Brennstoffzelle	28	131	149
Hybridantrieb	46	112	197
Flüssige Biokraftstoffe	10	12	6
CNG (Erdgas)/Biogas	684	761	852
LPG (Flüssiggas)	256	179	279
Ethanol/Bioethanol	274	379	302
Dual Fuel		23	49
<b>Gesamt</b>	<b>1.298</b>	<b>1.597</b>	<b>1.834</b>



### Maßnahmen in unseren Gebäuden verringern den Energieverbrauch

An unseren weltweit 12.000 Standorten werden unterschiedliche Gebäudearten – Warenlager, Hubs und Bürogebäude – für unterschiedliche Zwecke genutzt. Ein für alle Standorte verbindlicher Gebäudeeffizienzstandard ist aus diesem Grund nicht anwendbar. Wir setzen daher verschiedene Maßnahmen zur Effizienzverbesserung ein. Im Berichtsjahr wurden vorrangig energiesparende Beleuchtungssysteme und erste intelligente Heizungs- und Kühltechnologien an unseren Standorten eingeführt. Entscheidend für die Verbesserung der CO<sub>2</sub>-Bilanz in den Gebäuden ist vor allem die richtige Bedienung der Systeme. Dazu werden unsere Mitarbeiter vor Ort regelmäßig geschult und für die Bedeutung und Notwendigkeit der CO<sub>2</sub>-Reduzierung sensibilisiert.

Der Erfolg dieser Maßnahmen ist in unserem Energieverbrauch dokumentiert. So konnten wir im Berichtsjahr den Verbrauch in unseren Gebäuden und Anlagen um rund 6 % gegenüber dem Vorjahr reduzieren.

**13 %**  
weniger Energie  
seit 2010 ✓

#### Energieverwendung in Gebäuden und Anlagen ✓

Mio. kWh	2010	2011	2012
<b>Energieverwendung gesamt</b>	<b>3.595</b>	<b>3.317</b>	<b>3.127</b>
davon Standardstrom	1.225	1.118	992
100 % Ökostrom	733	719	745
Fernwärme	222	182	185
Heizöl	283	229	242
Erdgas	1.045	905	864
Flüssiggas (LPG)	78	156	91
Fernkühlung	9	9	8

Bei der Nutzung nachhaltiger Ressourcen liegt unser Schwerpunkt auf Strom aus nachhaltigen Quellen („grüner Strom“), Biogas und – wo regional möglich – der Wiederverwendung von Regenwasser. Der Anteil des grünen Stroms stieg im Berichtsjahr konzernweit um 3 % auf 42 % (Vorjahr: 39 %). Aufgrund veränderter Rahmenbedingungen konnten wir unser ambitioniertes Ziel, den Anteil auf über 60 % zu steigern, noch nicht umsetzen. Vor diesem Hintergrund werden wir im ersten Halbjahr 2013 die Situation neu bewerten und den Zeitpunkt der Zielerreichung neu festlegen.

## Grüne Produkte

Unsere grünen Produkte unterstützen unsere Kunden, ihre eigenen Klimaziele zu erreichen. Unser Angebot umfasst zurzeit die drei Produkte: „CO<sub>2</sub>-Neutral“, „CO<sub>2</sub>-Report“ und „Grüne Optimierung“.

### Emissionen ausgleichen mit „CO<sub>2</sub>-Neutral“

Die durch den Transport entstehenden Emissionen gleichen wir mit unserem Produkt „CO<sub>2</sub>-Neutral“ für unsere Kunden durch offizielle Zertifikate aus. Geschäftskunden erhalten eine offizielle Bescheinigung über die ausgeglichene CO<sub>2</sub>-Menge. Dieses Standardprodukt nutzen Kunden vor allem in den Unternehmensbereichen BRIEF und EXPRESS.

Im Berichtsjahr ist die Anzahl der CO<sub>2</sub>-neutral versendeten Briefe, Pakete und Expresssendungen auf 2,41 Mrd. Sendungen (Vorjahr: 1,86 Mrd. Sendungen) gestiegen; dies entspricht einer Steigerung um 30 %. Insgesamt wurden dadurch 179.683 Tausend Tonnen CO<sub>2</sub> ausgeglichen – 34 % mehr als im Vorjahr.

**180.000 t**  
CO<sub>2</sub>-Ausgleich



### Überblick über die Emissionshöhe vermittelt der „CO<sub>2</sub>-Report“

Der Kunde erhält mit dem Produkt „CO<sub>2</sub>-Report“ einen standardisierten Bericht über die Höhe seiner CO<sub>2</sub>-Emissionen, die durch die Transportaufträge mit Deutsche Post DHL entstanden sind. Dieses noch junge Produkt erfreut sich wachsender Beliebtheit in allen Unternehmensbereichen und verdeutlicht das gestiegene Umweltbewusstsein bei unseren Kunden. Dieses individuell zugeschnittene Produkt wird vor allem von unseren Kunden in den Unternehmensbereichen EXPRESS, GLOBAL FORWARDING, FREIGHT und SUPPLY CHAIN nachgefragt.

Zusätzlich bieten wir unseren Kunden im Unternehmensbereich GLOBAL FORWARDING, FREIGHT ein weiteres Produkt an, das sogenannte „Carbon Dashboard“ – eine Online-Version des CO<sub>2</sub>-Reports. Damit hat der Kunde zusätzlich die Möglichkeit, eine Simulation durchzuführen, wie er durch die Wahl des Transportmodus und der Produktart seine CO<sub>2</sub>-Emissionen beeinflussen kann.

Im Berichtsjahr lag unser Schwerpunkt darauf, die Berechnungsgrundlagen der CO<sub>2</sub>-Reports konzernweit zu vereinheitlichen. Nun folgen alle Unternehmensbereiche den Standards, die wir auch für die Berechnung unserer eigenen CO<sub>2</sub>-Emissionen anwenden. Die Berechnungsmethode und -instrumente wurden in den Unternehmensbereichen EXPRESS und GLOBAL FORWARDING, FREIGHT erfolgreich nach den Prinzipien der ISO 14064 verifiziert.

### „Grüne Optimierung“ entlang der gesamten Lieferkette

Die gesamte Lieferkette des Kunden steht im Fokus unseres Beratungsprodukts „Grüne Optimierung“, im Rahmen dessen wir unser umfassendes Know-how zur Verbesserung der CO<sub>2</sub>-Effizienz einbringen. Wir beraten den Kunden, mit welchen Effizienzmaßnahmen er die höchste CO<sub>2</sub>-Ersparnis in seiner Lieferkette erzielen kann, und setzen die miteinander vereinbarte Lösung um. Vor allem Kunden unseres Unternehmensbereichs SUPPLY CHAIN nutzen dieses Produkt.

#### Grüne Produkte nach Divisionen in 2012

Produkt	Division	
<b>CO<sub>2</sub>-Neutral<sup>1</sup></b>		<b>Ausgeglichenes CO<sub>2</sub></b>
	BRIEF	143.600 t
	EXPRESS	31.377 t
	GLOBAL FORWARDING, FREIGHT	3.700 t
	SUPPLY CHAIN	320 t
<b>CO<sub>2</sub>-Report</b>		<b>Berichtetes CO<sub>2</sub></b>
	EXPRESS	57.026 t
	GLOBAL FORWARDING, FREIGHT	945.212 t
	SUPPLY CHAIN	198.668 t
<b>Grüne Optimierung<sup>2</sup></b>		<b>Reduziertes CO<sub>2</sub></b>
	SUPPLY CHAIN	19.585 t

<sup>1</sup> Vorher CO<sub>2</sub>-Ausgleich.

<sup>2</sup> Die Produkte CO<sub>2</sub>-Beratung und CO<sub>2</sub>-Reduzierung wurden hierin zusammengefasst.



### Emissionsgutschriften erstmals aus eigenem Klimaschutzprojekt

Zusätzlich zu den externen Emissionszertifikaten können wir erstmals ab dem Geschäftsjahr 2013 Emissionen über unser eigenes Klimaschutzprojekt in Lesotho gutschreiben. Gemeinsam mit atmosfair und lokalen Partnern bieten wir dort den **SAVE80-Kocher** an. Die Haushalte in Lesotho können damit bis zu 80 % Brennholz einsparen, die Abholzung und Erosion verringern und den Erhalt der Biodiversität sicherstellen. Um den zunehmenden Bedarf an qualitativ hochwertigen Emissionszertifikaten zu sichern und zugleich die Diversifizierung unseres Portfolios auszubauen, haben wir im Berichtsjahr zwei weitere Klimaschutzprojekte in Kambodscha und Uganda aufgenommen.

Die Emissionsberechnungen und deren Ausgleich werden jährlich von der unabhängigen Prüfgesellschaft Société Générale de Surveillance (SGS) nach den Prinzipien der Norm ISO 14064 verifiziert.

[www.dp-dhl.de/pm-klimaschutzprojekt](http://www.dp-dhl.de/pm-klimaschutzprojekt)

## Weitere Umweltfaktoren

Neben unseren CO<sub>2</sub>-Emissionen betrachten wir als weitere Umweltfaktoren vor allem die von uns verursachten Luftschadstoffe, Abfälle sowie den Papier- und Wasserverbrauch für den eigenen Bedarf. Im Gegensatz zu den globalen Auswirkungen von CO<sub>2</sub>-Emissionen wirken sich diese Faktoren in der Regel direkt vor Ort auf die Umwelt aus. Hier setzen wir mit unseren Umweltmanagementsystemen an.

Die durch uns verursachten weiteren Umwelteinflüsse werden auf Standort- oder Länderebene gesteuert. Mögliche Risiken werden über das konzernweite Risikomanagement erfasst, das wir im Detail im Risikobericht des Geschäftsberichts darstellen.

Seite 33

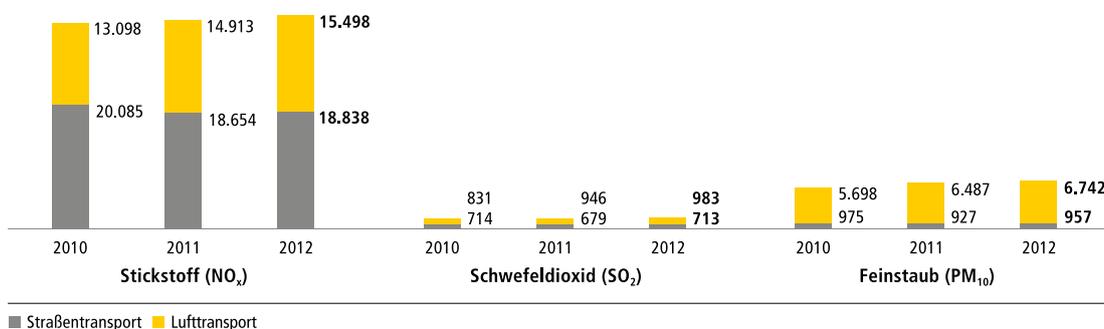
GB 2012, Seite 93

### Lokale Luftschadstoffe verringern

Die Verbrennung von fossilen Kraftstoffen und Biokraftstoffen, um Flugzeuge und Kraftfahrzeuge zu betreiben und Gebäude mit Energie zu versorgen, führt nicht nur zu CO<sub>2</sub>-Emissionen, sondern auch zu Luftschadstoffen wie Stickstoffoxiden (NO<sub>x</sub>), Schwefeldioxid (SO<sub>2</sub>) und Feinstaub (PM<sub>10</sub>). Diese Schadstoffe wirken sich normalerweise auf einen begrenzten Raum in der Umgebung des Entstehungsorts aus. Ihre Wirkung auf die Gesundheit von Menschen, Pflanzen und Tieren kann jedoch gravierend sein. Unsere konzernweiten Effizienzmaßnahmen sowie die laufende Erneuerung unserer Flotte tragen dazu bei, unsere Luftschadstoffe – auch lokal – zu verringern.

#### Emission lokaler Luftschadstoffe<sup>1</sup>

Tonnen



■ Straßentransport ■ Lufttransport

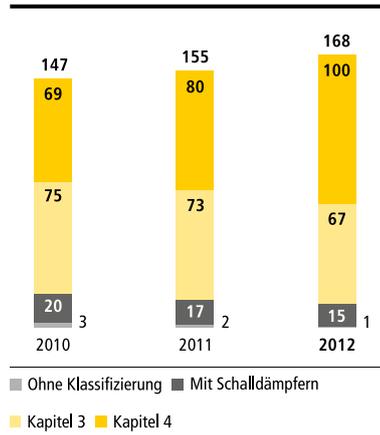
<sup>1</sup> Die Berechnung erfolgt nach Kraftstoffverbrauch, den Emissionsfaktoren der US-Umweltschutzbehörde sowie den Faktoren für Luftschadstoffe aus EMEP/EEA Air Pollutant Emission Inventory Guidebook (2009).



### Moderne Flotte und hoher Wartungsstandard verringern Lärmemissionen

Unsere größeren Betriebsstätten benötigen sehr gute Anbindungen an die Verkehrsnetze und liegen daher in der Regel außerhalb von Wohngebieten. Sofern Gebäude doch innerhalb oder in der Nähe von Wohngebieten liegen, obliegt es dem lokalen Management, die Lärmemissionen unserer Anlagen im Austausch mit Anwohnern und anderen Anspruchsgruppen auf ein vertretbares Mindestmaß zu begrenzen.

Flugzeuge – nach Lärmschutzklassen ✓



Durch den hohen Wartungsstandard in unserer Flotte verringern wir die Lärmemissionen. Zusätzlich tragen Investitionen in neue Fahrzeuge mit alternativen Antrieben dazu bei, die Lärmbelastung durch den Straßengüterverkehr zu verringern. Da vor allem der Flugzeuglärm in der Nacht für Menschen, die in der Nähe von Flughäfen wohnen, besonders belastend ist, richten wir uns bei der Modernisierung unserer Flugzeugflotte nach den Höchstwerten für Lärm der internationalen Zivilluftfahrtorganisation (ICAO). Im Berichtsjahr haben wir zahlreiche Investitionen in die Erneuerung unserer Flotte getätigt. So konnten wir die Anzahl der Flugzeuge, die dem anspruchsvollsten Lärmstandard „ICAO Kapitel 4“ entsprechen, um 25 % auf 100 Flugzeuge steigern (Vorjahr: 80 Flugzeuge).

→ GB 2012, Seiten 44 ff.

### Papier ist eine wichtige Ressource

Wir bekennen uns zu den Grundsätzen der nachhaltigen Forstwirtschaft. Unsere Konzernpapierrichtlinie regelt den Rahmen für die Nutzung von Papier im gesamten Unternehmen. Details berichten wir im Abschnitt Beschaffung.

→ Seite 33

### Abfall wiederverwenden steht vor Recycling und Entsorgung

Unser Abfall entsteht hauptsächlich durch Verpackungen von Kundenlieferungen und besteht vor allem aus Karton, Plastik-Schrumpffolie und Palettenholz. Darüber hinaus fällt Papierabfall in unseren Büros und Anlagen an. Da jedoch die elektronische Datenverarbeitung weiter zunimmt, gehen wir davon aus, dass sich der Papierverbrauch durch die stete Verlagerung von papiergebundenen Unterlagen auf Online-Dokumente verringern wird.

Wenig bis gar keinen Abfall erzeugen wir durch die Wartung unserer Fahrzeug- und Flugzeugflotten. Damit diese Tätigkeiten so ressourceneffizient wie möglich durchgeführt werden können, haben wir sie zum größten Teil auf die Hersteller oder externen Wartungsbetriebe verlagert. Ähnlich verhält es sich mit der Wartung und Entsorgung unserer IT- und Kommunikationsgeräte. Die Einhaltung umweltbewussten Verhaltens ist integraler Bestandteil unserer IT- und Fahrzeugwartungsverträge.

Effektives und kosteneffizientes Abfallmanagement, Abfallreduzierung und Recycling sind ein erfolgreiches Geschäftsmodell unseres Unternehmensbereichs SUPPLY CHAIN, der diese Dienstleistung für seine Kunden global erbringt.

### Lokales Wassermanagement und globale Verantwortung

Für unser Kerngeschäft ist der Wasserverbrauch auf globaler Ebene im Vergleich zu den durch uns verursachten CO<sub>2</sub>-Emissionen von untergeordneter Bedeutung. Dennoch werden an unseren mit Umweltmanagementsystemen ausgestatteten Standorten Maßnahmen durchgeführt, um den Wasserverbrauch so weit wie möglich zu reduzieren.

→ Seite 60



Die Reinigung unserer Flotte sowie die Flugzeugenteisung erfolgen hauptsächlich durch externe Fachanbieter. In unseren Büros machen Trinkwasser und Hygiene den größten Teil des Wasserverbrauchs aus. Das Wasser wird meistens von kommunalen Versorgungsbetrieben bezogen und über die öffentlichen Abwassersysteme entsorgt. Unsere Präventionsmaßnahmen und Notfallpläne gegen eine unfallbedingte Freisetzung von Wasserschadstoffen werden regelmäßig nach ISO 14001 zertifiziert.

 [www.dp-dhl.de/  
flugzeug-enteisung](http://www.dp-dhl.de/flugzeug-enteisung)

 Seite 60

### **In unserem Geschäft achten wir die Biodiversität**

Biodiversität umfasst die Verschiedenheit der Eigenschaften von Lebensformen oder ökologischen Systemen. Direkte Schutzmaßnahmen dienen dem Erhalt und der Erweiterung geschützter Gebiete und ihrer Artenvielfalt. Indirekte Schutzmaßnahmen sind das bewusste Vermeiden von Aktivitäten, die einen negativen Effekt auf ökologische Systeme haben können. Diese Aspekte beachten wir in der Ausübung unseres Geschäfts. So beziehen wir beispielsweise den Vogelschutz in die Gebäudegestaltung ein. Mit unserem ersten eigenen Klimaschutzprojekt in Lesotho werden wir zudem dazu beitragen, die Abholzung der Wälder und die damit verbundene Bodenerosion zu verringern. Darüber hinaus bezieht unsere Konzernrichtlinie für die Nutzung alternativer Kraftstoffe die Nachhaltigkeitskriterien der Biodiversität ein. Außerdem erkennen wir die Ziele des „Übereinkommens über die biologische Vielfalt“ (Convention on Biological Diversity) an und unterstützen diese.

# GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

<b>Katastrophenmanagement (GoHelp)</b>	73
Logistischen Engpässen an Flughäfen vorbeugen	73
Katastrophenhilfe binnen 72 Stunden	74
<b>Frank Appel im Gespräch mit Wendy Kopp</b>	75
<b>Bildungs- und Berufschancen verbessern (GoTeach)</b>	77
Bildung verbessern mit unserem Partner Teach For All	77
Berufschancen für Jugendliche verbessern	78
<b>Lokales Mitarbeiterengagement</b>	79
Living Responsibility Fund und der Tag des Ehrenamts	79
Interner Hilfsfond für Mitarbeiter	79





# GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT



## Wertvoller Beitrag für die Gesellschaft

Als Teil des jeweiligen Umfelds, in dem wir tätig sind, setzen wir uns im Sinne unserer Konzernstrategie über die eigene Geschäftstätigkeit hinaus für gesellschaftliche Belange ein. Mit unseren Konzernprogrammen GoHelp und GoTeach legen wir dabei den Schwerpunkt unseres Engagements auf die Bereiche Katastrophenmanagement und Bildung. Neben finanzieller Unterstützung stellen wir vor allem unser globales Netzwerk, unser Know-how sowie die Erfahrung unserer Mitarbeiter zur Verfügung. Dabei unterstützen wir unsere Mitarbeiter darin, sich ehrenamtlich zu engagieren. Bei unseren Aktivitäten arbeiten wir eng mit gemeinnützigen Organisationen zusammen.

## Katastrophenmanagement (GoHelp)

### Verlässlicher Partner der Vereinten Nationen (UN)

Im Katastrophenfall schnell und wirkungsvoll helfen – umfassende Präventionsmaßnahmen und ständige Einsatzbereitschaft sind dafür unabdingbar. Im Zentrum unseres Konzernprogramms GoHelp steht die strategische Partnerschaft mit den UN im Katastrophenmanagement. Über diese Partnerschaft ist Deutsche Post DHL in das weltweite humanitäre System eingebunden. Auf Anforderung stellen wir den UN unsere logistische Kernkompetenz, unser globales Netzwerk und das Engagement unserer Mitarbeiter unentgeltlich zur Verfügung.

 [www.dp-dhl.de/verantwortung](http://www.dp-dhl.de/verantwortung)

### LOGISTISCHEN ENGPÄSSEN AN FLUGHÄFEN VORBEUGEN (GARD)

#### Den nachhaltigen Erfolg von GARD sichern

Mit unserem Programm „Get Airports Ready for Disaster“ (GARD) bereiten unsere Luftfahrt-Logistikexperten in Zusammenarbeit mit dem Entwicklungsprogramm der UN (UNDP) das Flughafenpersonal und Mitarbeiter von Katastrophenschutzbehörden auf die logistischen Herausforderungen nach einem Katastrophenfall vor. Zudem wird eine Risikoanalyse des Flughafens durchgeführt.

 [www.dp-dhl.com/cr-video-gard](http://www.dp-dhl.com/cr-video-gard)

Im Berichtsjahr fanden drei Workshops im Libanon, in der Türkei und in Indonesien statt, an denen rund 80 Personen teilgenommen haben. Zum ersten Mal wurden die Ergebnisse eines Workshops aufgefrischt („GARD plus“), um die Resultate nachhaltig zu verankern: am Flughafen in Libanons Hauptstadt Beirut. Im Jahr 2013 planen wir Workshops in El Salvador, Philippinen und Armenien durchzuführen sowie ein GARD plus.

[www.dp-dhl.de/cr-gard](http://www.dp-dhl.de/cr-gard)

## KATASTROPHENHILFE BINNEN 72 STUNDEN

### Im Katastrophenfall logistische Hilfe vor Ort leisten (DRT)

In Zusammenarbeit mit dem Büro der UN für die Koordinierung humanitärer Angelegenheiten (UNOCHA) haben wir ein weltweites Netz mit über 400 geschulten Mitarbeitern aufgebaut, die sich freiwillig in den sogenannten Disaster Response Teams (DRT) engagieren und im Katastrophenfall vor Ort zum Einsatz kommen. Sie stehen in den Regionen Amerikas, Naher Osten/Afrika und Asien-Pazifik für Einsätze bereit und können binnen 72 Stunden nach Abruf durch die UN im Katastrophengebiet ihre Arbeit aufnehmen. Dort übernehmen sie am Flughafen unentgeltlich die logistischen Aufgaben wie die Entladung von Flugzeugen sowie die Lagerung und Inventaraufstellung der ankommenden Hilfsgüter. Unsere Teams sorgen so dafür, dass die Hilfsorganisationen warme Decken, Lebensmittel oder Medikamente schnell und gezielt weitertransportieren können. Im Berichtsjahr forderte die UN unsere DRT für einen Einsatz in Guatemala an. Dort halfen 59 Mitarbeiter, in neun Tagen rund 70 Tonnen Hilfsgüter umzuschlagen. In einem weiteren Einsatz auf den Philippinen unterstützten acht Mitarbeiter eine lokale Hilfsorganisation für die Dauer von vier Tagen.

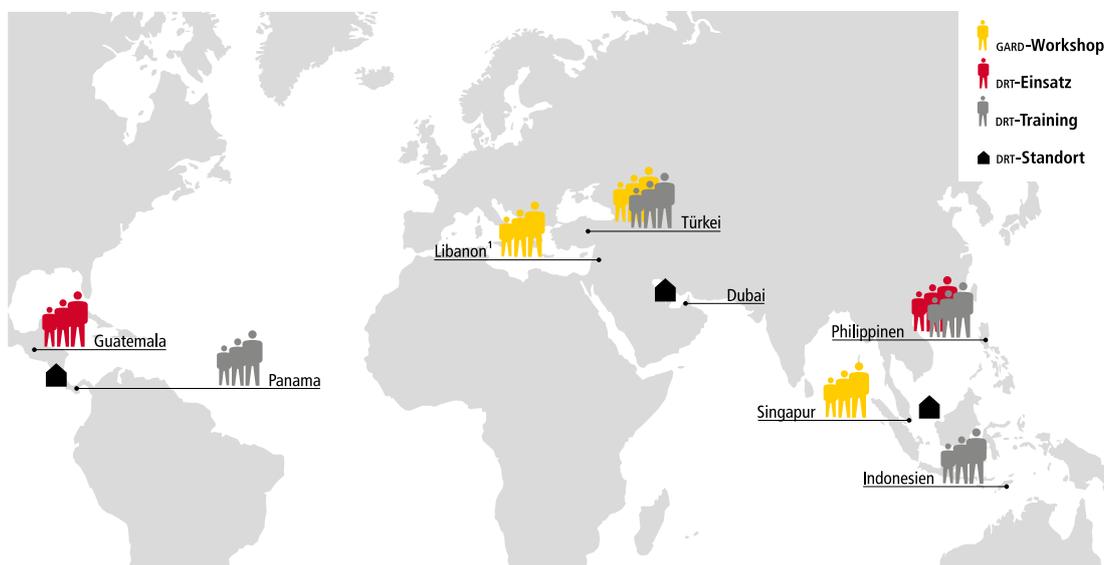
[www.dp-dhl.de/cr-video-drt](http://www.dp-dhl.de/cr-video-drt)

Damit unsere DRT ständig einsatzbereit bleiben und wir die hohen Anforderungen der UN erfüllen können, schulen wir regelmäßig Mitarbeiter für kommende Einsätze. Darin vermitteln wir den Teilnehmern Grundlagen in der Katastrophenhilfe, im Lagermanagement und gehen darauf ein, worauf in der Abstimmung mit den UN und Hilfsorganisationen zu achten ist. Im Berichtsjahr wurden in vier Schulungen über 120 Mitarbeiter ausgebildet. Im kommenden Jahr planen wir in jeder Region mindestens eine Schulung.

[www.dp-dhl.de/cr-drt](http://www.dp-dhl.de/cr-drt)

Für unsere Einsätze haben wir mit bisher elf Ländern in potenziellen Katastrophengebieten bilaterale Absichtserklärungen (Memorandum of Understanding) geschlossen. Mögliche Einsätze in diesen Ländern werden damit erheblich erleichtert. Außerdem können die Regierungen über die Absichtserklärung unsere DRT auch direkt anfordern. Im Berichtsjahr wurden keine neuen Absichtserklärungen geschlossen.

### Katastrophenmanagement (GoHelp) in 2012



<sup>1</sup> Im Libanon fand zusätzlich GARD plus statt.



Frank Appel und Wendy Kopp, Vorstandsvorsitzende und Mitbegründerin von Teach For All

## Bildung – Fundament des Wohlstands

Im Rahmen seines Programms GoTeach engagiert sich Deutsche Post DHL für ein gerechteres Bildungssystem und bessere berufliche Chancen weltweit. Ein Partner, mit dem der Konzern in diesem Bereich zusammenarbeitet, ist Teach For All. Frank Appel und Wendy Kopp sprechen über Herausforderungen und die Bedeutung von Bildung. Beide fordern, dass die Gesellschaft Verantwortung für die kommende Generation übernimmt.

**Frau Kopp, die Organisation Teach For All ist nun in ihrem sechsten Jahr: Was sind die größten Hürden auf dem Weg zu gleichen Bildungschancen weltweit?**

**Wendy Kopp:** Wichtigste Grundlage für den wirtschaftlichen Wohlstand und auch viele andere Bereiche – von der nationalen Sicherheit bis hin zur ökologischen Nachhaltigkeit – ist eine gute Bildung. Weltweit ergibt sich ein einheitliches Bild: das Bildungsniveau wird bestimmt durch den sozioökonomischen Hintergrund. Das muss nicht so sein – wir haben durchaus Möglichkeiten, die Bildungschancen und Bildungsgerechtigkeit zu erhöhen.

**Frank Appel:** Politiker rechtfertigen die Vernachlässigung des Bildungsthemas in ihren Programmen häufig mit knappen Budgets. Diese Argumentation halte ich für verfehlt. Wir müssen uns bewusst machen, wie wichtig es ist, in die Bildung und Ausbildung junger Menschen zu investieren. Es ist eine Investition in die Zukunft. Allerdings ist das nicht nur ein Thema für Regierungen und Politiker. Auch die Unternehmen müssen einen Beitrag leisten. Diese Überzeugung ist die treibende Kraft hinter unserem seit 2010 bestehenden Engagement in unserer Partnerschaft mit Teach For All.

**Führende internationale Organisationen wie die UNESCO setzen sich bereits für das Recht auf Bildung als grundsätzliches Menschenrecht ein. Warum brauchen wir dann noch Programme gemeinnütziger Organisationen wie Teach For All?**

**Wendy Kopp:** Wir sehen anhand ganz konkreter Beispiele, was gesellschaftlich engagierte Unternehmen alles bewirken können. Bei Teach For All betreiben wir eine ebenso offensive Einstellungspolitik wie dies Topunternehmen tun. Auf diese Weise gewinnen wir herausragende Hochschulabsolventen, deren Energie unmittelbar der Bildung besonders benachteiligter Schüler zugute kommt.

**Frank Appel:** Von dem Programm profitieren alle Beteiligten enorm. Es kommt den Kindern ebenso wie ihren Eltern zugute. Es kommt den Lehrern an den Schulen zugute, weil es ihren Horizont erweitert. Die Lehrer auf Zeit – sogenannte Fellows – profitieren, indem sie wichtige Sozialkompetenzen erlernen, die an den Universitäten nicht vermittelt werden. Und natürlich zahlt es sich auch für die Unternehmen aus, die Teach For All unterstützen. Durch dieses Programm erhalten wir Zugang zu Talenten, die wir vermutlich nie zu Gesicht bekommen hätten, wenn sie sich anderswo beworben hätten.

**Wie stark ist der Zusammenhang zwischen Bildung und den Chancen am Arbeitsmarkt?**

**Wendy Kopp:** Extrem stark. Ein Beispiel: Ich besuchte eine dritte Klasse in einer finanziell sehr schlecht ausgestatteten Schule in Delhi. 24 Kinder saßen in einem kleinen Raum und hörten gebannt ihrem Lehrer zu, der mit ihnen Oliver Twist auf Englisch durchnahm – eine Lektüre, die üblicherweise erst in der sechsten Klasse auf dem Lehrplan steht. Noch eineinhalb Jahre zuvor hatten diese Schüler überhaupt kein Englisch gesprochen. Der Lehrer stellte anspruchsvolle analytische Fragen, und die Kinder konnten vor lauter Spannung kaum still sitzen. In einem solchen Moment wird einem bewusst, dass sich diesen Schülern aufgrund ihres erweiterten Bildungshorizonts völlig neue Perspektiven eröffnen. Die Kinder sind auf dem Weg zu guten Hochschulabschlüssen,

mit denen ihnen vielfältige berufliche Wahlmöglichkeiten offen stehen – zum Beispiel als künftige Mitarbeiter von Deutsche Post DHL.

**Herr Appel, wie profitieren die Unternehmen von Teach For All?**

**Frank Appel:** Die Unternehmen profitieren sehr stark davon, dass sie die Fellows an Bord holen. Dies sind Menschen, die mutig genug waren, um aus einer steilen Karriere auszuweichen. Daher müssen die Unternehmen ihnen die Sicherheit geben, dass sie willkommen sind und als wichtige Leistungsträger geschätzt werden. Ich habe keine Zweifel, dass diese Fellows durch ihren Einsatz bei Teach For All lernen, über den Tellerrand zu schauen und unkonventionelle Ideen zu verfolgen. Dieser Denkansatz ist nicht gerade typisch für Business Schools, aber eine echte Bereicherung für jedes Unternehmen.

**Wendy Kopp:** Auch wenn wir zunächst ein anderes Ziel verfolgen: Wir wünschen uns, dass viele dieser Menschen in die freie Wirtschaft gehen und letztlich Führungspositionen in Unternehmen übernehmen. Nur dann werden sie ihre Kollegen und die Gesellschaft dazu bewegen können, die nötigen Investitionen zu tätigen, um für gleiche Bildungschancen und exzellente Bildungssysteme zu sorgen. Nicht zuletzt profitieren schließlich auch die Unternehmen weltweit von der guten Ausbildung ihrer Mitarbeiter.



**Wendy Kopp, Vorstandsvorsitzende und Mitbegründerin von Teach For All**



## Bildungs- und Berufschancen verbessern (GoTeach)

### Bildungs- und Berufschancen junger Menschen mit starken Partnern verbessern

Die Zukunfts- und Innovationsfähigkeit von Wirtschaft und Gesellschaft ist abhängig von guter Schulbildung und gezielter Berufsvorbereitung der jungen Generation. Als einer der international größten Arbeitgeber haben wir es uns mit unserem Konzernprogramm GoTeach zur Aufgabe gemacht, die Bildungschancen junger Menschen zu verbessern und sie gezielt auf den Beruf vorzubereiten. Dabei kooperieren wir mit international anerkannten Partnern: Teach For All und den SOS-Kinderdörfern. Gemeinsam verfolgen wir das Ziel, die Potenziale von Kindern und Jugendlichen unabhängig von ihrer sozialen Herkunft zu entwickeln und ihnen einen besseren Start in die Zukunft zu ermöglichen.

 [www.dp-dhl.de/goteach](http://www.dp-dhl.de/goteach)

 [www.dp-dhl.de/cr-video-goteach](http://www.dp-dhl.de/cr-video-goteach)

### Bildungs- und Berufschancen verbessern (GoTeach): unser Ansatz

Die Bildungschancen junger Menschen verbessern und sie gezielt auf den Beruf vorbereiten.



Mit unserem Partner Teach For All schaffen wir bessere Bildung und mehr Bildungsgerechtigkeit.

Gemeinsam mit den SOS-Kinderdörfern die Berufschancen von Jugendlichen verbessern.

## BILDUNG VERBESSERN MIT UNSEREM PARTNER TEACH FOR ALL

### Junge Akademiker als Lehrer auf Zeit für Schulen gewinnen

Bildungserfolg und Berufschancen hängen nach wie vor stark von der sozialen Herkunft eines Kindes ab. Deshalb arbeiten wir mit der Bildungsinitiative Teach For All zusammen, um gemeinsam dafür zu sorgen, weltweit die Voraussetzungen für eine bessere Bildung und mehr Bildungsgerechtigkeit zu schaffen.

Mit unserer Unterstützung konnte Teach For All das Netzwerk bereits auf 26 unabhängige Länderorganisationen ausbauen, die nach dem gleichen Modell arbeiten: Junge Akademiker, die einen exzellenten Studienabschluss und Führungsqualitäten vorweisen können und entweder direkt von der Universität kommen oder als „Young Professionals“ einige Jahre Berufserfahrung haben, werden von den Teach-For-All-Partnerorganisationen rekrutiert, ausgebildet und für die Dauer von zwei Jahren als Lehrkräfte („Fellows“) an Schulen in sozialen Brennpunkten eingesetzt. Im Berichtsjahr konnten mit mehr als 13.000 Fellows rund 975.000 Kinder und Jugendliche weltweit erreicht werden.



[www.teachforall.org](http://www.teachforall.org)



### Mit gezielten Maßnahmen die persönliche Entwicklung fördern

Teach-For-All-Länderorganisationen werden in Argentinien, Chile, Deutschland, Indien, Peru und Spanien finanziell, mit Sachspenden und dem ehrenamtlichen Engagement unserer Mitarbeiter unterstützt. Die Fellows und Schüler fördern wir mit Mentoring-Programmen, Praktika oder Trainings in ihrer persönlichen Entwicklung und bei der weiteren beruflichen Orientierung. Im Berichtsjahr begleiteten rund 130 Mitarbeiter junge Menschen als Mentoren. Außerdem haben sich weltweit rund 840 Mitarbeiter an den Partnerschaftsaktivitäten beteiligt. Einige Beispiele:

- In Chile und Peru lernten Schüler Logistikstandorte und Büros kennen und erhielten Einblicke in die Abläufe eines Unternehmens.
- Mitarbeiter in Argentinien besuchten Schulen, um über mögliche Berufsbilder und ihre eigenen Erfahrungen beim Übergang von der Schule in die Arbeitswelt zu berichten.
- In Peru engagierten sich Mitarbeiter neben einer Vielzahl weiterer Aktivitäten bei der Renovierung von Gebäuden einer Schule.
- In Indien führten unsere Mitarbeiter ihre Spendenaktion fort und sammelten weitere Computer und Schreibmaterialien für Schulen unserer Partnerorganisation.

**840**  
Mitarbeiter  
beteiligten sich

### BERUFSCHANCEN FÜR JUGENDLICHE VERBESSERN

#### Mit individueller Förderung die Chancen für einen Berufseinstieg steigern

In unserer Partnerschaft mit den sos-Kinderdörfern stehen junge Menschen im Alter von 15 bis 25 Jahren im Mittelpunkt, die wir beim Übergang in das Berufsleben begleiten. Über die bereits bestehenden Partnerschaften in Brasilien, Madagaskar, Südafrika und Vietnam hinaus konnten wir in 2012 weitere Partnerschaften in Mexiko, Kenia und Ghana aufbauen. Neben der finanziellen Unterstützung von Bildungsprogrammen und Einrichtungen für Jugendliche der sos-Kinderdörfer konzentrieren wir unser Engagement auf Angebote zur Berufsorientierung und Berufsqualifizierung und bieten erste Einblicke in das Arbeitsumfeld.



 [www.dp-dhl.com/cr-video-sos](http://www.dp-dhl.com/cr-video-sos)

[www.sos-kinderdorfinternational.org](http://www.sos-kinderdorfinternational.org)

#### Unsere Mitarbeiter engagieren sich in den Maßnahmen vor Ort

Zugeschnitten auf die Bedarfe in den einzelnen Ländern wurde eine Vielzahl von Angeboten für Jugendliche entwickelt und umgesetzt. Mit einer individuellen Unterstützung der Jugendlichen verbessern sich deren Chancen für den Berufseinstieg, und damit auf ein eigenes Einkommen und ein selbstbestimmtes Leben. Unsere Mitarbeiter unterstützen die Jugendlichen als Mentoren. In Praktika erhalten sie wertvolle Einblicke in die Arbeitswelt und lernen, Verantwortung zu übernehmen. Ein Beispiel ist Brasilien: 25 Jugendliche nahmen für drei Monate jeden Samstag an einem Trainingsprogramm teil, das unsere Mitarbeiter abwechselnd an verschiedenen unserer Standorte durchgeführt haben. Insgesamt acht Jugendliche konnten nach erfolgreichem Abschluss des Programms ein Praktikum bei DHL in São Paulo absolvieren.

Insgesamt haben sich im Berichtsjahr mehr als 1.100 Mitarbeiter über 14.000 Stunden in unserer Partnerschaft mit den sos-Kinderdörfern engagiert. So konnten rund 1.400 Jugendliche mit 51 verschiedenen Angeboten in den sieben Partnerländern gefördert werden. In 2013 planen wir, unser Engagement auf mindestens vier weitere Länder auszudehnen.

**1.400**  
Jugendliche  
mit 51 Maßnahmen  
gefördert



## Lokales Mitarbeiterengagement

### LIVING RESPONSIBILITY FUND UND DER TAG DES EHRENAMTS

#### Gesellschaftliches Engagement hat für die Mitarbeiter eine hohe Bedeutung

Mit dem Living Responsibility Fund unterstützen wir lokale gesellschaftliche Projekte finanziell, die von unseren Mitarbeitern ehrenamtlich in Zusammenarbeit mit gemeinnützigen Organisationen durchgeführt werden. Auch in diesem Jahr haben sich zahlreiche Mitarbeiter um Fördermittel für ihre Projekte beworben. Davon konnten wir im Berichtsjahr 104 Projekte fördern, an denen mehr als 9.000 Mitarbeiter aus 48 Ländern beteiligt waren. Insgesamt wurden dabei über 61.000 Zeitstunden ehrenamtlich vor Ort geleistet. Die gemeinnützigen Organisationen erhielten aus dem Fund Fördermittel in Höhe von rund 300.000 Euro, die wir als Spendenzahlungen direkt den Organisationen überweisen.

Die hohe Beteiligung zeigt, welche enorme Bedeutung das **gesellschaftliche Engagement** für unsere Mitarbeiter hat. In den lokalen Projekten tragen sie miteinander zur Lösung sozialer Probleme in den Gemeinschaften bei und leisten damit nicht nur einen Beitrag für die Gesellschaft, sondern schaffen einen Teamgeist, der am Arbeitsplatz fortwirkt.

**> 61.000**  
Stunden ehren-  
amtliche Arbeit

 [www.dp-dhl.de/  
mitarbeiter-motivation](http://www.dp-dhl.de/mitarbeiter-motivation)

#### Kontinuität und Nachhaltigkeit stehen im Fokus unserer lokalen Projekte

Eine interne Jury, die sich aus Vertretern der verschiedenen Unternehmensbereiche und dem Corporate Center zusammensetzt, wählt die Projekte für die Förderung aus. Die Höhe der Fördersumme ist auf 4.000 Euro je Projekt begrenzt und richtet sich nach der Anzahl der ehrenamtlich erbrachten Stunden der Mitarbeiter im Jahr der Bewerbung.

Bei der Projektauswahl setzen wir auf Kontinuität und Nachhaltigkeit. Ein Beispiel hierfür ist ein Projekt in Brasilien, das bereits zum zweiten Mal durch den Living Responsibility Fund gefördert werden konnte. Seit einigen Jahren engagieren sich dort unsere Mitarbeiter des Unternehmensbereichs EXPRESS in dem lokalen Programm „MESA BRASIL“. Rund 200 Mitarbeiter haben im Berichtsjahr dabei geholfen, Lebensmittel zu sammeln und an Bedürftige zu verteilen.

#### Hohe Beteiligung und großer Enthusiasmus beim weltweiten Tag des Ehrenamts

Auch im Jahr 2012 haben wir unsere Mitarbeiter im September zum „Global Volunteer Day“ („GVD“) aufgerufen. Rund 62.000 Mitarbeiter engagierten sich weltweit mit viel Enthusiasmus in über 1.000 lokalen Projekten. Die Projekte umfassten unterschiedliche Aktivitäten wie zum Beispiel die Renovierung von Schulen in Südafrika, eine Sammlung für Obdachlose in Russland, Vorleseaktionen für Kinder mit Sehbehinderung in Indien oder die Säuberung von Naturschutzgebieten in Thailand. Wir werden den GVD auch im Jahr 2013 fortführen.

 [www.dp-dhl.de/gvd2012](http://www.dp-dhl.de/gvd2012)

### INTERNER HILFSFONDS FÜR MITARBEITER (WHEO)

#### Mitarbeiter spenden für Kollegen

Die Bereitschaft unserer Mitarbeiter gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen, spiegelt sich beim Engagement für den internen Hilfsfonds „We help each other“ wider. Mitarbeiter spenden oder organisieren an ihren Standorten Sammelaktionen. So kann den Kollegen, die Opfer einer Naturkatastrophe geworden sind, schnell und unbürokratisch eine finanzielle Unterstützung geleistet werden. Im Berichtsjahr wurden Mitarbeiter vor allem durch die Sturm- bzw. Hurrikanschäden in den USA geschädigt. 188 Mitarbeiter wurden dabei mit insgesamt 75.000 Euro über den Hilfsfonds unterstützt.

Der Hilfsfonds ist ein in Deutschland eingetragener und als mildtätig anerkannter Verein, dessen Mitglieder sich aus Vertretern des Konzerns und der Sozialpartner von Deutsche Post DHL zusammensetzen.

**188**  
Mitarbeiter  
unterstützt

# PRÜFBESCHEINIGUNG



# PRÜFBESCHEINIGUNG

## Bescheinigung über eine unabhängige betriebswirtschaftliche Prüfung

### An die Deutsche Post AG, Bonn

Wir haben auftragsgemäß eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit hinsichtlich der mit ✓ gekennzeichneten Angaben des „Berichts zur Unternehmensverantwortung 2012“ der Deutsche Post AG, Bonn („CR-Bericht“) durchgeführt.

### Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Deutsche Post AG sind verantwortlich für die Erstellung des CR-Berichts unter Anwendung der in den Sustainability Reporting Guidelines Vol. 3.0 (S. 7-17) der Global Reporting Initiative (GRI) genannten Kriterien:

Wesentlichkeit, Einbezug von Stakeholdern, Nachhaltigkeitskontext, Vollständigkeit, Ausgewogenheit, Klarheit, Genauigkeit, Aktualität, Vergleichbarkeit und Zuverlässigkeit.

Diese Verantwortung umfasst zum einen die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Erstellung des CR-Berichts sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Nachhaltigkeitsangaben, die unter den gegebenen Umständen plausibel sind. Zum anderen umfasst die Verantwortung die Konzeption, Implementierung und Aufrechterhaltung von Systemen und Prozessen, soweit sie für die Erstellung des CR-Berichts von Bedeutung sind.

### Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

Unsere Aufgabe besteht darin, auf Grundlage der von uns durchgeführten Tätigkeiten eine Beurteilung darüber abzugeben, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Annahme veranlassen, dass ausgewählte mit ✓ gekennzeichnete Angaben, des CR-Berichts in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den oben genannten Kriterien der Sustainability Reporting Guidelines Vol. 3.0 der GRI erstellt worden sind. Darüber hinaus wurden wir beauftragt, auf Basis der Ergebnisse unserer betriebswirtschaftlichen Prüfung Empfehlungen zur Weiterentwicklung des CR-Managements sowie der CR-Berichterstattung auszusprechen.

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 vorgenommen. Danach haben wir die Berufspflichten einzuhalten und den Auftrag so zu planen und durchzuführen, dass wir unsere Beurteilung mit einer begrenzten Sicherheit abgeben können.

Bei einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit (zum Beispiel einer Jahresabschlussprüfung gemäß § 317 HGB) weniger umfangreich, so dass dementsprechend eine geringere Sicherheit gewonnen wird.

Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers. Dies schließt die Beurteilung des Risikos wesentlicher Abweichungen der ausgewählten, mit ✓ gekennzeichneten Angaben, von den oben genannten Kriterien ein. Im Rahmen unserer betriebswirtschaftlichen Prüfung haben wir unter anderem folgende Tätigkeiten durchgeführt:



- Durchsicht von Dokumenten und Interviews mit Verantwortlichen in Bezug auf CR-Strategie, CR-Programm, CR-Management und Stakeholder Engagement;
- Befragung von Mitarbeitern des Bereichs Konzernkommunikation und Verantwortung, Carbon Accounting, Einkauf, Ideenmanagement, Personal, Gesundheitsmanagement sowie Befragung von Vertretern der Unternehmensbereiche BRIEF, EXPRESS, GLOBAL FORWARDING, FREIGHT und SUPPLY CHAIN hinsichtlich des Prozesses zur Erstellung des CR-Berichts sowie über das auf diesen Prozess bezogene interne Kontrollsystem;
- Untersuchung der Entwicklung relevanter Prozesse zur Erhebung, Analyse und Aggregation der ausgewählten Daten und Angaben auf Ebene der Konzernzentrale sowie auf Standortebene in London (Fuhrpark und HR-Daten EXPRESS, UK), Milton Keynes (Fuhrpark und HR-Daten SUPPLY CHAIN, UK) sowie Bonn (diverse Angaben);
- Abgleich ausgewählter Daten mit den entsprechenden Angaben im Geschäftsbericht 2012;
- Stichprobenhafte Einholung von Nachweisen für einzelne Angaben, u. a. durch Einsichtnahme in interne Dokumente, externe Berichte, Verträge sowie Analyse von Daten, die als Berichte aus IT-Systemen generiert wurden.

### Urteil

Auf der Grundlage unserer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass die ausgewählten, mit ✓ gekennzeichneten Angaben, im CR-Bericht in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den oben genannten Kriterien der Sustainability Reporting Guidelines Vol. 3.0 (S. 7–17) der GRI erstellt worden sind.

### Ergänzender Hinweis – Empfehlungen

Ohne das oben dargestellte Urteil einzuschränken, sprechen wir folgende Empfehlungen zur Weiterentwicklung des CR-Managements und der CR-Berichterstattung aus:

- Im Berichtsjahr hat die Gesellschaft ihre strategische Ausrichtung der Unternehmensverantwortung überprüft, unter anderem mit dem Ergebnis, dass ein noch stärkerer Bezug zum Kerngeschäft hergestellt werden soll. Wir empfehlen, diese neue strategische Zielrichtung in konkrete Maßnahmen zu überführen und die angepasste strategische Ausrichtung mit messbaren Zielen und Steuerungssystemen zu hinterlegen.
- In den letzten Jahren hat die Gesellschaft ihre Systeme und Prozesse, insbesondere zur Erhebung des CO<sub>2</sub>-Footprints, weiterentwickelt. Wir empfehlen, auch für andere wesentliche Bereiche der CR-Berichterstellung die Systeme und Prozesse zu optimieren, insbesondere um steigende Berichterstattungsanforderungen erfüllen zu können.

Frankfurt am Main, 15. April 2013

PricewaterhouseCoopers  
Aktiengesellschaft  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Michael Werner

ppa. Aissata Touré  
Wirtschaftsprüferin

## WEITERE INFORMATIONEN

UN Global Compact und GRI-Index	84
Glossar	90
Stichwortverzeichnis	91
Kontakte	92





# WEITERE INFORMATIONEN

## UN Global Compact und GRI-Index

Der Bericht zur Unternehmensverantwortung 2012 dient zugleich als Fortschrittsmitteilung für die Umsetzung der zehn Prinzipien des UN Global Compact (UNGC). Wir berichten nach den höheren Anforderungen des „Advanced Level“. Damit gehen wir über die Mindestanforderungen hinaus und informieren über die Nachhaltigkeit, die Governance im Unternehmen und relevante Managementprozesse.



[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

Die Übersicht unserer Leistungen nach den GRI-Kriterien, Version 3.0, wurde mit den zehn Prinzipien des UNGC zusammengefasst. Die Zuordnung der zehn Prinzipien des UNGC erfolgte auf Grundlage der von UNGC und GRI gemeinsam veröffentlichten Publikation „Making the Connection.“

Unseren Bericht haben wir einer kritischen Überprüfung nach den GRI-Kriterien, Version 3.0, unterzogen. Danach halten wir die GRI-Kategorie „B+“ für angemessen, da wir noch nicht zu allen Kernindikatoren Aussagen treffen können. Glaubwürdigkeit und Transparenz stehen in unserer Berichterstattung an erster Stelle. Deshalb verdecken wir diese Lücken nicht, sondern legen sie offen.



[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

### 1. Strategie und Analyse

UNGC-Prinzip	GRI-Indikator		Status	Verweis
	1.1	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	●	Seite 6 f.
	1.2	Auswirkungen, Risiken und Chancen	●	Seite 28 f., GB Seite 85 ff.

### 2. Organisationsprofil

UNGC-Prinzip	GRI-Indikator		Status	Verweis
	2.1	Name der Organisation	●	Seite 4
	2.2	Wichtigste Marken, Produkte bzw. Dienstleistungen	●	Seite 4, GB Seite 83
	2.3	Organisationsstruktur	●	Seite 13
	2.4	Hauptsitz der Organisation	●	Seite 5
	2.5	Länder mit Geschäftstätigkeitsschwerpunkt	●	GB Seite 220 f. <a href="http://www.dp-dhl.com/de/ueber_uns/standorte.html">www.dp-dhl.com/de/ueber_uns/standorte.html</a>
	2.6	Eigentümerstruktur und Rechtsform	●	GB Seite 20 f., Seite 34
	2.7	Märkte	●	GB Seite 29
	2.8	Größe der berichtenden Organisation	●	Seite 4, GB Seite 29
	2.9	Wesentliche Änderungen im Berichtszeitraum	●	GB Seite 36, 148 f.
	2.10	Im Berichtszeitraum erhaltene Preise	●	Seite 18, 45, 50, 54

● vollständige Angaben ● Teilangaben ○ keine Angaben — nicht relevant *Kursiv*: Zusatzindikator



### 3. Berichtsparameter

UNGC-Prinzip	GRI-Indikator		Status	Verweis
	3.1	Berichtszeitraum	●	Seite 5
	3.2	Veröffentlichung des letzten Berichts	●	Seite 5
	3.3	Berichtszyklus	●	Seite 5
	3.4	Ansprechpartner	●	Seite 5
	3.5	Vorgehensweise zur Bestimmung des Berichtsinhalts	●	Seite 5, Seite 18
	3.6	Berichtsgrenze	●	Seite 7, GB Seite 142 ff. <a href="http://www.dp-dhl.de/gb2012-anteilsbesitz">www.dp-dhl.de/gb2012-anteilsbesitz</a>
	3.7	Beschränkungen des Berichtsumfangs	●	Seite 5
	3.8	Joint Ventures, Tochterunternehmen, ausgelagerte Tätigkeiten	●	Seite 5 <a href="http://www.dp-dhl.de/gb2012-anteilsbesitz">www.dp-dhl.de/gb2012-anteilsbesitz</a>
	3.9	Datenerhebungsmethoden und Berechnungsgrundlagen	●	Seite 5
	3.10	Änderungen in der Darstellung im Vergleich zu früheren Berichten	●	Seite 5
	3.11	Änderungen des Umfangs, der Berichtsgrenzen oder der verwendeten Messmethoden	●	Seite 5
	3.12	GRI-Index	●	Seite 84 ff.
	3.13	Externe Prüfung des Berichtes	●	Seite 5, 81 f.

### 4. Governance, Verpflichtungen und Engagement

UNGC-Prinzip	GRI-Indikator		Status	Verweis
1 – 10	4.1	Führungsstruktur	●	Seite 13 ff., GB Seite 20 f., 111 ff.
1 – 10	4.2	Unabhängigkeit des Aufsichtsratsvorsitzenden	●	Seite 14 f., GB Seite 111 ff.
1 – 10	4.3	Unabhängige Mitglieder des höchsten Leitungsorgans	●	Seite 14, GB Seite 111 ff.
1 – 10	4.4	Mechanismen für Empfehlungen von Aktionären und Mitarbeitern an das höchste Leitungsorgan	●	Seite 49 f., GB Seite 20 ff.
1 – 10	4.5	Zusammenhang zwischen Bezahlung der Führungsgremien und Leistung der Organisation	●	GB Seite 20 f., Seite 124 ff
1 – 10	4.6	Mechanismen zur Vermeidung von Interessenskonflikten	●	Seite 14 f., 31 f., GB Seite 111 ff.
1 – 10	4.7	Qualifikation der Mitglieder des höchsten Leitungsorgans	●	Seite 14 f., GB Seite 111 ff.
1 – 10	4.8	Intern entwickelte Leitbilder, Verhaltenskodex und Prinzipien	●	Seite 14 f., Seite 27 f.
1 – 10	4.9	Verfahren des höchsten Leitungsorgans zur Überwachung der Nachhaltigkeitsleistung	●	Seite 17 f., GB Seite 119 ff.
1 – 10	4.10	Verfahren zur Bewertung der Nachhaltigkeitsleistung des höchsten Leitungsorgans	●	Seite 17 f., GB Seite 119 ff.

● vollständige Angaben ● Teilangaben ○ keine Angaben — nicht relevant *Kursiv*: Zusatzindikator



#### 4. Governance, Verpflichtungen und Engagement

UNGC-Prinzip	GRI-Indikator		Status	Verweis
7	4.11	Berücksichtigung des Vorsorgeprinzips	●	Seite 17 f., 59 ff.
1 – 10	4.12	Unterstützung externer Vereinbarungen und Prinzipien	●	Seite 19, 27 f.
1 – 10	4.13	Mitgliedschaften in Verbänden	●	Seite 19, 30, 52, 54, 61
	4.14	Einbezogene Stakeholder	●	Seite 18 f. <a href="http://www.dp-dhl.com/de/verantwortung/stakeholderdialog/schwerpunkte.html">www.dp-dhl.com/de/verantwortung/stakeholderdialog/schwerpunkte.html</a>
	4.15	Identifizierung der Stakeholder	●	Seite 18 f.
	4.16	Einbeziehung der Stakeholder	●	Seite 18 f.
	4.17	Fragen und Bedenken der Stakeholder	●	Seite 18 f.

#### Ökonomie

UNGC-Prinzip	GRI-Indikator		Status	Verweis
	DMA EC	Managementansatz	●	Seite 15 f., Seite 17 f., GB Seite 96 ff.
	EC1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	●	Seite 16, 79, GB Seite 137, 164
7	EC2	Folgen des Klimawandels	●	Seite 28 f., 59 ff., GB Seite 93
	EC3	Umfang der betrieblichen sozialen Zuwendungen	●	Seite 42, GB Seite 157, 165 f.
	EC4	Bedeutende finanzielle Zuwendungen der öffentlichen Hand	●	GB Seite 155
1	EC5	Spanne des Verhältnisses der Standardeintrittsgehälter zum lokalen Mindestlohn.	○	Seite 42
	EC6	Geschäftspolitik, -praktiken und Anteil der Ausgaben, der auf Zulieferer vor Ort entfällt	○	Seite 27 f., 32, GB Seite 79 ff.
6	EC7	Beschäftigung von lokalem Personal	●	Seite 41 ff., GB Seite 102
	EC8	Entwicklung und Auswirkungen von Investitionen in die Infrastruktur im öffentlichem Interesse	●	Seite 46 f., 73 ff.
	EC9	Wesentliche indirekte wirtschaftliche Auswirkungen	○	Seite 73 ff.

#### Ökologie

UNGC-Prinzip	GRI-Indikator		Status	Verweis
	DMA EN	Umweltschutz: Managementansatz	●	Seite 17 f., 59 ff.
8	EN1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	●	Seite 64, 70
8, 9	EN2	Anteil von Recyclingmaterial am Gesamt Materialeinsatz	—	Dieser Indikator ist für die Deutsche Post DHL nicht relevant, da der wesentliche Materialeinsatz Kraftstoff ist.
8	EN3	Direkter Energieverbrauch	●	Seite 64, 67

● vollständige Angaben ○ Teilangaben ○ keine Angaben — nicht relevant *Kursiv*: Zusatzindikator



Ökologie

UNGC-Prinzip	GRI-Indikator		Status	Verweis
8	EN4	Indirekter Energieverbrauch	●	Seite 64, 67
8, 9	EN5	Eingesparte Energie	●	Seite 64 ff.
8, 9	EN6	Initiativen für Energieeffizienz	●	Seite 64 ff.
8, 9	EN7	Initiativen zur Verringerung des indirekten Energieverbrauchs	●	Seite 67
8	EN8	Gesamtwasserentnahme	—	Seite 70 f.
8	EN9	Wasserquellen, die wesentlich von der Entnahme von Wasser betroffen sind	—	Seite 70 f.
8, 9	EN10	Rückgewonnenes und wiederverwendetes Wasser	—	Seite 70 f.
8	EN11	Grundstücke in Schutzgebieten	●	Seite 70 f.
8	EN12	Auswirkungen von Aktivitäten in Schutzgebieten	●	Seite 71
8	EN13	Geschützte oder wiederhergestellte natürliche Lebensräume	●	Seite 79
8	EN14	Strategien zum Schutz der Biodiversität	●	Seite 69, 71
8	EN15	Gefährdete Arten	●	Seite 71
8	EN16	Gesamte direkte und indirekte Treibhausgasemissionen	●	Seite 61 ff.
8	EN17	Andere relevante Treibhausgasemissionen	●	Seite 69
7, 8, 9	EN18	Initiativen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen und erzielte Ergebnisse	●	Seite 64 ff.
8	EN19	Emissionen von Ozon abbauenden Stoffen	—	
8	EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> und andere wesentliche Luftemissionen	●	Seite 65, 69
8	EN21	Gesamte Abwassereinleitungen	◐	Seite 70 f.
8	EN22	Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	◐	Seite 70 f.
8	EN23	Gesamtzahl und Volumen wesentlicher Freisetzungen	●	GB Seite 93 f.
8	EN24	Transport von gefährlichen Sonderabfällen	○	
8	EN25	Auswirkungen von Abwasser auf die Biodiversität	—	Seite 71
7, 8, 9	EN26	Initiativen, um die Umweltauswirkungen von Produkten und Dienstleistungen zu minimieren	●	Seite 59 ff.
8, 9	EN27	Zurückgenommenes Verpackungsmaterial	◐	Seite 70
8	EN28	Geldbußen/Sanktionen für Nichteinhaltung von Umweltauflagen	●	Seite 69
8	EN29	Auswirkungen von Transport und Verkehr	●	Seite 59 ff.
7, 8, 9	EN30	Gesamte Umweltschutzausgaben und -investitionen	◐	GB Seite 45

● vollständige Angaben ◐ Teilangaben ○ keine Angaben — nicht relevant *Kursiv*: Zusatzindikator



Gesellschaft

UNGC-Prinzip	GRI-Indikator		Status	Verweis
	DMA HR	Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung: Managementansatz	●	Seite 17 f., 42 f.
	LA1	Struktur der Gesamtbelegschaft	●	Seite 41
6	LA2	Mitarbeiterfluktuation	●	Seite 41
	LA3	Betriebliche Leistungen, die nur Vollzeitbeschäftigten gewährt werden.	●	Im Sinne unseres Code of Conduct unterscheiden wir bei betrieblichen Leistungen nicht zwischen Teil- und Vollzeitbeschäftigten.
1, 3	LA4	Prozentsatz der Mitarbeiter, die unter Kollektivvereinbarungen fallen	○	Die Mitarbeiter der Deutschen Post AG in Deutschland fallen unter Kollektivvereinbarungen. Seite 42
3	LA5	Mitteilungsfrist(en) in Bezug auf wesentliche betriebliche Veränderungen	●	Seite 50
1	LA6	Anteil der Gesamtbelegschaft in Arbeitsschutzausschüssen	○	Seite 51
1	LA7	Berufskrankheiten und Arbeitsunfälle	●	Seite 51
1	LA8	Schulungen und Vorsorgeprogramme in Bezug auf ernste Krankheiten	●	Seite 53 f.
1	LA9	Arbeitsschutzthemen, die in Vereinbarungen mit Gewerkschaften behandelt werden	○	
	LA10	Weiterbildung pro Mitarbeiter	●	Seite 48
	LA11	Programme für Wissensmanagement und lebenslanges Lernen	●	Seite 48 f.
	LA12	Prozentsatz der Mitarbeiter, die eine regelmäßige Leistungsbeurteilung und Entwicklungsplanung erhalten	○	Seite 48
1, 6	LA13	Zusammensetzung der Führungsgremien	○	Seite 45
1, 6	LA14	Verhältnis des Grundgehalts für Männer zum Grundgehalt für Frauen	●	Seite 42
	DMA HR	Menschenrechte: Managementansatz	●	Seite 17 f.
1, 2, 3, 4, 5, 6	HR1	Investitionsvereinbarungen, die unter Menschenrechtsaspekten geprüft wurden	○	Seite 32
1, 2, 3, 4, 5, 6	HR2	Zulieferer, die unter Menschenrechtsaspekten geprüft wurden	○	Seite 32
1, 2, 3, 4, 5, 6	HR3	Mitarbeiterschulungen zu Menschenrechtsaspekten	○	Seite 27
1, 2, 6	HR4	Vorfälle von Diskriminierung und ergriffene Maßnahmen	●	Seite 46
1, 2, 3	HR5	Einschränkung der Versammlungsfreiheit und ergriffene Maßnahmen	○	Der Verhaltenskodex gilt in Abstimmung mit nationalen Gesetzen und Gepflogenheiten.
1, 2, 5	HR6	Risiko auf Kinderarbeit und ergriffene Maßnahmen	●	In unseren Geschäftsfeldern ist das Risiko für Kinderarbeit kaum vorhanden. Außerdem verbietet unser Code of Conduct dies ausdrücklich. Seite 30
1, 2, 4	HR7	Risiko auf Zwangsarbeit und ergriffene Maßnahmen	○	Seite 27
1, 2	HR8	Schulungen des Sicherheitspersonals in Hinblick auf Menschenrechte	—	

● vollständige Angaben ○ Teilangaben ○ keine Angaben — nicht relevant *Kursiv*: Zusatzindikator



Gesellschaft

UNGC-Prinzip	GRI-Indikator		Status	Verweis
1, 2	HR9	Verletzung der Rechte der Ureinwohner und ergriffene Maßnahmen	—	
	DMA SO	Gemeinwesen: Managementansatz	●	Seite 17 f.
	SO1	Bewertungsverfahren für Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf das Gemeinwesen	◐	Seite 73 ff.
10	SO2	Auf Korruptionsrisiken untersuchte Geschäftseinheiten	◐	Seite 27 ff.
10	SO3	Mitarbeiter, die hinsichtlich Korruption geschult wurden	◐	Seite 30
10	SO4	In Reaktion auf Korruptionsvorfälle ergriffene Maßnahmen	●	Seite 30 f.
1 - 10	SO5	Politische Positionen und Lobbying	◐	Seite 18 f.
10	SO6	Zuwendungen an Parteien	○	
	SO7	Klagen aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens	●	GB Seite 206 f.
	SO8	Bußgelder und nicht monetäre Strafen wegen Verstößens gegen Rechtsvorschriften	●	GB Seite 206 f.
	DMA PR	Produktverantwortung: Managementansatz	●	Seite 17 f.
1	PR1	Gesundheitsauswirkungen entlang des Produktlebenszyklus	◐	Seite 69
1	PR2	Verstöße gegen Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften nach Art und Folgen	●	Die entsprechenden Vorfälle werden lokal erfasst und bearbeitet.
8	PR3	Gesetzlich vorgeschriebene Informationen über Produkte und Dienstleistungen	○	
8	PR4	Verstoß gegen Kennzeichnungspflicht von Produktinformationen	—	
	PR5	Umfragen zur Kundenzufriedenheit	●	GB Seite 80 ff.
	PR6	Programme zur Einhaltung von Gesetzen und freiwilligen Vereinbarungen in der Werbung	●	Seite 31
	PR7	Verstöße gegen Marketingrichtlinien	●	Keine wesentlichen Vorfälle. GB Seite 93 f., 206 f.
1	PR8	Beschwerden in Bezug auf Datenschutz	○	Aus Datenschutzgründen dürfen wir hier keine Vorfälle berichten.
	PR9	Geldbußen für Gesetzesverstöße bezüglich der Nutzung von Produkten und Dienstleistungen	●	GB Seite 206 f.

● vollständige Angaben ◐ Teilangaben ○ keine Angaben — nicht relevant *Kursiv*: Zusatzindikator



## Glossar

<b>CAEP-Kapitel</b>	Klassifizierung von Lärm und Emissionen in der Luftfahrt des Committee on Aviation Environmental Protection. Je höher die CAEP-Klasse eines Flugzeugs, desto strengere Auflagen werden erfüllt. Derzeit höchste Klasse entspricht CAEP/6.
<b>Carbon Accounting</b>	Bezeichnet das systematische Erfassen von CO <sub>2</sub> - und anderen Treibhausgasemissionen durch ein Unternehmen zur Erstellung einer Treibhausgasbilanz.
<b>CO<sub>2</sub>-Effizienz</b>	Verhältniskennzahl nach der Deutsche Post DHL den CO <sub>2</sub> -Ausstoß in der Geschäftstätigkeit steuert. Damit werden die entstehenden CO <sub>2</sub> -Emissionen aus Kraftstoffverbrauch und Strombedarf ins Verhältnis zum Umfang der erbrachten Serviceleistung (z. B. Menge der Briefe, Pakete, Paletten oder Container) gesetzt.
<b>CO<sub>2</sub>-Modellrechnungen</b>	Emissionen unserer Transportsubunternehmer berechnen wir mit Hilfe von Betriebsdaten aus operativen und Business Intelligence Systemen sowie geeigneten Emissionsfaktoren für Lufttransporte (NTM), Seetransporte (Clean Cargo Working Group) und Straßentransporte (Handbuch für Emissionsfaktoren des Straßenverkehrs).
<b>DIN EN 16258</b>	Europäischer Standard zur Berechnung von Treibhausgasen in der Logistik.
<b>Diversity-Management (Vielfaltsmanagement)</b>	Zentraler Bestandteil unserer nachhaltigen Personalstrategie. Ziel des Diversity-Management ist es, ein Arbeitsumfeld zu gestalten, in dem jeder seine Talente und Fähigkeiten optimal einbringen kann – ungeachtet seines Geschlechts, Alters, einer Behinderung, der Nationalität, der ethnischen Herkunft, der Religion oder der sexuellen Orientierung.
<b>Global Volunteer Day (GVD)</b>	Im Rahmen des Global Volunteer Day rufen wir unsere Mitarbeiter auf, sich als Freiwillige in lokalen gemeinnützigen Projekten zu engagieren.
<b>ICAO-Lärmzulassungsvorschriften</b>	Richtlinien zur Begrenzung der Schallabstrahlung von Zivilflugzeugen. Anhand der Triebwerke werden die Flugzeuge entsprechenden Lärmgrenzwerten zugeordnet, die nach Kapiteln geordnet sind.
<b>ISO 14001</b>	Standard mit weltweit anerkannten Anforderungen an ein Umweltmanagementsystem, der unter anderem Ökobilanzen, Umweltkennzahlen und Umweltleistungsbewertungen beinhaltet.
<b>ISO 14064</b>	Standard der eine Vielzahl an Maßnahmen zur Quantifizierung, Überwachung, Kontrolle und Verifizierung von Treibhausgasemissionen bereitstellt.
<b>Kleine Nutzfahrzeuge</b>	Fahrzeuge bis zu 3,5 t zulässigem Gesamtgewicht.
<b>Leichte Lkw</b>	Lastkraftwagen mit einem zulässigem Gesamtgewicht von bis zu 7,5 t.
<b>Schwere Lkw</b>	Lastkraftwagen mit zulässigem Gesamtgewicht über 18 t.
<b>Slow Steaming</b>	Einsparung von Treibstoff durch Drosseln der Fahrtgeschwindigkeit von Schiffen.
<b>Teardrop-Anhänger</b>	Tropfenförmiger Sattelaufzieger mit einem geschwungenen Dach. Die aerodynamische Form verringert den Luftwiderstand und verringert den Kraftstoffverbrauch.
<b>Verbundzustellung</b>	Außerstädtische kombinierte Zustellung von Briefen und Paketen mit einem Fahrzeug.



# Stichwortverzeichnis

<b>A</b>		<b>G</b>		<b>P</b>	
Aerodynamik		65 Get Airports Ready for Disaster (GARD)	73-74	Papierrichtlinie	33, 70
aireg e.V.		61 Gefahrgutmanagement	52	Papierverbrauch	33
Alternative Antriebe	65-66	66 Generationenvertrag	42	Partnerschaften	19
Altersgerechtes Arbeiten	42	62 Gesundheitsrichtlinie (Corporate Health Policy)	51, 53	Praktikum	48
Altersstruktur	47	63 Gewerkschaften	34		
Antikorruptionsrichtlinie		30 Global Compact der Vereinten Nationen (UN Global Compact)	27	<b>Q</b>	
Arbeitssicherheit	51-52	64 Global Reporting Initiative (GRI)	84-89	Qualifizierung	51-52
Arbeitsunfälle	51	65 Global Volunteer Day	79		
Aufsichtsrat	14-15	66 Green Freight Europe	60	<b>R</b>	
Ausbildung	47	67 Grüner Strom	65	Recyclingpapier	33
				Risikomanagement	28-29
<b>B</b>		<b>H</b>		<b>S</b>	
Behinderung	46	68 Hilfsfond für Mitarbeiter (WHEO)	79	Schalldämpfer (Hushkits)	70
Beleuchtungssysteme	67	69 Hybridantrieb	66	Schwefeldioxid (SO <sub>2</sub> )	69
Beschaffung	32-33			Scopes	61-63
Biodiversität	71	<b>I</b>		SOS-Kinderdörfer	77-78
Biokraftstoffe	64, 66	67 International Civil Aviation Organization (ICAO )	70	Steuern	16
		68 Ideenmanagement	50	Stickstoffoxide (NO <sub>x</sub> )	69
<b>C</b>		69 Internationale Arbeitsorganisation (ILO)	34	Stipendienprogramm	48
CAEP-Kapitel	65	70 Investitionen	16	Strom aus erneuerbaren Quellen	65
Carbon Accounting	61-63	71 Investitionsrichtlinie	28	Stromverbrauch	65
Carbon Dashboard	68	72 ISO 14001	60	Subunternehmer	32
Chronische Krankheiten	54	73 ISO 14064	61, 68, 69		
CO <sub>2</sub> -Modellrechnung	61			<b>T</b>	
CO <sub>2</sub> -Produkte	67-68	<b>K</b>		Tarifvertrag	42
CO <sub>2</sub> -Zertifikate	69	74 Katastrophenhilfe	74	Teach For All	77
Code of Conduct	27-28	75 Kinderbetreuung	45	Trainees	47
Compliance	13, 29-30	76 Klimaschutzprojekte	69	Treibhausgase	61-63
		77 Kohlenstoffdioxid (CO <sub>2</sub> )	61-65	Treibstoffe	64-67
<b>D</b>		78 Kraftstoffe	64-67		
Datenschutz	31	79 Kraftstoffverbrauch	64-67	<b>U</b>	
Demografiefonds	42	80 Krankenstand	53	Umweltrisiken	28-29
Deutsche Post DHL Forum	35			Umweltschutzrichtlinie	28
Disaster Response Teams (DRT)	74	<b>L</b>		United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (UNOCHA)	75
Diskriminierung	46	81 Lärmschutz	70	Unfallrate	51
Dividende	16	82 Lesotho Projekt	69	Unternehmenskultur	45-46
		83 Lieferanten	32	UPstairs	48
<b>E</b>		84 Lieferkette	68		
Einkauf	32-33	85 Living Responsibility Fund	79	<b>V</b>	
E-Learning-Plattform	48	86 Löhne und Gehälter	16	Verbesserungsvorschläge	50
Elektrofahrzeuge	66	87 Luftschadstoffe	69	Vereinte Nationen	27, 34, 75
Emissionen	60-70			Verhaltenskodex (Code of Conduct)	27
Energieverbrauch	67	<b>M</b>		Verhaltenskodex für Subunternehmer und Lieferanten	28
		88 Menschenrechte	27-28	Vorstand	13-14
<b>F</b>		89 Mitarbeiterbefragung	49-50		
Fahrzeuge	64-67, 70	90 Mitarbeiterstruktur	41, 48	<b>W</b>	
Feinstaub (PM <sub>10</sub> )	69	91 Mitarbeiterzufriedenheit	49-50	Wasserverbrauch	70-71
Fellows	77	92 motiv8	48	Weiterbildung	48
Flotte	64-67, 70			Welthandel	15
Fluglärm	70	<b>N</b>		Weltsicherheitstag (World Safety Day)	51
Flugzeuge	61, 65, 70	93 Nachhaltige Ressourcen	65	WHEO	79
Fluktuation	41	94 Nachhaltigkeitstag	18	Work Life Balance	45
Fortbildung	48	95 Nachwuchskräfte	46-48		
Fortschrittsmitteilung des UN Global Compact	84			<b>Z</b>	
Frauen in Führungspositionen	45			Zertifizierung	60
Führungskräfte	48			Zeitwertkonten	42



## Kontakte

<b>Kontakt</b>	<b>Konzernkommunikation und Unternehmensverantwortung</b> Telefon: 0228 182-99 44 Telefax: 0228 182-98 80 E-Mail: <a href="mailto:LivingResponsibility@deutschepost.de">LivingResponsibility@deutschepost.de</a>
<b>Bestellmöglichkeit der gedruckten Ausgabe</b>	<b>Extern</b> E-Mail: <a href="mailto:LivingResponsibility@deutschepost.de">LivingResponsibility@deutschepost.de</a> <a href="http://www.dp-dhl.de/verantwortung">www.dp-dhl.de/verantwortung</a>  <b>Intern</b> Bestellmodul GeT und DHL Webshop Mat.-Nr. 675-800-395
<b>Veröffentlichung</b>	Der Bericht wurde am 30. April 2013 veröffentlicht. Die PDF-Dateien stehen auf unserer Website zum Download bereit: <a href="http://www.dp-dhl.de/verantwortung">www.dp-dhl.de/verantwortung</a>
<b>Übersetzung</b>	Dieser Bericht liegt auch in englischer und spanischer Sprache vor.
<b>Inhaltliche Beratung</b>	Kirchhoff Consult AG, Hamburg
<b>Gestaltung und Umsetzung</b>	Scholz & Friends Düsseldorf GmbH, Düsseldorf



[www.dp-dhl.de/verantwortung](http://www.dp-dhl.de/verantwortung)



Deutsche Post DHL  
Zentrale  
Konzernkommunikation und  
Unternehmensverantwortung  
53250 Bonn

[www.dp-dhl.de](http://www.dp-dhl.de)