



## DAS GANZE SEHEN

Unternehmensverantwortung ist für uns mehr als die Summe unserer Nachhaltigkeitsaktivitäten: Wir haben stets das große Ganze im Blick. Denn selbst die besten Ideen und Maßnahmen entfalten ihre volle Wirkung nur, wenn sie gleichermaßen an den Anforderungen des operativen Geschäfts und der Stakeholder ausgerichtet und in eine globale Strategie eingebunden sind.

Verantwortung macht nicht vor Landes- oder Zuständigkeitsgrenzen halt. Deshalb blicken wir über den Geschäftsalltag hinaus und entwickeln langfristige Visionen – als Unternehmen und als Teil der Gesellschaft. Denn nur wenn alle Akteure in großem Maßstab denken und handeln, lassen sich gesellschaftliche und ökonomische Herausforderungen jetzt und in Zukunft bewältigen.

Für uns bedeutet dies, dass wir in großen Zusammenhängen denken und uns dabei den Blick für Details bewahren:

- Wir begleiten globale Entwicklungen und engagieren uns lokal.
- Wir sind sozial und ökologisch auf vielen Gebieten aktiv, setzen aber Schwerpunkte in zentralen Handlungsfeldern, die wir im Dialog mit unseren Stakeholdern definieren.
- Wir sind Wegbereiter für innovative, nachhaltige Lösungen und setzen bei Bewährtem auf kontinuierliche Verbesserung.
- Wir erarbeiten auf Regionen und Unternehmensbereiche zugeschnittene Maßnahmen, mit denen wir zugleich unsere konzernweite Performanz verbessern.
- Und wir messen und berichten kontinuierlich unsere Fortschritte und verfolgen dabei langfristige Ziele.

Dass diese Perspektive die richtige ist, zeigen die Rückmeldungen unserer Stakeholder ebenso wie die positive Bewertung unserer Nachhaltigkeitsagenda durch unabhängige CR-Rating-Agenturen.

Auch in der Kommunikation unserer Nachhaltigkeitsthemen ist es wichtig, den Blick für das Ganze zu vermitteln. Mit diesem Bericht zur Unternehmensverantwortung geben wir Ihnen einen detaillierten Überblick über unsere zentralen Handlungsfelder und aktuellen Aktivitäten auf dem Gebiet der Corporate Responsibility im Jahr 2016.

## Inhalt

### ORGANISATION & STRATEGIE 06

---

Konzernporträt	06
Brief an die Stakeholder	07
Kunden & Innovation	09
Wirtschaftlicher Erfolg	12
Strategie	13
Stakeholder-Engagement	16
Gremien	20
Externe Anerkennung	24

### MITARBEITER & ARBEITSPLATZ 27

---

Managementansatz & Ziele	28
Mitarbeiter	29
Mitarbeiterzufriedenheit	31
Diversity-Management	35
Mitarbeiterbeziehungen	38
Gesundheit & Arbeitsschutz	41
Interview Melanie Kreis	50

### WERTE & LEITLINIEN 52

---

Verantwortungsvolle Geschäftspraxis	54
Verhaltenskodex	55
Chancen- & Risikomanagement	56
Lieferantenmanagement	57
Compliance	61
Datenschutz & -sicherheit	64
Sicherheitsmanagement	66
Interview John Gilbert	68

### GESELLSCHAFT & ENGAGEMENT 71

---

Managementansatz & Ziele	72
Katastrophenmanagement	73
Bildungs- und Berufschancen	74
Flüchtlingshilfe	76
Soziales Engagement	78
Interview Jürgen Gerdes	80

### UMWELT & LÖSUNGEN 83

---

Managementansatz & Ziele	84
Umwelt- & Klimaschutz	86
Effizienzmanagement	88
Emissionen	94
Natürliche Ressourcen	97
Umweltfreundliche Produkte	99
Interview Ken Allen	102

### ANHANG 105

---

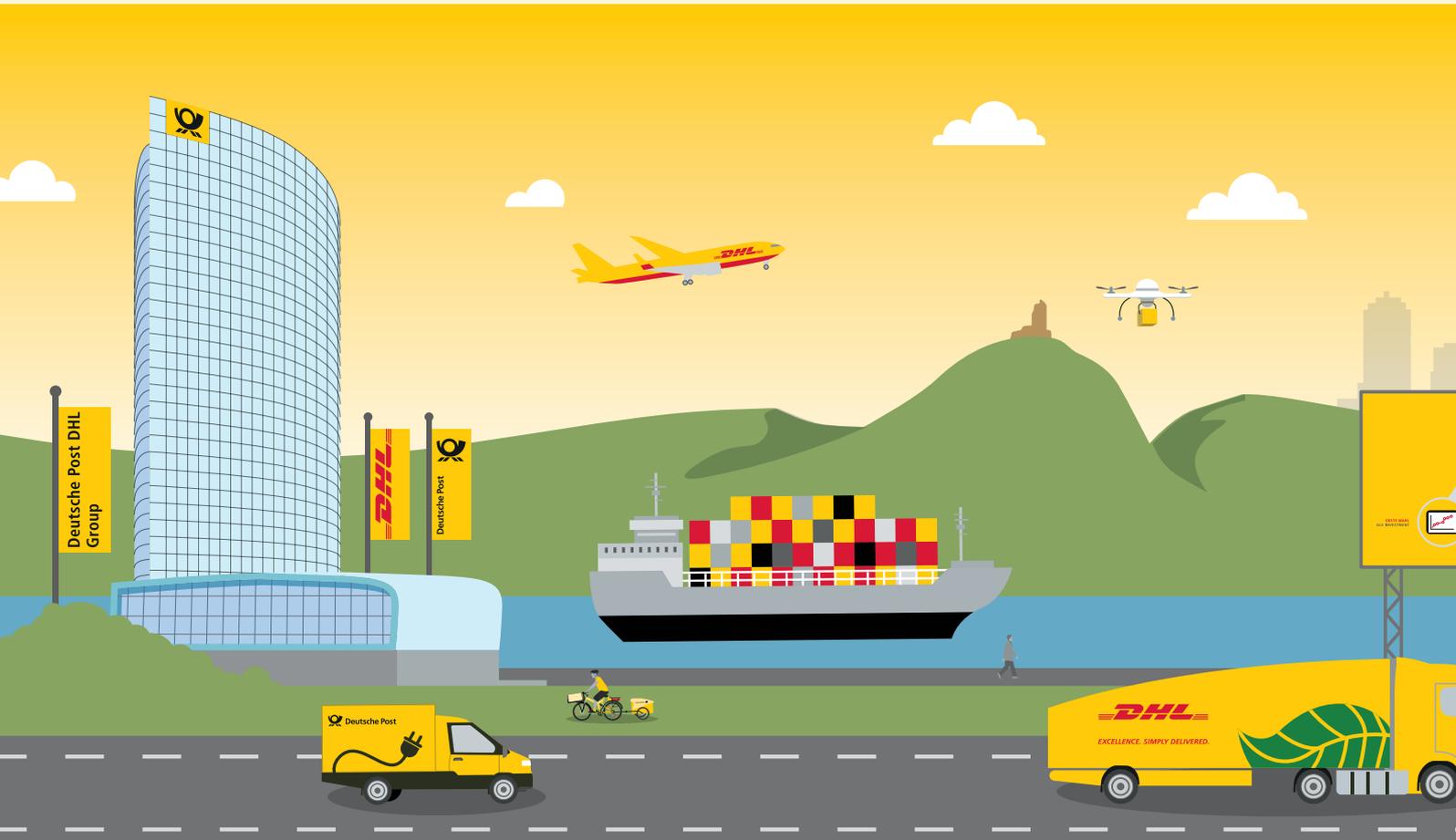
Über den Bericht	106
Materialitätsanalyse	107
Mehrjahresübersicht	108
Prüfbescheinigung	117



## Mission 2050: Null Emissionen

„Bis zum Jahr 2050 richten wir unser Geschäft auf eine Null-Emissionen-Logistik aus. Damit setzen wir den Zukunftsstandard für den Transportsektor und tragen unmittelbar zum Klimaschutzziel der Weltgemeinschaft bei, die Erderwärmung auf weniger als zwei Grad Celsius zu begrenzen.“

**DR. FRANK APPEL**  
VORSTANDSVORSITZENDER



# ORGANISATION & STRATEGIE

## INHALT

Konzernporträt	06
Brief an die Stakeholder	07
Kunden & Innovation Innovationen	09
Wirtschaftlicher Erfolg	12
Strategie Schwerpunktthemen Managementprozess	13
Stakeholder-Engagement Dialogformate Mitglied- und Partnerschaften	16
Gremien Vorstand & Aufsichtsrat CR-Gremien	20
Externe Anerkennung Preise & Auszeichnungen	24

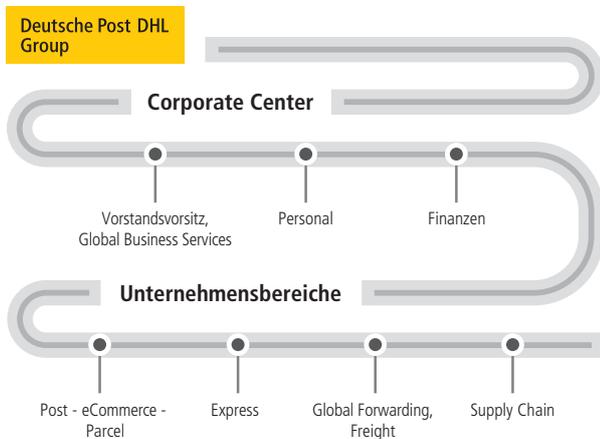
## ORGANISATION & STRATEGIE

### Konzernporträt

Deutsche Post DHL Group ist das weltweit führende Unternehmen für Logistik und Briefkommunikation. An Standorten in über 220 Ländern und Territorien konnten wir mit unseren rund 510.000 Mitarbeitern im Berichtsjahr einen Umsatz von 57,3 Milliarden Euro und ein EBIT von rund 3,5 Milliarden Euro erwirtschaften.

Muttergesellschaft des Konzerns ist die Deutsche Post AG, eine börsennotierte Kapitalgesellschaft mit Sitz in Bonn, Deutschland. Die vier operativen Unternehmensbereiche Post - eCommerce - Parcel, Express, Global Forwarding, Freight sowie Supply Chain werden von jeweils eigenen Zentralen gesteuert. Interne Dienstleistungen wie Finanzen, IT, Einkauf und Recht haben wir konzernweit im Bereich Global Business Services gebündelt. Aufgaben der Konzernführung werden im Corporate Center wahrgenommen.

### Organisationsstruktur Konzern



### DIE KONZERNMARKEN

Unser Konzern vereint zwei der wertvollsten Marken unter einem Dach: Deutsche Post und DHL. Beide Marken repräsentieren ein vielfältiges Portfolio an Produkten und Dienstleistungen.

### Deutsche Post – Die Post für Deutschland

Deutsche Post ist der einzige postalische Universaldienstleister in Deutschland. Organisatorisch dem Unternehmensbereich Post - eCommerce - Parcel zugeordnet, befördern wir unter dieser Marke bundesweit und international Briefe, sind Spezialist für Dialogmarketing, die flächendeckende Verteilung von Presseprodukten und elektronische Dienstleistungen rund um den Briefversand. In Deutschland und in 18 europäischen Ländern bieten wir nationale Paketdienstleistungen an und erweitern kontinuierlich unser Angebot für grenzüberschreitenden Paket- und Warenversand.

### DHL – Der Logistikdienstleister für die Welt

Als internationaler Expressdienstleister, Spediteur für Luftfracht, Seefracht und Straßentransport sowie Supply-Chain-Spezialist bieten wir unseren Kunden ein umfassendes Angebot an integrierten Logistikleistungen. Mit einem weltumspannenden Netzwerk zählen wir zu den führenden Anbietern in unseren Geschäftsfeldern. Kontinuierlich verbessern wir unsere Leistungen, um die Wünsche unserer Kunden zu ihrer Zufriedenheit zu erfüllen.

Über unsere Geschäftsentwicklung und Produkte informieren wir ausführlich im Geschäftsbericht 2016.

### Markenwert der Leistungsmarken 2016



<sup>1</sup> Quelle: Millward Brown, 2016; <sup>2</sup> Quelle: Interbrand, 2016; <sup>3</sup> Quelle: Brand Finance, 2016

## Brief an die Stakeholder

Liebe Leserinnen und Leser,

wir blicken auf ein bewegtes Jahr 2016 zurück. Geopolitische Spannungen und Ereignisse stellen die Weltgemeinschaft vor große Aufgaben. Die internationale Ordnung verändert sich, politische Akteure und die Finanzmärkte orientieren sich zunehmend an Stimmungen. Ein richtiger und nachhaltiger Weg, um diesen Herausforderungen zu begegnen, ist mehr Kooperation. Als weltweit aktiver Logistikdienstleister wissen wir, wie wichtig globale Vernetzung ist – und wohl nie war Zusammenarbeit bedeutender als jetzt. In dieser Zeit des Wandels Stabilität, Kontinuität und Perspektive zu schaffen, erfordert das geschlossene und verantwortungsvolle Handeln von Politik, Gesellschaft und Wirtschaft.

Unternehmerische Verantwortung ist ein elementarer Bestandteil dieser gemeinsamen Aufgabe. Deutsche Post DHL Group hat sich mit der Strategie 2020 das Ziel gesetzt, zum Maßstab für verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln zu werden, und hat diese Ambition auch im Berichtsjahr stringent verfolgt. Dabei haben wir uns erneut auf materielle Themen konzentriert, die für uns und unsere Stakeholder von besonderer Relevanz sind. In vielen Bereichen konnten wir wichtige Meilensteine erreichen und unsere Vorreiterrolle im Bereich der nachhaltigen Logistik bestätigen.

Dies gilt im Besonderen für unsere Anstrengungen im Umweltschutz. Wir wollen die Weltgemeinschaft bei der Erreichung des Zwei-Grad-Ziels der Vereinten Nationen unterstützen. Nachdem wir im Berichtsjahr unser bisheriges Klimaschutzziel vorzeitig erreicht haben, gehen wir nun erneut mit einer ehrgeizigen Vision voran: Als erstes Logistikunternehmen wollen wir bis zum Jahr 2050 den emissionsneutralen Transport Wirklichkeit werden lassen. Dazu ist es notwendig, unsere Abhängigkeit von fossilen Brennstoffen zu reduzieren und unsere CO<sub>2</sub>-Effizienz weiter zu verbessern. Vier Teilziele, die wir bis 2025 umsetzen wollen, werden den Weg dafür bereiten: Wir planen erstens, unsere CO<sub>2</sub>-Effizienz im Vergleich zum Basisjahr 2007 um 50 Prozent zu verbessern. Zweitens wollen wir die Zustellung zu 70 Prozent mit sauberen Lösungen wie Elektromobilität realisieren. Unser drittes Teilziel lautet, den Anteil unseres Umsatzes, der grüne Lösungen



beinhaltet, auf über 50 Prozent zu steigern. Und viertens wollen wir 80 Prozent unserer Mitarbeiter dazu motivieren, an Trainingsmaßnahmen zu Nachhaltigkeitsthemen teilzunehmen und sich an Umwelt- und Klimaschutzaktivitäten zu beteiligen. Zudem werden wir jährlich mit Partnern eine Million Bäume anpflanzen und uns so für den Schutz der Wälder einsetzen.

Das Engagement des Konzerns für Umwelt und Gesellschaft ist Teil unseres Handlungsauftrags „Menschen verbinden, Leben verbessern“. Konkret wird dieser auf lokaler Ebene in den vielfältigen ehrenamtlichen Aktivitäten der Mitarbeiter. Ein Beispiel dafür ist der konzernweite Global Volunteer Day, an dem sich im Berichtsjahr erneut über 100.000 Mitarbeiter mit mehr als 365.000 Stunden an freiwilliger Arbeit in sozialen und ökologischen Projekten beteiligt haben. In Deutschland haben sich zudem rund 15.000 Mitarbeiter im Rahmen unserer Flüchtlingsinitiative engagiert und damit einen großen Beitrag zur sprachlichen Förderung und beruflichen Integration der zu uns geflüchteten Menschen geleistet. Doch die Mitarbeiter haben nicht nur entscheidenden Anteil daran, dass wir unser Profil als verantwortungsvolles Unternehmen stetig schärfen. Auch für den unternehmerischen Erfolg spielen sie eine wesentliche Rolle. Ihr Einsatz, ihre Kompetenz

und Kundenorientierung sind der Schlüssel zu unserer wirtschaftlichen Stärke. Diese wiederum schafft für die Mitarbeiter Stabilität und Perspektive: Es erfüllt mich mit Stolz, dass wir im Berichtsjahr erneut die Mitarbeiterzahl um rund 10.000 Beschäftigte erhöhen konnten. Ebenso haben wir die Konzerninitiative Certified weitergeführt, mit der wir unsere Mitarbeiter zu den Besten der Branche entwickeln wollen. Über 230.000 Mitarbeiter wurden bereits erfolgreich zertifiziert und zu Spezialisten in ihrem jeweiligen Unternehmensbereich ausgebildet.

Verbindlichkeit und gemeinsame Werte sind auch die Basis unserer strategischen Partner- und Mitgliedschaften. Es freut mich sehr, dass wir die globale Impfallianz Gavi als Partner gewinnen konnten, um gemeinsam die Lieferung lebensrettender Impfstoffe in Entwicklungsländer zu verbessern. Im Berichtsjahr haben wir zudem die bewährte Kooperation mit dem Bildungsnetzwerk Teach For All sowie die Partnerschaft mit den Vereinten Nationen verlängert, deren globale Ziele nachhaltiger Entwicklung wir ebenfalls ausdrücklich unterstützen. Als Unterzeichner des UN Global Compact verpflichten wir uns zudem dazu, dessen zehn Prinzipien konsequent umzusetzen.

Wir blicken mit Zuversicht in die Zukunft, ohne die Augen vor möglichen Risiken zu verschließen. Im Rahmen unseres Resilienzmanagements haben wir umfangreiche und wirkungsvolle Prozesse entwickelt, um die Stabilität des Konzerns auch in Zeiten des Wandels zu sichern.

Deshalb können wir unseren Fokus auf die Chancen richten, die wir in der Zukunft sehen. Großes Potenzial erkennen wir in der digitalen Transformation der Gesellschaft. Besonders für uns als Logistikdienstleister ergeben sich aus der Digitalisierung viele neue Möglichkeiten, unsere Produktivität, unseren Service, aber auch unsere Nachhaltigkeit zu verbessern.

Wir werden diese Chancen ergreifen, im kommenden Jahr und auf lange Sicht, und damit nicht nur unsere wirtschaftliche Stärke, sondern auch unsere Vorreiterrolle in Sachen Verantwortung weiter ausbauen. Dabei setzen wir wie eingangs erwähnt auf Vernetzung und Zusammenarbeit – nur gemeinsam lässt sich die Zukunft sozial und ökologisch verantwortlich und wirtschaftlich erfolgreich gestalten.

Ihr

**Dr. Frank Appel**  
Vorstandsvorsitzender

## Kunden & Innovation

Erste Wahl als Anbieter zu werden, ist eines der drei Hauptziele unserer Konzernstrategie. Regelmäßig führen wir Untersuchungen zur Kundenzufriedenheit durch, messen diese mit Kennzahlen und verfolgen definierte Ziele.

Ein wirkungsvolles Werkzeug zur Steigerung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung liefert uns die an die Managementmethoden Six Sigma und Lean angelehnte First-Choice-Methodik. Mit ihr verbessern wir systematisch und kontinuierlich unsere eigenen Prozesse, Services sowie Produkte und arbeiten auch gemeinsam mit Kunden an optimierten Lösungen. Seit Einführung der Methodik 2006 wurden weit über 25.000 konkrete Verbesserungsinitiativen implementiert, mehr als

**> 25.000**

**First-Choice-Initiativen**

29.000 Führungskräfte und Mitarbeiter zuvor in der Anwendung geschult und über 100.000 Mitarbeiter durch Dialogformate

direkt in das Programm eingebunden.

Die Dialogformate vermitteln nicht nur die Kenntnis der Methode, sondern schärfen auch das Bewusstsein der Mitarbeiter für mögliche Verbesserungen von Abläufen und Qualitätsstandards in ihrer direkten Arbeitsumgebung. Dadurch fördern wir eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung und legen den Grundstein für ein effektives, auf die Bedarfe unserer Kunden abgestimmtes Innovationsmanagement.

Die Zufriedenheit unserer Kunden messen wir im Rahmen systematischer Befragungen. Seit Einführung von First Choice wurden bereits über 170 Kundenzufriedenheitsstudien beauftragt und ausgewertet. Auch Kundenbeschwerden geben uns wichtige Anhaltspunkte für Optimierungsbedarfe und fließen in die Analyse von Verbesserungspotenzialen ein.

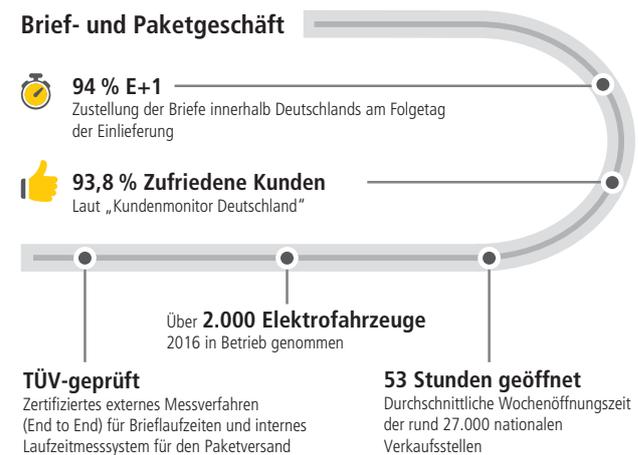
### KUNDEN BESTÄTIGEN SERVICEQUALITÄT ✓ PwC

Die Kunden von Deutsche Post DHL Group erwarten, dass wir ihre Aufträge schnell, zuverlässig und mit hoher Qualität erledigen. Zur Messung der Kundenzufriedenheit nutzen wir auf die jeweiligen Tätigkeitsfelder unserer Unternehmensbereiche abgestimmte Instrumentarien, die wir hier beispielhaft vorstellen.

### Post - eCommerce - Parcel

Externe Erhebungen bestätigen, dass 94 Prozent der Briefe innerhalb Deutschlands bereits am nächsten Tag zugestellt werden. 99 Prozent erreichen nach zwei Tagen den Adressaten. Damit liegen wir über den gesetzlichen Vorgaben. Das extern betriebene Messsystem wird jährlich durch den Technischen Überwachungsverein (TÜV) Rheinland auf die Einhaltung der Anforderungen der EN 13850 überprüft und zertifiziert. Die internationalen Briefflaufzeiten werden von der International Postal Corporation ermittelt. Hier zählen wir zur Spitzengruppe der Unternehmen. Im Paketversand in Deutschland erreichen die Sendungen ihre Empfänger in der Regel am nächsten Werktag. Unser internes Laufzeitmesssystem für den Paketversand wird seit 2008 vom TÜV Rheinland zertifiziert.

### Fakten zum Brief- und Paketgeschäft ✓ PwC



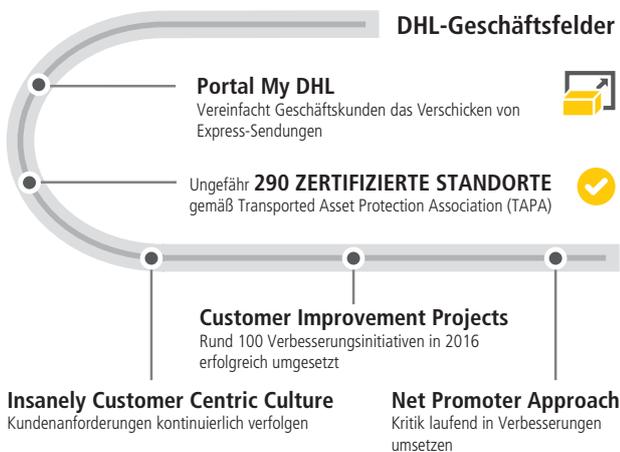
Die durchschnittliche Wochenöffnungszeit unserer rund 27.000 Verkaufspunkte betrug wie im Vorjahr 53 Stunden. Auch die jährlich vom „Kundenmonitor Deutschland“ erhobene größte Privatkundenstudie in Deutschland bescheinigte den ausschließlich von Partnern betriebenen Filialen der Deutschen Post große Zustimmung: 93,8 Prozent der Kunden waren mit Qualität und Service zufrieden.

## Express

Als globaler Netzbetreiber mit standardisierten Abläufen verbessern wir kontinuierlich unseren Service, um Zusagen gegenüber unseren Kunden einzuhalten, auf ihre Wünsche gezielt einzugehen und stets die bestmögliche Qualität zu liefern. Kundenkritik setzen wir laufend in Verbesserungen um, indem wir konstant die sich ändernden Kundenanforderungen verfolgen und unzufriedene Kunden durch unsere Führungskräfte persönlich ansprechen.

In Zusammenarbeit mit den Behörden überprüfen wir regelmäßig die betriebliche Sicherheit, die Einhaltung von Standards sowie die Servicequalität unserer Standorte. Etwa 290 Standorte, über 100 davon in Europa, wurden von der Transported Asset Protection Association (TAPA) zertifiziert, eine der weltweit angesehensten Organisationen für Sicherheit in der Logistik. Seit 2013 sind unsere Standorte im Unternehmensbereich Express nach ISO 9001:2008 zertifiziert. Darüber hinaus wurden wir in bestimmten Regionen und Ländern in den Bereichen Umweltschutz und Energiemanagement neu oder erneut zertifiziert.

Fakten zu den DHL-Geschäftsfeldern ✓ PwC



## Global Forwarding, Freight

Systematisch nutzen wir die Rückmeldungen der Kunden, um unser Angebot im Geschäftsfeld Global Forwarding weiter zu verbessern. Erneut hat uns das kontinuierliche Kundenfeedback konkrete Rückmeldungen für Verbesserungen geliefert. 2016 haben wir die Befragungsinhalte erweitert und den Ansatz in über 50 Ländern implementiert.

Mit dem Ziel, das beste Kundenerlebnis der Branche zu bieten, haben wir im Geschäftsfeld Freight unseren Internetauftritt pilotiert und dabei besonderes Augenmerk auf die Erreichbarkeit für Kunden und Partner auch auf mobilen Endgeräten gerichtet.

## Supply Chain

Wir wollen uns als Qualitätsführer in der Kontraktlogistik etablieren. Durch den Einsatz standardisierter Abläufe und Lösungen und unterstützt durch Qualitätsexperten an allen Standorten stellen wir sicher, dass die Erwartungen unserer Kunden erfüllt oder übertroffen werden.

Im Berichtsjahr haben wir unsere jährlichen telefonischen Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch kürzere, häufigere Online-Befragungen ersetzt. Außerdem haben wir im Rahmen unseres Programms für operative Exzellenz einheitliche betriebliche Standards definiert und einen Leistungsindikator für Servicequalität eingeführt, der regelmäßig misst, ob unsere Standorte das Serviceversprechen erfüllen.

Ausführlich berichten wir dazu im Geschäftsbericht 2016.

## INNOVATIONEN

Innovationen sind die treibende Kraft unserer Branche. Als weltweit führender Post- und Logistikdienstleister sehen wir uns in einer Vorreiterrolle für die Entwicklung und den Einsatz innovativer Technologien und Prozesse im Transportsektor. Dadurch bauen wir unsere Zukunfts- und Wettbewerbsfähigkeit aus und schaffen gleichzeitig einen Mehrwert für unsere Kunden, etwa auf dem Gebiet der Automatisierung von Logistikprozessen.

Jeder Unternehmensbereich hat aus operativer Perspektive seine eigene Innovationsstrategie. Mit Customer Solutions & Innovation haben wir aber auch eine eigene zentrale Einheit, mit der wir bereichsübergreifend Innovationen und Ideenführerschaft vorantreiben. Gemäß dem Ansatz der kundenzentrierten Innovation arbeiten unsere Logistik- und Innovationsexperten eng mit den Unternehmensbereichen und deren Kunden sowie mit Partnern aus Wissenschaft, Technologie und Forschung zusammen, um Innovationen zu realisieren und maßgeschneiderte Lösungen und Services zu entwickeln.

### Im Schulterschluss mit den Stakeholdern

Innovationen treiben wir gezielt voran, indem wir zum einen auf Basis heute bereits verfügbarer Technologien energieeffizientere und robustere Lösungen für die Logistik entwickeln. Zum anderen engagieren wir uns in der Entwicklung alternativer Technologien und suchen dabei den Schulterschluss mit relevanten Stakeholdern, darunter Kunden, Lieferanten, Wissenschaft und Logistikinitiativen.

Im Berichtsjahr haben wir mehrere neue Vorhaben angestoßen und bei laufenden Projekten wichtige Meilensteine erreicht.

#### Ausgewählte Beispiele

Advanced Regional Center (ARC) in Singapur	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Automatisierte Lagerlösung mit ausgefeiltem Robotiksystem, das die Lagerkapazität um 40 Prozent erhöht und die Lager- und Kommissionier-Effizienz signifikant verbessert</li> <li>▪ Wegweisendes Beispiel für künftige Lager in Regionen und Städten, in denen verfügbare Flächen knapp und teuer sind</li> </ul>
Risikomanagementlösung Resilience360	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Innovativer Online-Collaboration-Service, mit dem wir unseren Kunden eine maßgeschneiderte Lösung für einen Überblick über die möglichen lokalen Risiken in Echtzeit in ihrer Lieferkette bieten</li> <li>▪ Produkt um ein „Transparency Portal“ erweitert, welches das gesamte Lieferantennetzwerk visualisiert und mögliche Schwachstellen aufdeckt</li> </ul>
Robotik	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pilotversuche mit kollaborativen Robotern in der Verpackung, Montage, Konfektionierung und Etikettierung von Produkten durchgeführt</li> <li>▪ Großes Potenzial, die Effizienz unserer Lagerlogistik zu verbessern</li> </ul>
Augmented-Reality-Programm mit Datenbrillen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einsatz von Datenbrillen (Smart Glasses) zur Kommissionierung wurde in den Niederlanden erfolgreich getestet, Technologie konnte im Berichtsjahr in weiteren Sektoren weltweit ausgerollt werden</li> </ul>

#### Umfeld für Innovationskultur schaffen

Eine lebendige wie kreative Unternehmenskultur ist die Grundlage, auf der wir neue Ideen entwickeln und in innovative Produkte und Dienstleistungen umsetzen.

Ein Beispiel dafür sind zwei Innovationswettbewerbe, die wir im Berichtsjahr ausgerichtet haben. Im Rahmen des Wettbewerbs „Fair and Responsible Logistics“ waren Erfinder, Universitäten und Start-ups aus der ganzen Welt dazu aufgerufen, innovative und nachhaltige Geschäftskonzepte zu entwickeln. Mit dem ersten Preis- und einem gemeinsamen Pilotversuch mit Deutsche Post DHL Group – wurde ein Konzept für eine innovative Verpackungslösung ausgezeichnet. Im zweiten Wettbewerb „Robotics Challenge“ ging es um die Entwicklung eines selbstfahrenden Zustellwagens, der die Arbeit der Zusteller erleichtern soll. Auch in diesem Wettbewerb erhielt das siegreiche Team das Angebot, seinen Prototyp gemeinsam mit Deutsche Post DHL Group weiterzuentwickeln. Die besten Ideen beider Wettbewerbe wurden anlässlich des DHL Innovation Day am 17. November 2016 vor 180 Supply-Chain-Experten vorgestellt und prämiert.

Auf der IAA 2016 haben wir unsere Fortschritte auf dem Weg zur emissionsfreien Mobilität mit der neuen Langversion unseres selbstentwickelten Elektrofahrzeugs StreetScooter präsentiert. Diese verfügt über eine doppelt so große Ladekapazität und höhere Reichweite als das bisherige Erfolgsmodell. Darüber hinaus wurden weitere Ausstattungsvarianten und Einsatzmöglichkeiten des klimafreundlichen Lieferfahrzeugs vorgestellt.

Unter anderem tragen auch unsere Konzerninitiativen First Choice und Certified dazu bei, ein Klima zu fördern, in dem Erfindungsreichtum, Kreativität und Innovationsfähigkeit besser gedeihen. Unseren Mitarbeitern ermöglichen wir die Teilnahme an entsprechenden Trainings und Workshops, um sie zu motivieren, ihre Kreativität und ihr Know-how einzusetzen.

#### Trendforschung als Motor für Innovation

Eine Reihe von Studien und Trendberichten, die unter maßgeblicher Beteiligung von Deutsche Post DHL Group im Berichtsjahr herausgegeben wurden, demonstrieren unsere Innovationsführerschaft in der Branche:

- Demystifying Asia Pacific Trade Trends  
Wesentliche Handelstrends in der Region Asien-Pazifik und ihre Auswirkungen auf Lieferketten
- Robotics in Logistics  
Kollaborative Logistikroboter zur Unterstützung von Kommissionierung und Verpackung und ihre Bedeutung für die Lieferketten
- InsightOn. Risk & Resilience  
Widerstandsfähige Lieferketten als bester Schutz vor globalen Risiken
- Logistics Trend Radar 2016  
Soziale, ökonomische und technologische Trends in der Logistik, die Produktion, Logistik, Lagerung und Zustellung revolutionieren könnten

- 3D-Druck und die Zukunft der Lieferketten  
Identifiziert das Potenzial der Technologie für neue Anknüpfungspunkte an die Lieferketten

## Wirtschaftlicher Erfolg ✓ PwC

In mehrfacher Hinsicht leistet Deutsche Post DHL Group einen Beitrag zum gesellschaftlichen und individuellen Wohlstand. Mit rund **3,5 Mrd. €** EBIT und 510.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von 57,3 Milliarden Euro sowie einem EBIT von 3,5 Milliarden Euro wirkt Deutsche Post DHL Group auch

- als Katalysator für den Welthandel, indem wir mit unseren globalen Logistiknetzen die Voraussetzung dafür schaffen, dass Unternehmen und Menschen am Weltmarkt teilnehmen können, und
- als indirekter Wirtschaftsfaktor, indem wir mit unseren Standorten, unseren Mitarbeitern und den Lieferanten zur wirtschaftlichen Entwicklung von Regionen beitragen.

Die wirtschaftliche Leistung des Konzerns stellen wir ausführlich im Geschäftsbericht 2016 dar. Unsere positive Ertragslage ist auch ein Beleg für das Vertrauen, das unsere Kunden uns als verantwortungsvoll agierendem Unternehmen entgegenbringen. Zugleich ermöglicht sie uns, das Engagement in der Unternehmensverantwortung auszubauen.

## KONSERVATIVE STEUERSTRATEGIE VERFOLGEN ✓ PwC

Mit der Entrichtung von Steuern und weiteren Abgaben an Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden in vielen Ländern tragen wir auch zum Erhalt und zum Ausbau der Infrastrukturen bei. Aus dieser Verantwortung heraus verfolgen wir eine konservative Steuerstrategie. Tochtergesellschaften, die wir als global agierendes Unternehmen auch in sogenannten Niedrigsteuerländern betreiben, dienen nicht der Steueroptimierung. Vielmehr dienen sie der Unterstützung unserer Geschäftstätigkeit.

Mit einem weltweiten Team von Steuerexperten stellen wir sicher, dass steuerliche Risiken erkannt werden und ihnen entgegengewirkt werden kann, nationale und internationale steuerliche Compliance-Anforderungen

erfüllt werden und somit eine gesetzmäßige Besteuerung der geschäftlichen Aktivitäten des Konzerns in den jeweiligen Ländern erfolgt. Details zu unserem Steueraufwand enthält unser Geschäftsbericht 2016.

## VERTRAUEN DER AKTIONÄRE BELOHNEN ✓ PwC

Das Vertrauen unserer Aktionäre belohnen wir mit einer stabilen Wertentwicklung. Im Berichtsjahr konnten wir eine Dividendensumme in Höhe von 1.027 Millionen Euro für das Geschäftsjahr 2015 ausschütten und zurück in den Wirtschaftskreislauf geben. Über die Dividendenhöhe für das Geschäftsjahr 2016 berichten wir im Geschäftsbericht 2016.

## PERSONALAUFWAND AUF VORJAHRESNIVEAU ✓ PwC

Mit rund 510.000 Mitarbeitern zählen wir zu den größten Arbeitgeber weltweit. Im Berichtsjahr belief sich der Personalaufwand auf 20 Milliarden Euro – das entspricht mehr als einem Drittel des Konzernumsatzes. Darin enthalten sind die Löhne, Gehälter, Bezüge und alle sonstigen Vergütungen für die im Geschäftsjahr geleistete Arbeit sowie die sozialen Abgaben. Diese umfassen die gesetzlichen Pflichtabgaben, insbesondere die Beiträge zur Sozialversicherung. Darüberhinaus unterhalten wir leistungs- („defined benefit“) und/oder beitragsorientierte („defined contribution“) Altersversorgungspläne, die 2016 rund 600 Millionen Euro zum Personalaufwand beitrugen. Nähere Angaben zu den Altersversorgungsplänen finden sich im Geschäftsbericht.

Gemessen am Gesamtpersonalaufwand entspricht die Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat einem Anteil von 0,08 Prozent. Die Vergütung der aktiven Mitglieder des Vorstands belief sich 2016 auf insgesamt 12,3 Millionen Euro, für den Aufsichtsrat betrug sie 2,6 Millionen Euro. Die aktienbasierte Vergütung ist hierin enthalten. Ausführliche Informationen über die Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat werden im Konzernlagebericht dargestellt.

## INVESTITIONEN IN TECHNOLOGISCHE ENTWICKLUNG ✓ PwC

Kontinuierlich investieren wir in die Erneuerung unserer Drehkreuze, Netzwerke, Fahrzeug- und Flugzeugflotte. Ein Schwerpunkt unserer Investitionspolitik ist die

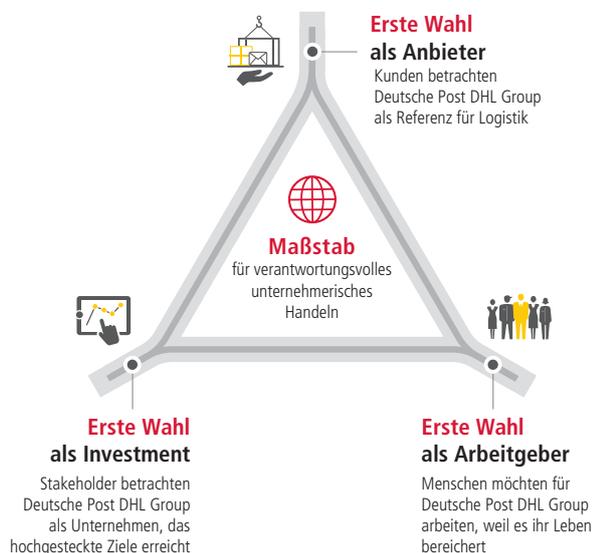
technologische Weiterentwicklung. So konnten wir unsere Vorreiterrolle bei der Entwicklung elektrisch betriebener Zustellfahrzeuge weiter ausbauen, über die wir im Kapitel Umwelt & Lösungen berichten. Unsere Ausgaben für Investitionen beliefen sich im Berichtsjahr auf über 2 Milliarden Euro. Über die Investitionen im Konzern berichten wir ausführlich im Geschäftsbericht 2016.

## Strategie ✓ PwC

### MANAGEMENTANSATZ & ZIELE ✓ PwC

Mit unserer nachhaltigen und auf unternehmerische Verantwortung ausgerichteten Konzernstrategie wollen wir den Anforderungen des operativen Geschäfts und der Anspruchsgruppen von Deutsche Post DHL Group sowie den Bedürfnissen von Umwelt und Gesellschaft gerecht werden. Daraus leiten wir klare Ziele ab: Wir wollen zur ersten Wahl als Anbieter, Arbeitgeber und Investment werden – und ebenso zum Maßstab für verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln.

#### Ziele der Konzernstrategie ✓ PwC



Unser Handlungsauftrag als einer der weltweit größten Post- und Logistikdienstleister besteht darin, Menschen zu verbinden und ihr Leben zu verbessern. Das Produkt- und Dienstleistungsspektrum von Deutsche Post DHL Group sowie die lokale Präsenz in nahezu allen Ländern und Territorien weltweit ermöglichen Einzelpersonen wie

Unternehmen die Teilnahme am Welthandel und tragen zur wirtschaftlichen Entwicklung und zum Wohlstand in den jeweiligen Ländern bei. Stets gilt es,

- weltweite Standards für ethisch und rechtlich korrekte Geschäftsabläufe einzuhalten sowie
- den größtmöglichen Wertbeitrag in lokalen Gesellschaften zu leisten,
- Verantwortung für unsere Mitarbeiter zu tragen und
- die Umweltauswirkungen des Geschäfts so gering wie möglich zu halten.

Mit dieser Verpflichtung zur verantwortungsvollen Unternehmensführung fördern wir das nachhaltige Wachstum des Konzerns und sichern Arbeitsplätze weltweit.

Verantwortungsvolles Handeln ist ein elementarer Bestandteil unserer Unternehmenskultur und als Leitgedanke in unserem Verhaltenskodex festgeschrieben. Der Kodex orientiert sich an den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte sowie dem Globalen Pakt der Vereinten Nationen (UN Global Compact) und folgt allgemein anerkannten rechtlichen Standards, einschließlich maßgeblicher Antikorruptionsgesetze und -vereinbarungen.

Ebenso unterstützt Deutsche Post DHL Group die Globalen Ziele nachhaltiger Entwicklung der Vereinten Nationen (Sustainable Development Goals, SDGs). Im Berichtsjahr hat sich der Konzern intensiv mit den einzelnen SDGs auseinandergesetzt und im Dialog mit den Stakeholdern geprüft, in welchem Umfang und mit welchen Schwerpunkten das Unternehmen zur Zielerreichung der SDGs beitragen kann. Im Ergebnis werden wir uns auf der Grundlage der bestehenden Konzernprogramme vorrangig auf die SDGs 4 „Hochwertige Bildung“, 8 „Gute Arbeitsplätze und wirtschaftliches Wachstum“, 11 „Nachhaltige Städte und Gemeinden“, 13 „Maßnahmen zum Klimaschutz“ sowie 17 „Partnerschaften, um die Ziele zu erreichen“ konzentrieren. Überdies haben wir eine Übersicht erstellt, die systematisch aufzeigt, in welchem Umfang Nachhaltigkeitsthemen bereits in unserer Produktpalette aufgegriffen und umgesetzt werden. Details dazu stellen wir auf der Konzern-Website dar.

Wirtschaftlichkeit und unternehmerische Verantwortung miteinander zu verknüpfen ist ein wesentliches Anliegen des Konzerns und seiner Stakeholder. Im Austausch mit den unterschiedlichen Anspruchsgruppen haben wir 2015 die materiellen Handlungsfelder für unser Unternehmen im Rahmen einer Materialitätsanalyse bestimmt, deren

Gültigkeit unverändert fortbesteht. Eine erneute Überprüfung der Themenrelevanz und der Erwartungen unserer Stakeholder ist für 2017 geplant.

Für die materiellen Themen wurden Steuerungsgrößen und Ziele festgelegt. Anhand dieser Messgrößen überprüfen wir auch den Fortschritt bei der Implementierung unserer nachhaltigen Unternehmensstrategie. Dabei verzichten wir teilweise auf die externe Berichterstattung, da diese Informationen für unser Geschäft sensible Daten betreffen.

**Materielle Themen von Deutsche Post DHL Group** ✓ PwC



**Ziele und Erreichtes** ✓ PwC

Thema	Steuerungsgröße (KPI)	Ziel 2016	Status
Arbeitsschutz	Unfallquote (LTIFR)	Wir werden geeignete Zielsetzungen prüfen und festlegen.	Erfüllt
Mitarbeiterengagement	Kennzahl „Aktive Führung“	Die Zustimmung soll auf 74 Prozent steigen.	Erfüllt
Weiterbildung & Personalentwicklung	Teilnehmer an Certified-Initiative	Bis 2020 sollen 80 Prozent der Mitarbeiter zertifiziert sein.	Über 230.000 Mitarbeiter zertifiziert
Energieeffizienz & Klimawandel	CO <sub>2</sub> -Effizienzindex (CEX)	Verbesserung des CEX um mindestens einen Indexpunkt gegenüber dem Vorjahr.	Erfüllt
Lokale Luftschadstoffe & Lärmemissionen		Wir werden verstärkt in diesem Themenbereich arbeiten, um geeignete Zielsetzungen zu entwickeln und bestehende Steuerungsgrößen auf ihre zusätzliche Eignung für diesen Bereich zu prüfen.	Erfüllt
<b>Ziel 2017</b>			
Materielle Themen prüfen	Materialitätsanalyse	Konzept für die Durchführung von Stakeholderbefragungen erstellen, auf deren Basis eine Materialitätsanalyse durchgeführt werden kann.	
Arbeitsschutz	Unfallquote (LTIFR)	Der Konzernwert soll auf 3,8 verbessert werden.	
Mitarbeiterengagement	Kennzahl „Aktive Führung“ (Mitarbeiterbefragung)	Die Zustimmung soll um einen Prozentpunkt verbessert werden.	
Weiterbildung & Personalentwicklung	Teilnehmer an Certified-Initiative	Bis 2020 sollen 80 Prozent der Mitarbeiter zertifiziert sein.	
Energieeffizienz & Klimawandel		Wir wollen bis zum Jahr 2050 alle transportbezogenen Emissionen netto auf null reduzieren.	
CO <sub>2</sub> -Effizienz	CO <sub>2</sub> -Effizienzindex (CEX)	Bis 2025 die CO <sub>2</sub> -Effizienz um 50 Prozent gegenüber 2007 verbessern. ■ Teilziel 2017: Verbesserung des CEX um mindestens einen Indexpunkt	
Lokale Luftschadstoffe		Bis 2025 unsere eigene Zustellung (einschließlich der Abholung) zu 70 Prozent mit sauberen Zustell- und Abholkonzepten durchführen. ■ Teilziel 2017: Zustell- und Abholkonzepte entwickeln, Standorte auf E-Mobilität vorbereiten	
Grüne Lösungen		Bis 2025 sollen mehr als 50 Prozent unseres Umsatzes grüne Lösungen beinhalten. ■ Teilziel 2017: Konzepte und Kampagnen entwickeln	
Mitarbeiter einbinden		Bis 2025 wollen wir 80 Prozent unserer Mitarbeiter mit spezifischen Trainingsmaßnahmen zu GoGreen-Experten zertifizieren und an unseren Umwelt- und Klimaschutzaktivitäten beteiligen. Dazu zählt, dass wir jährlich mit Partnern eine Million Bäume anpflanzen und uns damit für den Schutz der Wälder engagieren. ■ Teilziel 2017: Eine Million Bäume mit Partnern pflanzen	

## SCHWERPUNKTTHEMEN ✓ PwC

Unsere konzernweiten Nachhaltigkeitsaktivitäten und -ziele fokussieren wir auf fünf Schwerpunktthemen:

- **Organisation & Strategie**  
In einem fortwährenden CR-Managementprozess identifizieren wir relevante Themen für unsere Nachhaltigkeitsagenda und stellen die richtigen Weichen auf dem Weg zu unserem strategischen Ziel, zum Maßstab für verantwortliches Handeln zu werden. Durch kontinuierlichen Austausch mit unseren Anspruchsgruppen und Feedback durch interne wie externe CR-Gremien stellen wir sicher, dass Erwartungen an unser Unternehmen in sozialen und ökologischen Fragen angemessen berücksichtigt werden.
- **Mitarbeiter & Arbeitsplatz**  
Unser Handeln zielt darauf ab, eine von Offenheit, Vertrauen und Gleichbehandlung jedes Einzelnen geprägte Unternehmenskultur auf der Grundlage einer wertschätzenden und nachhaltigen Arbeitsbeziehung zu schaffen. Wesentliche Aufgaben unserer Personalarbeit bestehen darin, für offene Stellen im Konzern die richtigen Kandidaten zu gewinnen und unsere Belegschaft weltweit kontinuierlich zu motivieren und zu entwickeln. Dies sind die Schlüsselfaktoren für unseren Erfolg.
- **Grundlagen & Leitlinien**  
Bestandteil unserer Konzernstrategie ist die verantwortungsvolle Geschäftspraxis (Responsible Business Practice), die darauf abzielt, unser Geschäft in Einklang mit geltendem Gesetz, ethischen Standards und internationalen Leitlinien zu betreiben. So leisten wir einen gesellschaftlichen Beitrag, schaffen Geschäftschancen und minimieren Geschäfts- und Investitionsrisiken für uns, unsere Kunden und Investoren. Ebenso steigern wir kontinuierlich unsere Reputation als Unternehmen und Arbeitgeber.
- **Gesellschaft & Engagement**  
Wir setzen unsere Stärken und Kernkompetenzen als weltweit führender Post- und Logistikdienstleister zum Nutzen von Gesellschaft und Umwelt ein und motivieren unsere Mitarbeiter zu ehrenamtlichem Engagement. Durch Corporate Citizenship leisten wir einen Beitrag zu besseren Lebensbedingungen auf der ganzen Welt.

- **Umwelt & Lösungen**  
Mit unseren „grünen“ Logistiklösungen, die wir aufgrund ihrer Bedeutung in unserer Konzernstrategie verankert haben, schaffen wir einen Mehrwert für Umwelt und Gesellschaft, aber auch für unser Unternehmen und für unsere Kunden (Shared Value). Wir verfolgen eine ehrgeizige Vision: Bis zum Jahr 2050 wollen wir alle transportbezogenen Emissionen netto auf null reduzieren und dazu beitragen, das auf der UN-Klimakonferenz in Paris 2015 (COP 21) beschlossene Zwei-Grad-Ziel zu erreichen.

## MANAGEMENTPROZESS ✓ PwC

Deutsche Post DHL Group hat sich ambitionierte Ziele zur Verbindung von Nachhaltigkeit und Geschäft gesetzt. Diese zu erreichen, setzt voraus, dass wir die Erwartungen unserer Anspruchsgruppen, insbesondere der Mitarbeiter, Kunden und Investoren, konsequent berücksichtigen und die Performanz in der Unternehmensverantwortung fortlaufend steigern. Die Grundlage dazu bildet der CR-Managementprozess, durch den wir unser Engagement systematisch, transparent und messbar gestalten können. Dabei setzen wir auf Offenheit und Struktur:

- Informationen, die wir beispielsweise im Rahmen unserer Stakeholder-Dialoge, Initiativen und Partnerschaften oder aus CR-Ratings erhalten, nehmen wir auf und bewerten ihre Relevanz für unser Geschäft (Offenheit).
- Materielle Themen identifizieren wir systematisch in einem Managementprozess und definieren konkrete Maßnahmen, Ziele und Kennzahlen (Struktur).

Wir berichten unsere Fortschritte an unsere Stakeholder und holen dabei neue Anregungen ein. Darüber hinaus beachten wir die Empfehlungen der unabhängigen Experten des Sustainability Advisory Council.

Die aus diesem kontinuierlichen Prozess gesammelten Erkenntnisse fließen abermals in den Managementkreislauf ein. Die zur Erstellung der Materialitätsanalyse 2015 notwendigen Schritte sind im Anhang beschrieben.

2017 werden wir die materiellen Themen im Rahmen einer Materialitätsanalyse überprüfen und die Erwartungen unserer Anspruchsgruppen sowie unseren Einfluss evaluieren.

#### Managementprozess der Unternehmensverantwortung



<sup>1</sup> Responsible-Business-Practice-Netzwerk; <sup>2</sup> Sustainability Advisory Council;

<sup>3</sup> Corporate-Responsibility-Themen

## Stakeholder-Engagement

Mit unseren Stakeholdern pflegen wir einen konstruktiven und kritischen Dialog und sehen darin eine wesentliche Voraussetzung für verantwortungsvolle Unternehmensführung. Der offene und regelmäßige Austausch mit sämtlichen Anspruchsgruppen ist von strategischer Bedeutung für unseren Konzern und fester Bestandteil in unserem CR-Managementansatz. Darüber hinaus betrachten wir den Austausch mit unseren Stakeholdern als wichtiges Instrument, um gemeinsam Lösungsansätze für zukünftige gesellschaftliche und unternehmerische Herausforderungen zu verwirklichen, die wir als materiell einstufen.

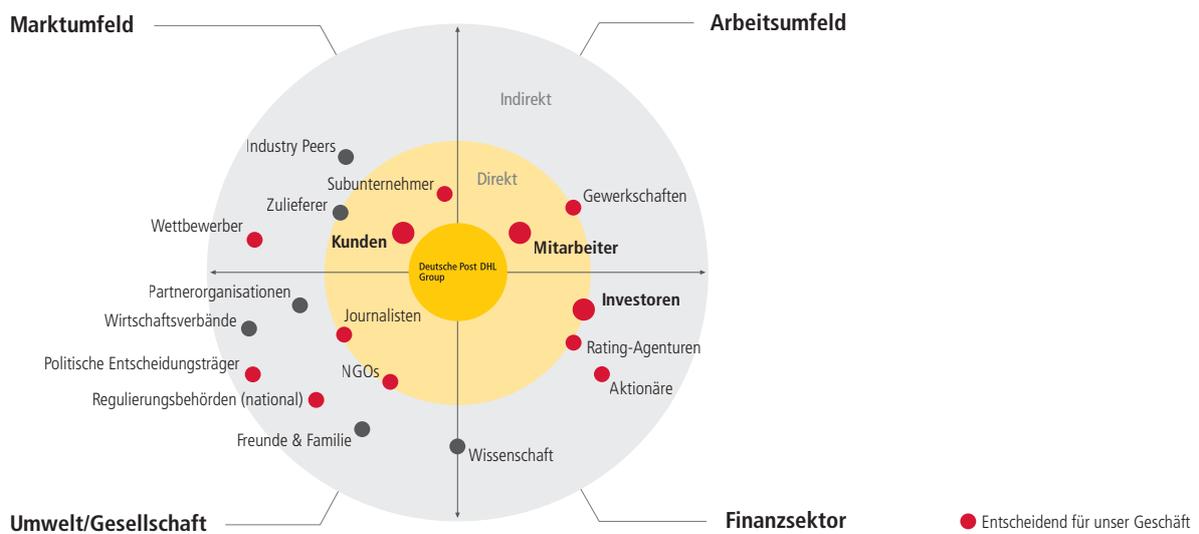
Um die Meinungen und Erwartungen unserer Stakeholder noch besser kennen und verstehen zu lernen, setzen wir unterschiedliche Dialogformate ein. Unter anderem bringen wir uns in nationale und internationale Foren ein, in denen wir gemeinsam mit unseren Stakeholdern Lösungen und Positionen zu spezifischen Themen entwickeln. An oberster Stelle stehen für uns Engagements, bei denen wir die Möglichkeit haben, übergreifende Themen aktiv mitzugestalten, wie beispielsweise im Weltwirtschaftsforum, bei UN Global Compact und Econsense, aber auch Beteiligungen an Initiativen, die sich gezielt etwa mit Themen des Umweltschutzes befassen, wie beispielsweise Green Freight Asia.

Als langjähriger strategischer Partner des Weltwirtschaftsforums ist Deutsche Post DHL Group Teil des Dialogs zwischen führenden Vertretern aus Wirtschaft, Politik und Gesellschaft. Im Berichtsjahr haben wir auf dem Weltwirtschaftsforum in Davos und regionalen Gipfeltreffen in Afrika und Indien mit Entscheidern und führenden Experten der Logistikbranche diskutiert und Lösungsansätze sowie Best-Practice-Beispiele für Herausforderungen im Transportsektor ausgetauscht. Im Fokus standen Themen wie die digitale Transformation, nachhaltiges Wirtschaften und die Komplexität transnationaler Lieferketten. In den Dialogen konnten wir wertvolle Rückmeldungen unserer Stakeholder gewinnen, um globale wie regionale Anforderungen und Hürden für die Logistik im 21. Jahrhundert zu identifizieren und einzuplanen.

Dialoge mit unseren Anspruchsgruppen gestalten wir konzernweit einheitlich auf Basis unserer Stakeholder-Engagement-Richtlinie, die dem internationalen Stakeholder Engagement Standard AA1000 SES folgt. Um die Orientierung der Mitarbeiter an unsere Anspruchsgruppen und

ihre Kenntnis der Richtlinie weiter zu verbessern, stellen wir interne Austauschplattformen zur Verfügung und führen Trainings durch. Außerdem bieten wir mit den beiden DHL Innovation Centern in Troisdorf und Singapur zentrale Foren, in denen Kunden und Stakeholder gemeinsam mit DHL-Experten an innovationsbezogenen Themen arbeiten können.

**Anspruchsgruppen von Deutsche Post DHL Group**



**DIALOGFORMATE MIT STAKEHOLDERN**

Als Bestandteil unseres Managementansatzes ist der Austausch mit unseren wichtigen Anspruchsgruppen ein kontinuierlicher Prozess, aus dem wir wichtige Erkenntnisse für unser Handeln gewinnen. Zum Beispiel sind die Empfehlungen der UN High Level Advisory Group on Sustainable Transport, an der Deutsche

Post DHL Group beteiligt war, im Hinblick auf die Reduzierung von Treibhausgasen und Kraftstoffverbrauch auch für uns maßgeblich. Ebenso unterstützen wir das auf der UN-Klimakonferenz in Paris 2015 (COP21) beschlossene Klimaziel und richten unsere Aktivitäten darauf aus.

## Wesentliche Erkenntnisse aus den Dialogen 2016

### Standards in der Wertschöpfungskette (materiell)

Bewertung unserer Lieferanten durch externe Anbieter	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bewertung der Kompetenz unserer Lieferanten in Bezug auf verantwortliche Unternehmensführung durch externe Bewertungsplattformen im jährlichen Turnus</li> <li>■ Ziel ist, Lösungen voranzutreiben, die die Performanz in diesem Bereich weiter verbessern</li> </ul>
Überarbeitung des Verhaltenskodex für Lieferanten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Berücksichtigung der Rückmeldungen unserer Kunden und anderer Anspruchsgruppen, wie zum Beispiel Nichtregierungsorganisationen (NGOs), bei der Überarbeitung des Verhaltenskodex für Lieferanten im Berichtsjahr</li> </ul>
High Level Advisory Group on Sustainable Transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mitarbeit des Vorstandsvorsitzenden Dr. Frank Appel in der High Level Advisory Group on Sustainable Transport von UN Generalsekretär Ban Ki-moon. Thema: innovative, nachhaltige Transport- und Logistiklösungen</li> <li>■ Die Empfehlungen der Expertengruppe, veröffentlicht im „Global Sustainable Transport Outlook Report“ im Oktober 2016, sind auch für uns maßgeblich</li> </ul>
Sustainable Transport Forum der Europäischen Kommission	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Teilnahme am Sustainable Transport Forum der Europäischen Kommission, um gemeinsam mit Politik, Industrie und Organisationen europäische Rahmenbedingungen für die Nutzung alternativer Kraftstoffe weiterzuentwickeln</li> </ul>
Initiativen zur Unterstützung des Pariser Klimaschutzabkommens (COP 21)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Engagement in verschiedenen Initiativen, wie beispielsweise Global Logistics Emissions Council, Green Freight Europe und Green Freight Asia, um für mehr Transparenz und Vergleichbarkeit bei der Erfassung von Treibhausgasemissionen zu sorgen</li> <li>■ Teilnahme an Initiativen wie aireg e.V., um die Entwicklung alternativer Kraftstoffe sowie lärm- und kraftstoffreduzierter Anflugverfahren im Lufttransport gemeinsam mit anderen Unternehmen voranzutreiben</li> </ul>
Green Freight Asia (GFA), Business for Social Responsibility (BSR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Engagement bei Green Freight Asia als Gründungsmitglied und Vorstand mit dem Ziel, den Kraftstoffverbrauch und die Treibhausgasemissionen im Straßengüterverkehr nachhaltig zu senken</li> <li>■ Entwicklung von Trainingsmodulen für Spediteure und Transportunternehmen, um nachhaltige Transportstrategien und -technologien einzuführen und zu optimieren (gemeinsam mit GFA und BSR)</li> <li>■ Module gemeinsam mit 70 Teilnehmern getestet und interessierten Unternehmen bereitgestellt</li> <li>■ Ziel des Engagements ist nicht nur eine bessere Umweltschutzperformanz, sondern auch ein branchen- und unternehmensübergreifender Austausch von Expertise</li> </ul>

### Luftverschmutzung und Lärm (materiell)

StreetScooter (Elektromobilität)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ausbau und technische Weiterentwicklung von Mobilitätskonzepten für Städte und Ballungszentren im Dialog mit den beteiligten Kommunen, den Automobilherstellern, zum Beispiel auf der Internationalen Automobilausstellung (IAA) in Hannover, aber auch mit unseren Zustellern</li> </ul>
Bürger-Dialog am Flughafen Leipzig	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beteiligung am Bürger-Dialog zum Klimaschutzplan 2050, der 2015 vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit in fünf Städten veranstaltet wurde, darunter auch in Leipzig</li> <li>■ Der im Sommer 2016 vorgelegte Bericht umfasst Handlungsempfehlungen, etwa im Hinblick auf die Akzeptanz von Elektromobilität.</li> </ul>

### Corporate Citizenship

Partnerschaft mit den Vereinten Nationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zehnjährige Partnerschaft mit UNDP und OCHA als erfolgreiches Beispiel dafür, wie Public-Private-Partnership (PPP) einen Mehrwert für Öffentlichkeit und Unternehmen generiert</li> <li>■ Regelmäßiger Austausch mit den Organisationen der Vereinten Nationen im Berichtsjahr, zum Beispiel auf der globalen GoHelp-Konferenz, dem World Humanitarian Summit und der OCHA Partnership Week</li> <li>■ Bericht über die gemeinsamen Erfahrungen in der Prävention und dem Management von humanitären Krisen verfasst und anderen Unternehmen zur Verfügung gestellt</li> <li>■ Wissenstransfer zur Weiterentwicklung unserer eigenen humanitären Projekte genutzt: Empfangsschalter (Reception and Departure Desks) an Flughäfen für ankommende Helfer; Train-the-Trainer-Konzepte im Rahmen unseres Präventionsprogramm GARD (Get Airports Ready for Disaster), damit möglichst viele Teilnehmer von unserer Expertise profitieren können und in Krisensituationen handlungsfähig sind</li> </ul>
Flüchtlingshilfe in Deutschland	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dialog mit Hilfsorganisationen, weiteren NGOs und der Politik</li> <li>■ Konferenz von über 100 externen wie internen Projektbeteiligten am 6. Juli 2016 in der Konzernzentrale in Bonn anlässlich des vom Flüchtlingshilfswerk der Vereinten Nationen (UNHCR) veranstalteten Refugee Day</li> <li>■ Bestätigung für uns, gemeinsam mit unseren Partnern gesellschaftliche Herausforderungen anzugehen und unseren Teil dazu beizutragen, geflüchteten Menschen eine Perspektive in Deutschland zu bieten</li> </ul>
Jahrestreffen Global Future Councils (World Economic Forum)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Teilnahme am ersten Jahrestreffen des Netzwerks der Global Future Councils in Dubai mit mehr als 700 Teilnehmern</li> <li>■ Interdisziplinärer Think Tank des World Economic Forums, der sich aus internationalen Experten aus Wirtschaft, Politik, Gesellschaft und Wissenschaft zusammensetzt</li> <li>■ Auseinandersetzung mit Zukunftsfragen in Schlüsselbereichen wie Zukunft des humanitären Systems, Energie, Mobilität und Infrastruktur unter Berücksichtigung von Zukunftstechnologien wie künstliche Intelligenz oder Biotechnologie</li> </ul>

## MITGLIED- UND PARTNERSCHAFTEN

Partnerschaften mit oder Mitgliedschaften in nationalen und internationalen Organisationen sind für unsere Arbeit von hoher strategischer Bedeutung. Der damit verbundene Erfahrungsaustausch trägt maßgeblich zum Erfolg unserer unternehmerischen Verantwortung bei.

Wir nutzen den Weg über Mitgliedschaften, um übergreifende Themen der Nachhaltigkeit mitzugestalten. Dazu gehören beispielsweise das World Economic Forum

(WEF), der Global Compact der Vereinten Nationen (UNGC), die UN High Level Advisory Group on Sustainable Transport sowie die internationale Partnering Against Corruption Initiative (PACI).

In allen Schwerpunkten unserer CR-Aktivitäten kooperieren wir mit einer Vielzahl von Einrichtungen und Institutionen und entwickeln gemeinsame Lösungen und Positionen zu spezifischen Themen. Auch im Berichtsjahr gab es etliche solcher Kooperationen, darunter die folgenden:

### Mitglied- und Partnerschaften nach Themen (Auszug)

#### Gesundheit und Arbeitsschutz

Weltgesundheitsorganisation (WHO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Unser Verständnis von Gesundheit lehnt sich an die Verfassung der WHO an. Über unsere Partnerschaft mit dieser Organisation gewinnen wir Erkenntnisse über Krankheitsrisiken in bestimmten Ländern.</li> </ul>
Business Leadership Forum to Target Depression in the Workplace	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beteiligung an einer Initiative, die Berufstätigen hilft, mit den Folgen einer arbeitsbedingten Depression umzugehen.</li> </ul>
Globales Arbeits- und Gesundheitsschutznetzwerk der internationalen Arbeitgeberorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Austausch mit anderen Arbeitgebern auf internationaler Ebene.</li> </ul>
Europäische Charta für Straßensicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diese Mitgliedschaft trägt dazu bei, unser Wissen über Unfallursachen zu verbessern und vorbeugende Maßnahmen und Lösungen zu schaffen.</li> </ul>

#### Umwelt

aireg – Aviation Initiative for Renewable Energy in Germany e.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gemeinsam mit anderen Unternehmen wollen wir die Entwicklung von Biokraftstoffen auch in der Luftfahrt vorantreiben.</li> </ul>
Clean Cargo Working Group der Business for Social Responsibility	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Über diese Mitgliedschaft setzen wir uns für mehr Nachhaltigkeit im internationalen Seefrachtgeschäft ein.</li> </ul>
Global Logistics Emissions Council, Green Freight Asia, Green Freight Europe	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mit unserem Engagement in diesen Initiativen möchten wir die Vereinheitlichung der Emissionserfassung und -berechnung vorantreiben und die Transportpartner im Landtransport für die Notwendigkeit der Daten sensibilisieren.</li> </ul>

#### Corporate Citizenship

LBG Network	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Über unsere Mitgliedschaft in diesem Netzwerk haben wir die Möglichkeit, die Weiterentwicklung des LBG-Modells zu fördern, mit dem wir unsere Aktivitäten in der Unternehmensverantwortung evaluieren.</li> </ul>
Entwicklungsprogramm der Vereinten Nationen (UNDP) und UN-Büro für die Koordinierung humanitärer Angelegenheiten (OCHA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Darüber sind wir in ein weltweites humanitäres System eingebunden. Mit den Vereinten Nationen und OCHA verbindet uns eine mittlerweile zehnjährige Partnerschaft.</li> </ul>

Eine vollständige Übersicht über unsere Mitglied- und Partnerschaften ist auf unserer Konzern-Website einsehbar.

## Gremien ✓ PwC

Als deutsche börsennotierte Aktiengesellschaft hat die Deutsche Post AG ein duales Führungssystem: Der Vorstand leitet das Unternehmen in eigener Verantwortung. Er wird vom Aufsichtsrat bestellt, überwacht und beraten. Vorstand und Aufsichtsrat stehen in regelmäßigem Dialog über strategische Maßnahmen, Planung, Geschäftsentwicklung, Risikolage und -management sowie die Compliance des Unternehmens. Die im Aufsichtsrat schwerpunktmäßig diskutierten Themen und Entscheidungen im Jahr 2016 werden im Bericht des Aufsichtsrats im Geschäftsbericht 2016 dargestellt.

## DER VORSTAND ✓ PwC

Mit Zustimmung des Aufsichtsrats hat sich der Vorstand eine Geschäftsordnung gegeben, die unter anderem die 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 für die Gesellschaft oder den Konzern sind, beschließt der Gesamtvorstand. Hierzu gehören neben den gesetzlich nichtdelegierbaren Aufgaben alle Entscheidungen, die dem Aufsichtsrat gemäß der Geschäftsordnung zur Zustimmung vorzulegen sind. 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. Die Satzung (Gesellschaftsvertrag) ist auf der Konzern-Website abrufbar. Der Vorstand besteht derzeit aus fünf Mitgliedern. Die Lebensläufe der Vorstandsmitglieder sowie weitere Mandate sind auf der Konzern-Website dargestellt.

### Organisatorische Veränderungen im Vorstand ✓ PwC

Im Mai 2016 wurde Tim Scharwath zum neuen Mitglied des Konzernvorstands für den Unternehmensbereich Global Forwarding, Freight ernannt. Er wird bis Juni 2017 sein Mandat aufgenommen haben.

Lawrence Rosen hat auf eigenen Wunsch sein Mandat als Mitglied des Konzernvorstands für das Ressort Finanzen, Global Business Services zum 30. September 2016 niedergelegt und ist in den Ruhestand eingetreten. Als seine

Nachfolgerin wurde Melanie Kreis berufen, die ihr Amt als Personalvorstand und Arbeitsdirektorin des Konzerns bis auf Weiteres fortführen wird.

## VORSTANDSMITGLIEDER



### Dr. Frank Appel

Vorstandsvorsitz  
Global Business Services  
Global Forwarding, Freight<sup>1</sup>

Geboren 1961

Mitglied seit November 2002, bestellt bis Oktober 2022

### Funktionen – Vorstandsvorsitz

- Board Services
- Corporate Legal
- Customer Solutions & Innovation
- Konzernbüro
- Konzernentwicklung
- Konzernführungskräfte
- Konzerngeschichte & Wirtschaftsverbände
- Konzernkommunikation & Unternehmensverantwortung
- Politik & Regulierungsmanagement
- Global Business Services (Corporate Procurement, Corporate Real Estate, IT Services, Insurance & Risk Management etc.)

### Geschäftsfelder – Global Forwarding, Freight

- Global Forwarding
- Freight

<sup>1</sup> Dr. Frank Appel ist bis auf Weiteres zusätzlich verantwortlich für das Ressort Global Forwarding, Freight



**Ken Allen**  
Express

Geboren 1955  
Mitglied seit Februar 2009, bestellt bis Juni 2022

**Regionen**

- Europe
- Americas
- Asia Pacific
- MEA (Middle East and Africa)



**John Gilbert**  
Supply Chain

Geboren 1963  
Mitglied seit März 2014, bestellt bis März 2022

**Geschäftsfelder**

- Supply Chain
- Williams Lea (exkl. Williams Lea Deutschland)



**Jürgen Gerdes**  
Post - eCommerce - Parcel

Geboren 1964  
Mitglied seit Februar 2007, bestellt bis Juni 2020

**Geschäftsfelder**

- Post
- eCommerce - Parcel



**Melanie Kreis**  
Finanzen  
Personal

Geboren 1971  
Mitglied seit Oktober 2014, bestellt bis Juni 2022

**Funktionen – Finanzen**

- Corporate Accounting & Controlling
- Corporate Finance
- Investor Relations
- Steuern
- Konzernrevision & Sicherheit
- Divisionale Finanzorganisationen
- Legal Services

**Funktionen – Personal**

- Corporate HR Deutschland
- Corporate HR Standards & Programme
- Corporate HR International
- Divisionale HR-Organisationen

## DER AUFSICHTSRAT ✓ PwC

Der Aufsichtsrat berät und überwacht den Vorstand und bestellt dessen Mitglieder. In der Geschäftsordnung des Aufsichtsrats sind die Grundsätze seiner inneren Ordnung, ein Katalog zustimmungspflichtiger Geschäfte des Vorstands sowie Regelungen zu den Aufsichtsratsausschüssen enthalten. Er tritt mindestens zweimal im Kalenderhalbjahr zusammen. Außerordentliche Sitzungen finden statt, wenn besondere Entwicklungen oder Maßnahmen kurzfristig zu behandeln oder zu entscheiden sind. Daneben hat der Aufsichtsrat sechs Ausschüsse gebildet, die vor allem Beschlussfassungen des Aufsichtsratsplenums vorbereiten. Einzelne Themen hat der Aufsichtsrat zur abschließenden Entscheidung an Ausschüsse delegiert.

Der Aufsichtsrat besteht aus 20 Mitgliedern, darunter zehn Vertreter der Anteilseigner, die in der Hauptversammlung gewählt werden, und zehn Vertreter der Arbeitnehmer, die von den Arbeitnehmern nach den Bestimmungen des Mitbestimmungsgesetzes gewählt werden.

Alle Mitglieder des Aufsichtsrats sind im Sinne des Deutschen Corporate-Governance-Kodex unabhängig.

**40%**

### Frauenquote

Die Frauenquote im Aufsichtsrat beträgt 40 Prozent. Damit wird die gesetzliche Vorgabe in Deutschland übertroffen. Die Lebensläufe der Vertreter der Anteilseigner und die Zusammensetzung der Aufsichtsratsausschüsse sind auf unserer Konzern-Website dargestellt.

## ORGANISATION DER UNTERNEHMENSVERANTWORTUNG

✓ PwC

Corporate Center und Global Business Services legen die Standards für die verantwortliche Unternehmensführung fest. Dazu zählen vor allem die strategische Ausrichtung, der systematische Austausch mit den Stakeholder-Gruppen, die für die Unternehmensverantwortung wesentlichen Konzernrichtlinien, wie zum Beispiel der Verhaltenskodex, aber auch bereichsübergreifende Funktionen wie Compliance oder das Lieferantenmanagement. Außerdem werden Standards für die Vergütung im Konzern, für das Gesundheitsmanagement und den Arbeitsschutz gesetzt.

Die Unternehmensbereiche sind dafür verantwortlich, Kundenanforderungen mit den strategischen und

ethischen Grundsätzen der Unternehmensverantwortung zu verknüpfen und den Verhaltenskodex für Lieferanten in ihren Vertragsbeziehungen zu verankern.

Mit klaren Governance-Strukturen, Managementsystemen, KPIs und Zielen sowie regelmäßigem Reporting steuern wir die Themen und schaffen ein Höchstmaß an Transparenz. Auf Arbeitsebene (RPB-Arbeitsgruppe, Diversity Council, Occupational Health & Safety Committee) werden die Themen identifiziert und Entscheidungsvorlagen für das jeweils übergeordnete Gremium (RPB Council, HR Board, Operations Board) vorbereitet.

## Gremien der Unternehmensverantwortung ✓ PwC



Die Perspektiven und Expertise externer Fachleute holen wir beim Sustainable Advisory Council (SAC) ein, dessen Aufgabe es ist, unsere Nachhaltigkeits-Agenda aus externer Sicht zu überprüfen. Das SAC setzt sich aus unabhängigen Experten und Vordenkern aus verschiedenen Disziplinen (Wissenschaft, Wirtschaft, humanitäre Gemeinschaft, Umwelt, Logistik, Politik, Medien und Ethik) zusammen. Durch die Verschmelzung des Integrity Board mit dem SAC im Berichtsjahr wurden die Kompetenzen gebündelt und die Effizienz verbessert.

## Wesentliche interne Gremien und Arbeitsgruppen

### Verantwortliche Unternehmensführung

Responsible Business Practice (RBP) Council	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bereichs- und funktionsübergreifendes Entscheidungsgremium</li> <li>▪ Trifft seine Entscheidungen auf Grundlage der Informationen, die es von der RBP-Arbeitsgruppe erhält</li> <li>▪ In der RBP-Arbeitsgruppe werden der bereichsübergreifende Austausch zwischen den Zentralfunktionen und den Unternehmensbereichen zu den verschiedenen Themenfeldern in der verantwortlichen Unternehmensführung ermöglicht und Entscheidungsvorlagen vorbereitet</li> </ul>
---	--

### Mitarbeiter

HR Board	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konzernweite Steuerung sämtlicher Personalthemen</li> <li>▪ Mitglieder: Leiter der divisionalen Personalbereiche sowie Vertreter der zentralen HR-Funktionen unter dem Vorsitz des Personalvorstands</li> </ul>
Diversity Council	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Austausch über die Weiterentwicklung des Diversity-Managements in den Unternehmensbereichen</li> <li>▪ Mitglieder: Führungskräfte aus den Zentralfunktionen und Unternehmensbereichen unter dem Vorsitz des Personalvorstands</li> </ul>

### Arbeitsschutz

Operations Board	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verantwortlich für die Steuerung und Entwicklung der Arbeitsschutzkennzahlen</li> <li>▪ Mitglieder: Führungskräfte der Unternehmensbereiche unter der Leitung des Vorstandsvorsitzenden</li> </ul>
Occupational Health & Safety Committee	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definiert bereichsübergreifend Standards und Regelungen im Arbeitsschutz, untersucht Unfallschwerpunkte, entwickelt Präventionsmaßnahmen und bereitet Entscheidungen für das Operations Board vor</li> </ul>

### Umweltschutz

GoGreen Sponsors Board	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entscheidet über die Umsetzung der Umweltstrategie und die Entwicklung von Umweltprodukten auf Konzernebene</li> <li>▪ Mitglieder: Führungskräfte aller Unternehmensbereiche sowie Vertreter der relevanten Konzernfunktionen unter Leitung des Vorstandsvorsitzenden</li> <li>▪ Umweltschutzthemen werden regelmäßig auch in den Sitzungen des Konzernvorstands diskutiert.</li> <li>▪ In jedem Unternehmensbereich, in den größeren Regionen auch auf lokaler Ebene und auf Länder- und Standortebene, gibt es GoGreen-Teams, die direkt an die Geschäftsentwicklungsabteilungen berichten</li> </ul>
------------------------	--

## Externe Anerkennung

Rating-Agenturen und andere Institutionen bewerten unsere Leistungen unabhängig und nach eigenen Grundsätzen anhand ökonomischer, ökologischer, sozialer und ethischer Maßstäbe. Wir nutzen darüber hinaus ausgewählte Bewertungsplattformen, um unsere Leistungen als Anbieter nach ähnlichen Maßstäben extern bewerten zu lassen.

### Wesentliche Rating-Agenturen



MEMBER OF  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM



### Rating-Management

Als Grundlage für Investitionsentscheidungen dienen zunehmend nichtfinanzielle Kennzahlen sowie Bewertungen von CR-Rating-Agenturen. Über 40 Prozent unseres Aktienkapitals wird von Unterzeichnern der Investoreninitiative Principles for Responsible Investment gehalten, die sich unter anderem für mehr Transparenz in der Berichterstattung von nichtfinanziellen Kennzahlen einsetzen. Auch für Kunden ist die Zugehörigkeit eines Unternehmens in einem ESG-Index immer häufiger ein zusätzliches Kriterium bei ihrer Auftragsvergabe.

Diese Bewertungen haben für unser Unternehmen vor allem strategische Bedeutung. Wir ziehen sie bei der Überprüfung der Ausrichtung unserer CR-Aktivitäten hinzu und nutzen sie als Benchmark-Vergleich. Zudem sind Rating-Agenturen eine der Anspruchsgruppen, die wir im Rahmen der Materialitätsanalyse in unsere Stakeholder-Befragung einbeziehen.

### Führendes Unternehmen in der Unternehmensverantwortung

Im Berichtsjahr wurden unsere positiven Bewertungen von den diversen Rating-Agenturen oder ESG-Performance-Plattformen bestätigt. Darüber hinaus erhielten wir Auszeichnungen für unsere Leistungen in den Bereichen Mitarbeiter, Corporate Citizenship sowie Umweltschutz.

Wesentliche Erfolge im Berichtsjahr waren die erneute Bestätigung als Mitglied in den Dow Jones Sustainability Indices (DJSI World, DJSI Europe) und die Auszeichnung mit der RobecoSam Bronze Class. Von besonderer Bedeutung ist die Spitzenbewertung „AAA“ im Transportsektor durch MSCI. Nach wie vor ist Deutsche Post DHL Group das einzige Logistikunternehmen mit dieser höchsten Bewertung, die wir nun bereits zum dritten Mal in Folge erhalten konnten. Im Umweltschutz waren die Ergebnisse von CDP von besonderer Relevanz: Unser Engagement wurde mit A- des CDP Leadership Level ausgezeichnet. Damit zählt Deutsche Post DHL Group zu den Branchenfürhern der DACH-Region.

### Rating-Ergebnisse 2016

CR Rating/Index	Bewertung 2016
CDP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rating: A-</li> <li>Sector Leader Transportation DACH<sup>1</sup> Region</li> </ul>
FTSE4Good	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rating: 4.1 (max. 5)</li> <li>FTSE4Good Index series</li> </ul>
MSCI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rating: AAA</li> <li>MSCI Index series</li> </ul>
Oekom Research	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prime status</li> <li>Rating: C+</li> </ul>
RobecoSam (DJSI Bewertung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perzentiler Rang: 93</li> <li>DJSI World, DJSI Europe</li> </ul>
Sustainalytics Research	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rang 2 von 142 Unternehmen</li> <li>Leader</li> </ul>

<sup>1</sup> Deutschland, Österreich, Schweiz

Auch als Anbieter konnten wir unsere guten Bewertungen halten. So erzielten wir bei Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC) 97 von 100 erreichbaren Punkten und damit eine niedrige Risikoklassifizierung; EcoVadis bestätigte den „Gold Standard“. Wir zählen damit zu den besten zwei Prozent aller bewerteten Unternehmen.

In Medien-Rankings wurden wir ebenfalls für unser Engagement ausgezeichnet: Deutsche Post DHL Group zählt zu den Fortune 500 und wird unter den besten 100 Global Brands von Interbrand geführt. Im Bereich Umwelt konnten wir erneut im Newsweek Green Ranking unsere Position verbessern und wurden mit dem „Green Brands Germany 2015/2016“-Siegel ausgezeichnet. Im Bereich Personal wurde DHL zum wiederholten Mal in mehreren Ländern als Top Employer ausgezeichnet.

## PREISE & AUSZEICHNUNGEN

Im Berichtsjahr wurde Deutsche Post DHL Group erneut mit zahlreichen Auszeichnungen von Kunden, Umweltorganisationen, Sozialverbänden und anderen Institutionen geehrt. Dies spiegelt die weltweit große Anerkennung

unserer Aktivitäten in der Unternehmensverantwortung wider und bestärkt uns in unserem Streben, auch in diesem Bereich zum Maßstab zu werden. In Schwerpunktbereichen unserer CR-Aktivitäten erhielten wir renommierte Preise und Auszeichnungen. Die vollständige Liste steht auf der Konzern-Website bereit.

### Preise und Auszeichnungen (Auszug)

Mitarbeiter	
Total E-Quality Prädikat für Chancengleichheit und Diversity	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auszeichnung für nachhaltige Verankerung der Chancengleichheit von Frauen und Männern in der Personalarbeit sowie für vorbildliches Engagement im Bereich Diversity</li> </ul>
Top Employer Global 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anerkennung von Arbeitgebern, die weltweit hervorragende Bedingungen für die berufliche und persönliche Entwicklung ihrer Mitarbeiter schaffen. DHL Express wurde als einziges Unternehmen für Mitarbeiterentwicklung und Arbeitsbedingungen auf allen Kontinenten ausgezeichnet.</li> </ul>
World Post & Parcel Award 2016 (Kategorie People Management)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auszeichnung für das Experten-Programm im Unternehmensbereich Post - eCommerce - Parcel im Rahmen der Certified-Initiative</li> </ul>
GREAT PLACE TO WORK – Asia's Best Multinational Workplaces 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auszeichnung von Arbeitgebern, die sich in der Region Asien für eine auf Vertrauen basierende Unternehmenskultur für ihre Mitarbeiter engagieren. DHL belegte im Berichtsjahr den ersten Platz</li> </ul>
Umwelt	
Global Standard Management Award	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DHL Korea wurde im vierten Jahr in Folge mit dem Global Standard Management Award für seine herausragenden Leistungen im Rahmen des GoGreen-Programms ausgezeichnet.</li> </ul>
Green Brands Germany 2015/2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Im zweijährlichen Turnus vergebene Gütesiegel für „Leuchtturm“-Marken in Deutschland, Österreich und weiteren europäischen Ländern, die nachweislich ökologische Nachhaltigkeit praktizieren.</li> </ul>
CDP Climate Scoring 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mit einem Score von A- wurde Deutsche Post DHL Group 2016 als „Sector Leader“ DACH-Region für den Bereich Transportation ausgezeichnet und gehört damit zu den 15 Prozent besten Unternehmen der Branche in Deutschland, Österreich und der Schweiz.</li> </ul>
Fairtrade-Klima-Standard	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unser Klimaschutzprojekt in Lesotho wurde als erste Initiative nach dem Fairtrade-Klima-Standard zertifiziert. Wir konnten bereits 4.000 Nutzer nach diesem Standard verifizieren und haben damit bis heute 10.076 Fairtrade Carbon Credits zertifiziert.</li> </ul>
Corporate Citizenship	
Deutscher CSR-Preis 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anerkennungen für das Engagement und die umfangreichen Aktivitäten im Rahmen der Flüchtlingshilfe in Deutschland</li> </ul>
World Post & Parcel Award 2016 (Kategorie CSR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anerkennungen für das Engagement und die umfangreichen Aktivitäten im Rahmen der Flüchtlingshilfe in Deutschland</li> </ul>
Coups de Cœur „Special Mention Award“	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anerkennung für die Bemühungen um die Integration von Flüchtlingen</li> </ul>
PR Week Awards Asia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gewinner in der Kategorie CSR-Kampagne des Jahres (DPDHL Difference – Delivering Hope to Nepal)</li> </ul>
Asia Best CSR Practices Awards 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auszeichnung für beste CSR-Praktiken</li> </ul>
Stevie International Business Awards	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bronze Stevie für DHL Nigeria für das CSR-Programm des Jahres im Mittleren Osten und in Afrika</li> </ul>



„Das Jahr 2050 scheint auf den ersten Blick in weiter Ferne zu liegen – noch mehr als drei Dekaden bis dahin. In dieser Zeit werden etliche Fahrzeuggenerationen entstehen, aber nur wenige Flugzeuggenerationen. Und die Containerschiffe, die heute gebaut werden, haben eine Lebensdauer von mehr als 20 Jahren. Deshalb müssen wir also die kommenden drei Jahrzehnte nutzen, um unser Geschäft auf emissionsneutrale Technologien umzustellen.“

**MELANIE KREIS**

MITGLIED DES VORSTANDS FINANZEN, PERSONAL



# MITARBEITER & ARBEITSPLATZ

## INHALT

Managementansatz & Ziele	28
Mitarbeiter	29
Mitarbeiterstruktur	
Neueinstellungen	
Mitarbeiterzufriedenheit	31
Mitarbeiterbefragung	
Vergütung	
Weiterentwicklung	
Dialog mit Mitarbeitern	
Diversity-Management	35
Frauen in Führungspositionen	
Vielfalt leben	
Mitarbeiterbeziehungen	38
Employee Relations Forum	
Lokale Due Diligence	
Austausch mit Mitarbeitervertretern	
Gesundheit & Arbeitsschutz	41
Managementansatz & Ziele	
Gesundheitsmanagement	
Arbeitsschutz	
Interne Auszeichnungen	
Interview Melanie Kreis	50

## MITARBEITER & ARBEITSPLATZ

### Managementansatz & Ziele ✓ PwC

Unsere marktführende Stellung im Post- und Logistiksektor und unsere Innovationskraft basieren ganz wesentlich auf dem Engagement der rund 510.000 Mitarbeiter und ihrer Bereitschaft, sich stetig weiterzuentwickeln. Arbeitgeber erster Wahl zu sein, ist eines der Kernziele unserer Unternehmensstrategie. Daher stellen wir hohe Anforderungen an die Personalarbeit. Diese zeichnet sich dadurch aus, dass wir in allen Ländern gleichermaßen die Potenziale unserer Mitarbeiter heben, ihnen die Chance geben, sich weiterzuentwickeln, sowie für Neueinstellungen die passenden Kandidaten gewinnen können.

Wir bieten ein förderndes und wertschätzendes Arbeitsumfeld, in dem unsere Mitarbeiter ihre Kreativität und Leistungsbereitschaft voll entfalten können. Ein offener und konstruktiv geführter Dialog zwischen Mitarbeitern und Führungskräften gehört dazu ebenso wie eine angemessene und wettbewerbsfähige Vergütung.

Unser Verhaltenskodex bildet das Fundament einer von gegenseitigem Respekt geprägten Unternehmenskultur und ist die Richtschnur für unser Handeln. Große Stärken des Unternehmens sind die Vielfalt der Mitarbeiter und das Potenzial jedes Einzelnen. Mit unserem Diversity-Management schaffen wir Verständnis für die verschiedenen Facetten von Vielfalt, schärfen den Blick für mögliche Diskriminierung jedweder Art und geben

Führungskräften und Mitarbeitern Hilfestellung für das Miteinander im Alltag.

Der persönliche Dialog zwischen Führungskräften und Mitarbeitern hat einen hohen Stellenwert im Unternehmen. Er ist Ausdruck gegenseitiger Wertschätzung und übt großen Einfluss auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter aus. Diese sowie das Engagement der Mitarbeiter quantifizieren wir konzernweit anhand der jährlichen Mitarbeiterbefragung. Wir nutzen die Ergebnisse zur kontinuierlichen Verbesserung des Arbeitsumfelds und leiten aus ihr unter anderem die Kennzahl „Aktive Führung“ ab, deren Performanz Bestandteil der variablen Vergütung der Führungskräfte ist. Darüber hinaus belegt die Befragung, dass persönliche Entwicklung und Weiterbildung wesentliche Faktoren für das Mitarbeiterengagement sind. Diesem Anspruch entsprechen wir mit der Certified-Initiative, mit der wir die Mitarbeiter zu den Besten der Branche entwickeln.

Als verantwortungsvoller Arbeitgeber stehen die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter für uns an erster Stelle. Wir wollen unseren Mitarbeitern ein gesundheitsförderliches Arbeitsumfeld bieten, Zugang zu einem Gesundheitssystem ermöglichen und eine Kultur am Arbeitsplatz schaffen, in der Sicherheit stets Vorrang hat.

Den Erfolg unserer Maßnahmen messen wir anhand verschiedener Kennzahlen, deren Entwicklung wir mithilfe der HR Scorecard auswerten und dem Management regelmäßig berichten. Für die auch in der Einschätzung unserer Stakeholder relevanten Themen haben wir folgende Steuerungsgrößen und Ziele entwickelt:

#### Erzielte Fortschritte im Berichtsjahr und neue Ziele 2017 ✓ PwC

Thema	Steuerungsgröße (KPI)	Ziel 2016	Status
Mitarbeiterengagement (materiell)	Zustimmungsquote zum Themenbereich „Aktive Führung“ der Mitarbeiterbefragung	2016 soll die Zustimmung auf 74 Prozent steigen.	Erfüllt
Weiterbildung und Personalentwicklung (materiell)	Teilnehmerzahl an Certified-Initiative	Bis 2020 sollen 80 Prozent der Mitarbeiter zertifiziert sein.	Über 230.000 Mitarbeiter wurden zertifiziert.
Arbeitsschutz (materiell)	Unfallrate (LTIFR)	2016 werden wir geeignete Zielsetzungen prüfen und festlegen.	Es wurde ein Konzernziel festgelegt.
Mitarbeiterbeziehungen	Impact Assessments (künftig Due Diligence)	Drei Impact Assessments in Asien durchführen.	Erfüllt
<b>Ziel 2017</b>			
Mitarbeiterengagement (materiell)	Mitarbeiterbefragung: „Aktive Führung“	Die Zustimmung um einen Prozentpunkt verbessern	
Weiterbildung und Personalentwicklung (materiell)	Teilnehmerzahl an Certified-Initiative	Bis 2020 sollen 80 Prozent der Mitarbeiter zertifiziert sein.	
Arbeitsschutz (materiell)	Unfallrate (LTIFR)	Konzernwert soll auf 3,8 verbessert werden.	
Mitarbeiterbeziehungen	Due Diligence durchführen	Bewertungen in Lateinamerika und Asien fortführen	

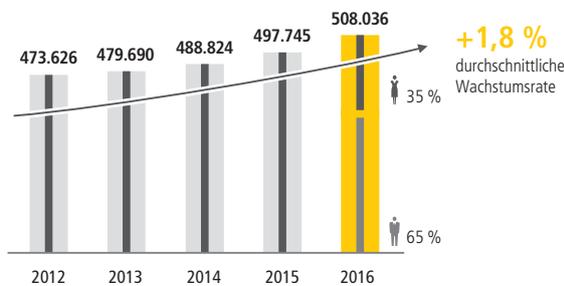
## Mitarbeiter

Mit rund 510.000 Mitarbeitern zum Jahresende 2016 sind wir deutschland- und weltweit einer der größten Arbeitgeber. Der überwiegende Anteil unserer Belegschaft ist für die Bearbeitung und Verteilung von Sendungen und Waren im operativen Geschäft tätig. Daneben arbeiten bei uns Fachexperten vielfältiger Spezialisierungen, darunter Logistikexperten, IT- und Finanzspezialisten und Führungskräfte.

### MITARBEITERSTRUKTUR ✓ PwC

Auf der Basis unserer wirtschaftlichen Stärke konnten wir im Berichtsjahr rund 10.000 Menschen mehr als im Vorjahr beschäftigen. Unsere Belegschaft umfasst damit nun 508.036 Mitarbeiter. Sie besteht aus 65 Prozent Männern und 35 Prozent Frauen, deren Durchschnittsalter bei 41 Jahren liegt. Mit rund 330.000 Mitarbeitern bleibt Europa die größte Beschäftigungsregion des Konzerns; davon sind rund 211.000 Mitarbeiter in Deutschland, dem Hauptsitz unseres Unternehmens, tätig.

#### Entwicklung der Mitarbeiterzahl<sup>1</sup> ✓ PwC



<sup>1</sup> Kopfzahl zum 31. Dezember

Frauen und Männern bieten wir die gleichen Chancen und beruflichen Perspektiven. Konzernweit sind 21,1 Prozent der Positionen im oberen und mittleren Management mit Frauen besetzt. Weiterhin arbeiten wir daran, die Attraktivität der Berufsbilder und Arbeitsmodelle für Frauen zu steigern und geeignete weibliche Mitarbeiter auf Führungsaufgaben vorzubereiten.

Ein Grund, weshalb wir weltweit ein attraktiver Arbeitgeber sind, ist die Internationalität sowohl unseres Geschäfts als auch der Belegschaft. Allein in unserer Konzernzentrale in Bonn beschäftigen wir Mitarbeiter aus rund 50 verschiedenen Nationen.

### Entwicklung der zukünftigen Personalstruktur ✓ PwC

In der Planung der zukünftigen Personalstruktur berücksichtigen wir neben operativen Anforderungen auch die Effekte aus der Analyse der Fluktuationsdaten. Dabei gilt unser besonderes Augenmerk der sogenannten ungeplanten Fluktuation, die unter anderem auch das kurzfristige Ausscheiden von Mitarbeitern aufgrund veränderter Lebensumstände umfasst.

Jeder Mitarbeiterwechsel eröffnet Chancen für andere Mitarbeiter, die sich durch die Übernahme neuer Aufgaben bewähren und entwickeln können. Durch interne Neubesetzungen halten wir das Know-how der Mitarbeiter im Unternehmen und durch Neueinstellungen können wir Impulse von außen gewinnen.

Die Gesamtfuktuation lag im Berichtsjahr bei rund 15 Prozent; dies entspricht den in der Transport- und Logistikbranche üblichen Durchschnittswerten. Der Anteil der ungeplanten Fluktuation beträgt dabei rund acht Prozent. In der Auswertung der ungeplanten Fluktuation stellen wir deutliche regionale Unterschiede fest: Während dieser Wert in unserer beschäftigungsstärksten Region Europa mit vier Prozent am niedrigsten ist, verzeichnen wir in den Regionen Amerikas und Asien-Pazifik zweistellige Werte. Die Gründe für diese Entwicklung liegen im dynamischen Marktumfeld.

Die ausführlichen Daten zur Fluktuation berichten wir im Anhang dieses Berichts.

## NEUEINSTELLUNGEN – VAKANZEN INTERN UND EXTERN BESETZEN

Geeigneten Mitarbeitern übertragen wir neue Aufgaben oder ermöglichen ihnen Aufstiegschancen, indem wir frei werdende Stellen oder neue Arbeitsplätze nicht vorrangig über den externen Personalmarkt besetzen. Dazu bauen wir unsere Trainingsmethoden und Personalentwicklungsmaßnahmen kontinuierlich aus. Im Berichtsjahr konnten mehr als 70 Prozent der vakanten Führungspositionen mit internen Bewerbern besetzt werden.

Bewerber nutzen unsere globale Online-Plattform, um sich über Karriere- und Ausbildungsmöglichkeiten im Konzern zu informieren und zu bewerben. Dadurch können wir die geeignetsten Kandidaten finden und die Vakanzen schneller besetzen. Sowohl für interne als auch externe Besetzungen gilt Chancengleichheit, wie wir es in unserem Verhaltenskodex und unserer Erklärung zu Vielfalt und Inklusion festgeschrieben haben. Entscheidende

Kriterien sind allein die fachliche und persönliche Eignung eines Bewerbers.

#### **Nachwuchskräfte gewinnen**

Berufseinsteigern bieten wir nach Schulabschluss oder Studium vielfältige Anschlussperspektiven in unserem Konzern, wobei es vor allem bei den beruflichen Ausbildungssystemen regionale Unterschiede gibt: Im Gegensatz zum weitverbreiteten „Training-on-the-Job“ erfolgt die Ausbildung in einigen europäischen Ländern im dualen System aus betrieblicher Ausbildung und staatlicher Berufsschule. Deutschland, Österreich, die Schweiz und Dänemark nehmen hier weltweit eine Sonderrolle ein. Wir bilden nach den jeweils im Land gültigen Normen, Standards und Leitlinien aus und bereiten die Auszubildenden und Studierenden im Rahmen ihrer Ausbildung auf ihre zukünftige Rolle im Berufsleben vor. Mehr als 28.000 Schulabgänger in Deutschland bewarben sich 2016 um einen Ausbildungsplatz in unserem Unternehmen.

Absolventen einer Universität oder eines vergleichbaren Studiums stehen im Konzern verschiedene Traineeprogramme und College-Recruiting-Programme zur Verfügung. Im Traineeprogramm „Graduate Opportunities Worldwide“ (GROW) zum Beispiel entwickeln wir hervorragende Bachelor- oder Masterabsolventen in 18 Monaten zu Fach- und Führungskräften. Über den gesamten Zeitraum werden unsere Trainees von einem Mentor begleitet, der ihnen regelmäßig Rückmeldung gibt und Hilfestellung bei der Karriereplanung leistet. 2016 haben sich über 4.000 Absolventen für GROW beworben, davon konnten wir 38 Teilnehmer in das Programm aufnehmen.

Über die seit dem Jahr 1996 bestehende Partnerschaft mit der Studierendenorganisation AIESEC bieten wir jährlich konzernweit über 100 Praktikumsstellen für Studierende mit besonderer Eignung an. Damit schaffen wir uns entscheidende Vorteile im internationalen Wettbewerb um die besten Köpfe.

#### **Ausbildungsberufe und duale Studiengänge in Deutschland**

In Deutschland sind wir einer der größten Ausbildungsbetriebe. Im Berichtsjahr wurden rund 2.500 neue Auszubildende und Studierende eingestellt; damit befanden sich insgesamt rund 4.000 Mitarbeiter in der Ausbildung. Davon wurden 76 Prozent nach Abschluss ihrer Prüfung in eine Vollzeitbeschäftigung übernommen, auf Wunsch auch in Teilzeitbeschäftigung. An unserer Ausbildungs politik halten wir auch im Ausbildungsjahr 2017 fest: Wir bieten 2.472 neue Ausbildungs- und Studienplätze an.

Das Spektrum unserer Ausbildungsberufe ist vielfältig. Je nach Schulabschluss und persönlicher Neigung haben Schulabgänger in unserem Unternehmen in Deutschland die Auswahl aus über 15 staatlich anerkannten Ausbildungsmöglichkeiten sowie zwölf dualen Studiengängen, eine Mischform aus Hochschulstudium und fest integrierten Praxisblöcken im Unternehmen. Mit 11,3 Bewerbern pro Ausbildungsplatz haben wir die Möglichkeit, freie Stellen mit hoch qualifizierten und ambitionierten Kandidaten zu besetzen. Die Absolventen der dualen Studiengänge sind gefragte Fachkräfte im Unternehmen und haben die Perspektive, in relativ kurzer Zeit Fach- und Personalverantwortung zu übernehmen.

**4.000**

**Auszubildende**

## Mitarbeiterzufriedenheit

Die Loyalität und die positive Einstellung unserer Mitarbeiter sind wichtige Faktoren für unseren Geschäftserfolg und das Erreichen unserer strategischen Ziele. Folgende Aspekte tragen wesentlich dazu bei, das Vertrauen unserer Mitarbeiter zu stärken, sie zu motivieren und an uns zu binden:

- Wir geben unseren Mitarbeitern eine Stimme: In der jährlichen, konzernweiten Mitarbeiterbefragung messen wir, wie stark das Engagement unserer Mitarbeiter ist und in welchen Handlungsfeldern es aus ihrer Sicht Verbesserungspotenziale gibt. Die Ergebnisse im Themengebiet „Aktive Führung“ sind eine wesentliche nichtfinanzielle Steuerungsgröße und bonusrelevant für Führungskräfte.
- Wir bieten eine leistungsorientierte und marktübliche Vergütung, die sich an den Unternehmenszielen orientiert und langfristige Anreize setzt. Die Leistungsbeurteilung und das Engagement unserer Mitarbeiter erhöhen wir darüber hinaus mit einem breiten Spektrum nichtfinanzieller Anreize wie beispielsweise flexiblen Arbeitsmodellen.
- Wir eröffnen unseren Mitarbeitern gute Entwicklungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten und geben ihnen den nötigen Rahmen zur Entfaltung ihrer Potenziale.
- Wir führen einen offenen Dialog, der auf Respekt, Ehrlichkeit und Vertrauen beruht. Zur zeitnahen Information, beispielsweise über Veränderungen oder neue Entwicklungen im Konzern, setzen wir verschiedene zielgruppengerechte Kommunikationskanäle und -formate ein.
- Wir nutzen das Know-how unserer Mitarbeiter: Als Fachexperten können sie Verbesserungspotenziale in bestehenden Prozessen am ehesten identifizieren. Wir bieten ihnen umfassende Trainingsangebote, um die an Six Sigma und Lean angelegte First-Choice-Methodik zu erlernen und anzuwenden.
- Wir ermutigen unsere Mitarbeiter, sich aktiv bei der Verbesserung ihres Arbeitsumfeldes zu beteiligen. Über das Ideenmanagement können sie ihre Vorschläge einbringen. Die Ideen, die einen nachgewiesenen Nutzen bringen, honorieren wir über ein Prämiensystem.
- Wir unterstützen das Bedürfnis unserer Mitarbeiter, sich für die Gesellschaft und die Umwelt zu engagieren.

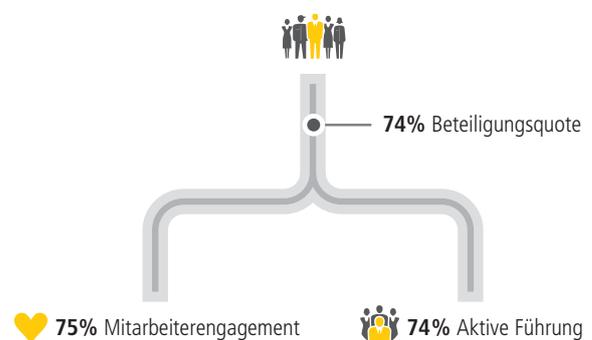
## KONZERNWEITE MITARBEITERBEFRAGUNG: MITARBEITER HABEN EINE STIMME ✓ PwC

Wichtigstes Instrument für die Beurteilung des Mitarbeiterengagements ist die seit 2009 konzernweit im jährlichen Turnus durchgeführte Mitarbeiterbefragung. Mit ihr verfolgen wir folgende Ziele:

- Wir stärken die Unternehmens- und Führungskultur
- Wir ermitteln die Kenntnis und Identifikation unserer Mitarbeiter bezogen auf die Werte und Strategie von Deutsche Post DHL Group
- Wir bestimmen Erfolgsfaktoren und Handlungsfelder, die das Arbeitsumfeld kontinuierlich verbessern sowie die Vergleichbarkeit unserer Ergebnisse mit denen anderer Unternehmen ermöglichen

Die Beteiligungsquote von 74 Prozent im Berichtsjahr verdeutlicht die große Akzeptanz der Mitarbeiterbefragung bei unseren Mitarbeitern. Die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig, zudem ermutigen wir die Mitarbeiter ausdrücklich dazu, ihre Meinung frei zu äußern. Die Daten werden vollständig anonymisiert und durch ein externes, unabhängiges Unternehmen ausgewertet. Konzernweit wird der gleiche Fragebogen genutzt, somit sind die Ergebnisse über die Unternehmensbereiche hinweg für alle Kategorien und Fragen vergleichbar. Insgesamt besteht der Fragebogen aus 41 Fragen, die sich zehn Themengebieten sowie dem Index Handlungsfähigkeit zuordnen lassen.

### Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung 2016 ✓ PwC



Eine zentrale Kategorie in der Befragung ist das Mitarbeiterengagement. Mit ihr erfassen wir die Motivation, zum Erfolg des Unternehmens beizutragen und sich für den Erfolg unserer Kunden einzusetzen. Mit dem Index Handlungsfähigkeit (Performance Enablement) ermitteln wir, inwieweit wir unseren Mitarbeitern ein Umfeld bieten, in dem sie hervorragende Arbeit für unsere Kunden leisten können. In der Kategorie Mitarbeiterengagement lag das Ergebnis im Berichtsjahr bei 75 Prozent und damit zwei Prozentpunkte über dem externen Referenzwert. Im Bereich Handlungsfähigkeit haben wir den externen Referenzwert mit einem Ergebnis von 81 Prozent sogar um fünf Prozentpunkte übertroffen.

Die Führungskräfte nehmen über ihren Führungsstil Einfluss auf die Motivation und das Engagement unserer Mitarbeiter. Außerdem haben sie eine Vorbildfunktion in der Umsetzung unserer Konzernwerte und -ziele. Deshalb nutzen wir die Ergebnisse im Themengebiet „Aktive Führung“ als wesentliche nichtfinanzielle Steuerungsgröße und haben die Performanz dieser Kennzahl für Führungskräfte im Konzern in die variable Vergütung integriert. Konzernweit konnten wir 2016 die Kennzahl um einen Prozentpunkt gegenüber dem Vorjahr verbessern und haben damit unseren Zielwert von 74 Prozent für das Berichtsjahr erreicht.

#### Positive Befragungsergebnisse und Ausblick ✓ PwC

Die guten Ergebnisse 2016 bestärken uns in unserem Handeln. Angesichts der bevorstehenden Herausforderungen, insbesondere der digitalen Transformation unserer Gesellschaft, nehmen wir sie als Ansporn, uns weiter zu verbessern. Für das Jahr 2017 haben wir uns das Ziel gesetzt, die Zustimmung für die Kennzahl „Aktive Führung“ um einen weiteren Prozentpunkt zu verbessern.

Die ausführlichen Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung stellen wir im Anhang dieses Berichts dar.

## GRUNDSÄTZE DER VERGÜTUNG

Ein entscheidender Faktor für unsere Attraktivität als Arbeitgeber ist eine leistungsorientierte und marktübliche Vergütung, verbunden mit langfristigen Anreizen. Daneben wollen wir mit einem breiten Angebot an individuellen, nichtfinanziellen Leistungen gute Rahmenbedingungen dafür schaffen, dass unsere Mitarbeiter ihre Leistungsbereitschaft zum Wohl unserer Kunden voll entfalten können und sich langfristig an unser Unternehmen binden.

Über 70 Prozent der Mitarbeiter im Konzern stehen in einem Beschäftigungsverhältnis, das an Betriebsvereinbarungen, Tarifverträge oder gesetzlich vorgeschriebene Gehaltssteigerungen gebunden ist. Die Vergütung unterliegt lokalen und stellenspezifischen Anforderungen und Vorschriften. Sie umfasst das Grundgehalt und variable Vergütungselemente wie Bonuszahlungen, in einigen Ländern auch die Beiträge zur betrieblichen Altersversorgung sowie Kosten für Krankenversicherungen.

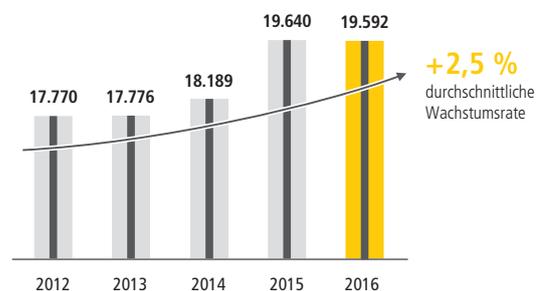
In Deutschland ist die Vergütung überwiegend durch Firmen- oder Branchentarifverträge geregelt. In vielen unserer deutschen Tochtergesellschaften erhalten auch die tariflichen Arbeitnehmer neben ihrem monatlichen Lohn oder Gehalt ein leistungsbezogenes Entgelt. Zum Beispiel beträgt das leistungsbezogene Entgelt für die tariflichen Arbeitnehmer in unserer Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG, in der Regel zwischen 5 Prozent und 17,5 Prozent vom Jahresgrundentgelt; für außertarifliche nichtleitende Arbeitnehmer liegt dieser Wert zwischen 17,5 Prozent und 40 Prozent.

#### Systematische Stellenbewertung gewährleistet angemessene Vergütung

Mithilfe einer systematischen Stellenbewertung stellen wir eine angemessene und ausgewogene Vergütungsstruktur innerhalb des Konzerns sicher. Die Bewertung richtet sich ausschließlich nach der Tätigkeitskategorie sowie dem Aufgabeninhalt und erfolgt im Einklang mit unseren Konzernwerten.

#### Entwicklung der Personalkosten ✓ PwC

Personalaufwand (in Mio. €)



Als verantwortungsbewusster Arbeitgeber berücksichtigen wir bei der Festlegung unserer Vergütungsstrukturen nicht nur die staatlich festgelegten Mindestlöhne und die Anforderungen der Unternehmensbereiche, sondern auch die Marktbedingungen vor Ort. In allen Märkten, in denen

wir tätig sind, bemühen wir uns um angemessene und wettbewerbsfähige Vergütungspakete.

Darüber hinaus bieten wir unseren Mitarbeitern in vielen Ländern leistungs- und beitragsorientierte betriebliche Altersversorgungssysteme und übernehmen für sie und ihre Familien die Kosten für Krankenversicherung und Behandlung.

#### Ergänzende nichtfinanzielle Leistungen

Neben der monatlichen finanziellen Vergütung bieten wir den Mitarbeitern zahlreiche, attraktive nichtfinanzielle Leistungen.

- Flexible Arbeitsmodelle

Abhängig von betrieblichen Erfordernissen gestalten wir flexible Arbeitsmodelle, die zu einer besseren Vereinbarkeit von Berufs- und Familienleben beitragen oder eine längere Arbeitsteilnahme ermöglichen. Als Antwort auf den steigenden Altersdurchschnitt in Deutschland wurde bereits 2011 zwischen unserer Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG, und den Gewerkschaften der sogenannte Generationenvertrag geschlossen, dessen Bestandteile unter anderem ein Altersteilzeitprogramm und Zeitwertkonten sind. Vergleichbare Regelungen bieten wir seit 2016 auch für die Beamten, die bei Deutsche Post AG beschäftigt sind.

- Familienfreundliche Angebote in Deutschland

Über einen bundesweiten Kooperationspartner erhalten unsere Mitarbeiter Unterstützung bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie, zum Beispiel bei der Suche nach geeigneten Betreuungsangeboten für Kinder oder auch pflegebedürftige Familienangehörige. Die familienfreundlichen Angebote, darunter Beratung, Notfallbetreuung und Ferienprogramme, stehen allen Mitarbeitern zur Verfügung. An einzelnen Standorten investieren wir unter anderem in den Ausbau von Kinderbetreuungsplätzen. Darüber hinaus bieten wir Mitarbeitern, die an einen anderen Standort versetzt werden, einen Umzugsservice, sodass sie sich in kürzester Zeit in ihrer neuen Umgebung einleben können und wieder einsatzfähig sind.

Über das Erholungswerk, das von Deutsche Post DHL Group finanziell unterstützt wird, haben aktive und ehemalige Mitarbeiter und ihre Familien die Möglichkeit, kostengünstig Urlaub zu machen. Unter bestimmten, einkommensabhängigen Voraussetzungen erhalten auch Mitarbeiterkinder Zuschüsse. Im Berichtsjahr

konnten Zuschüsse für rund 2.500 Kinder bewilligt werden.

- Stipendien für Kinder unserer Mitarbeiter

Über das Konzernprogramm UPstairs fördern wir Kinder unserer Mitarbeiter mit Stipendien. Seit dem Beginn des Programms konnten wir über 2.000 Stipendien in mehr als 120 Ländern vergeben und den jungen Menschen damit die Perspektive auf einen höheren Bildungsabschluss bieten. Zusätzlich haben bislang über 400 Mitarbeiterkinder an Berufsvorbereitungsangeboten teilgenommen, die Bewerbungstrainings, Ferienkursangebote und Praktikumsplätze im Unternehmen beinhalten.

#### WEITERENTWICKLUNG IST EIN ERFOLGSFAKTOR FÜR DIE MOTIVATION

Ausschlaggebend für die Motivation und Bindung herausragender Mitarbeiter ist ihre fachliche wie persönliche Weiterentwicklung. Das vorhandene Potenzial unserer rund 510.000 Mitarbeiter zu entdecken und gezielt zu fördern, ist daher eine der wesentlichen Aufgaben unserer Personalarbeit. Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und der unterschiedlichen Bildungsniveaus in Entwicklungs- und Schwellenländern sind damit besondere Herausforderungen verbunden.

#### Konzerninitiative Certified: Mitarbeiter werden

##### Spezialisten ✓ PwC

Unsere Ziele, Anbieter und Arbeitgeber erster Wahl zu werden, können wir nur erreichen, indem wir unsere Mitarbeiter zu den Besten ihrer Branche entwickeln und sie dazu befähigen, ihre Leistungsmöglichkeiten auszuschöpfen. Im Rahmen der Konzerninitiative Certified wollen wir 80 Prozent der Mitarbeiter bis 2020 zu Spezialisten in ihrem jeweiligen Unternehmensbereich ausbilden. Über 230.000 Mitarbeiter wurden bereits erfolgreich zertifiziert.

**> 230.000**  
Mitarbeiter zertifiziert

Kern der Certified-Initiative ist ein breit gefächertes modulares Programm, das Einblicke in das Geschäftsmodell, die Strategie und die Kultur des betreffenden Unternehmensbereichs vermittelt. Es ermöglicht den Mitarbeitern, spezifisches Wissen über den Konzern und die Rolle zu erwerben, die jeder Einzelne darin spielt. Die

Certified-Module werden von Mitarbeitern und Führungskräften durchgeführt, die zuvor zu Moderatoren ausgebildet wurden. Dieses Konzept entspricht unserer Überzeugung, dass Moderatoren aus den eigenen Reihen in besonderem Maße die Werte unserer Unternehmenskultur verkörpern, diesen entsprechend Gewicht verleihen und von den Mitarbeitern als besonders glaubwürdig wahrgenommen werden. Konzernweit wurden bereits 4.045 Mitarbeiter und Führungskräfte als Moderatoren für die Certified-Module der Unternehmensbereiche geschult.

#### **Kontinuierliche Entwicklung und systematisches Lernen ermöglichen**

Darüber hinaus bieten wir Mitarbeitern und Führungskräften zur Weiterqualifizierung und Motivation ein breites Spektrum individueller Entwicklungsmöglichkeiten.

- **Umfangreiche Weiterbildungsangebote**  
Der Trainingskatalog umfasst unter anderem Kompetenz- und Talentprogramme, Weiterbildung zum Ausbilder, Expertenseminare und Sprachtrainings sowie maßgeschneiderte regionale Programme in lokalen Geschäftseinheiten. Viele Weiterbildungen sind als Online-Schulungen nutzbar, zum Teil erfolgt die Schulung auch in Präsenzveranstaltungen oder mittels Videokonferenzen.
- **Lebenslanges Lernen**  
Mit Angeboten für lebenslanges Lernen und berufliche Weiterentwicklung sowie präventiven Gesundheitsmaßnahmen sichern wir die Leistungsfähigkeit und Motivation der Mitarbeiter jeden Alters.
- **Individuelle Entwicklungspläne**  
Entwicklungspläne mit entsprechenden Maßnahmen und Schulungen werden im persönlichen Gespräch zwischen Führungskraft und Mitarbeiter erarbeitet. Soweit möglich und sinnvoll werden die Trainingsmaßnahmen webbasiert auf unserer E-Learning-Plattform durchgeführt. Für wesentliche Karrierepfade im Konzern stellen wir sogenannte Learning & Development Planning Guides als Orientierungshilfe zur Verfügung.

Von unseren Führungskräften erwarten wir, dass sie ihre fachlichen wie persönlichen Fähigkeiten beständig weiterentwickeln und auch ihren Mitarbeitern entsprechende Entwicklungsperspektiven aufzeigen. Außerdem sensibilisieren wir sie für die Leitlinien in unserem Verhaltenskodex, damit sie diese vorleben und besser vermitteln können.

Als Beitrag zur Umsetzung der Konzernstrategie und zur Weiterentwicklung der Führungskultur beschäftigen sich Führungskräfte in verschiedenen Angebotsformaten mit der Frage, wie sie ihre Führungskompetenz erweitern und ihre Mitarbeiter darin unterstützen können, täglich ihr Bestes zu geben:

- **Konzernübergreifende Angebote**  
Modulare, auf Trainingsmethoden wie Reflexion, Feedback und Coaching fußende Entwicklungsprogramme. Auch unsere Vorstandsmitglieder beteiligen sich aktiv an den Programmen und bringen ihre persönlichen Führungserfahrungen ein.
- **Spezialisierte und individuelle Trainingsangebote**  
Auf den jeweiligen Unternehmensbereich sowie auf den Bedarf des Einzelnen zugeschnittene Führungsseminare und Entwicklungsprogramme

76 Prozent unserer Mitarbeiter haben im Berichtsjahr rund 4,6 Millionen Stunden für Online-Trainings und Präsenzweiterbildungen genutzt. Das entspricht durchschnittlich 1,5 Trainingstagen

**4,6 Mio Stunden**  
**Weiterbildung**

pro Mitarbeiter im Jahr. Die Weiterbildungsangebote kann jeder Mitarbeiter ohne Einschränkung in Anspruch nehmen, sofern ein unbefristeter Arbeitsvertrag besteht und keine betrieblichen Erfordernisse dagegensprechen.

#### **DIALOG MIT MITARBEITERN**

Durch vielfältige interne Kommunikationsmaßnahmen und -angebote fördern wir eine offene Kommunikationskultur und die Meinungsbildung im Konzern. Die interne Kommunikation hat zum Ziel, Mitarbeiter zu informieren, ihnen Orientierung zu geben, sie zur aktiven Unterstützung der Konzernziele zu motivieren und die Identifikation mit dem Unternehmen zu stärken. Im Fokus der internen Kommunikation steht die Vermittlung konzernrelevanter Botschaften und Unternehmenswerte, die Information über aktuelle Ereignisse und Entwicklungen, aber auch der Austausch von Informationen zwischen den Unternehmensbereichen und über Regionen hinweg.

Wir fördern den Dialog durch interaktive Angebote und unterstützen die Zusammenarbeit und den Austausch untereinander mit innovativen Applikationen im

konzernweiten Intranet. Durch die hohe Bandbreite weiterer Informationsmedien (unter anderem Extranet, Newsletter, digitale Wand-Displays, zielgruppenspezifische Printmedien, Poster- und Flyer-Kampagnen) stellen wir sicher, dass wir Mitarbeiter mit und ohne PC-Arbeitsplätze jederzeit mit den relevanten Informationen erreichen können.

Über organisatorische Veränderungen oder Themen, die sich auf ihren Arbeitsbereich auswirken können, werden unsere Mitarbeiter zügig und umfassend in Kenntnis gesetzt. Neben Veranstaltungsformaten wie Mitarbeiterversammlungen und Videokonferenzen kommt dabei dem persönlichen Gespräch stets eine herausragende Bedeutung zu. Daher nehmen unsere Führungskräfte den Dialog mit ihren Mitarbeitern auf und führen ihn auf vertrauensvoller Basis kontinuierlich weiter.

## Diversity-Management

Unter dem Motto „Alle verschieden, zusammen erfolgreich“ arbeiten bei uns Menschen aus unterschiedlichen Kulturen, mit verschiedenen Sichtweisen und Fähigkeiten zusammen, um kreative Lösungen zu finden und neue Märkte und Kunden zu gewinnen. In der Vielfalt unserer Mitarbeiter sehen wir enormes Potenzial für das weitere Wachstum des Unternehmens und eine Chance, die besten Talente für uns zu halten und zu gewinnen.

» „Das Wissen unserer weltweit rund 510.000 Mitarbeiter, ihre Fähigkeiten und ihre Sichtweisen machen uns erfolgreich. Es ist uns daher sehr wichtig, diese Vielfalt und Individualität mit Toleranz und Respekt zu achten.“

—  
MELANIE KREIS  
MITGLIED DES VORSTANDES FINANZEN, PERSONAL

Die Internationalität und multikulturelle Zusammenarbeit in unserem Konzern steigert unsere Attraktivität als Arbeitgeber. In Deutschland arbeiten Menschen aus über 150 Nationen zusammen; allein in unserer Konzernzentrale in Bonn beschäftigen wir Menschen aus rund 50 Nationen. Dementsprechend ist „Diversität“ längst kein Fremdwort mehr, sondern gelebte Praxis in unserem Konzern.

Ebenso ist es für uns als globaler Konzern wichtig, uns nach lokalen und kulturellen Gegebenheiten in den vielfältigen Ländern und Märkten, in denen wir tätig sind, auszurichten. Dabei setzen wir auf lokale Führungskräfte, die wir aufbauen und weiterentwickeln, damit sie unseren geschäftlichen Erfolg mit ihrer Kenntnis der Lage vor Ort unterstützen können.

Vielfalt und gegenseitiger Respekt zählen zu den Grundwerten des Konzerns und werden bei uns auf allen Ebenen gelebt. Neben den alltäglichen Beispielen wertschätzender und respektvoller Zusammenarbeit am Arbeitsplatz belegen dies die Ergebnisse unserer jährlichen Mitarbeiterbefragung, in die wir seit 2015 auch den Aspekt Diversity einbeziehen. Die Ergebnisse geben Aufschluss darüber, wie die unterschiedlichen Facetten der Vielfalt im täglichen Miteinander akzeptiert und integriert sind, und lassen Handlungsfelder für weitere Verbesserungen ableiten. Ausdrücklich bekennen wir uns zu Chancengleichheit und heben dies sowohl in unserem Verhaltenskodex als auch in der Erklärung zu Vielfalt und Inklusion bei Deutsche Post DHL Group deutlich hervor. Unsere Mitarbeiter ermutigen wir, Verstöße gegen den Verhaltenskodex zu melden und stellen dafür unter anderem eine Compliance-Hotline bereit.

Unser Bekenntnis zur Vielfalt drückt sich auch in unserem Beitrag zur Flüchtlingshilfe in Deutschland aus. Die Details dazu berichten wir im Kapitel Gesellschaft & Engagement. Für unser vorbildliches Engagement wurden wir im Berichtsjahr mehrfach ausgezeichnet.

Im Berichtsjahr haben wir das Monitoring-System zu Diversity-Kennzahlen weiterentwickelt, die nun regelmäßig dem Management vorgestellt und erörtert werden. Damit schaffen wir zusätzliche Transparenz in diesem Themenkomplex, können weitere Handlungsfelder identifizieren und den Erfahrungsaustausch zwischen den Unternehmensbereichen fördern.

### Diversity-Management als Aufgabe und Chance

Führungskräfte spielen eine Schlüsselrolle, wenn es darum geht, Vielfalt im täglichen Miteinander umzusetzen. Dementsprechend bieten wir für diese Zielgruppe Schulungen an.

Das Diversity Council, dem Führungskräfte der Zentralfunktionen und Unternehmensbereiche unter dem Vorsitz des Personalvorstands angehören, berät über die Weiterentwicklung des Diversity-Managements im Konzern. Schwerpunkt der drei Sitzungen im Berichtsjahr war die

Zusammensetzung unserer Managementteams. Unter anderem wurde über Prozesse beraten, die dazu dienen, den Anteil von Frauen in Führungspositionen zu erhöhen, sowie über die Zusammensetzung im Hinblick auf Nationalitäten. Darüber hinaus agieren die Mitglieder des Diversity Council als Botschafter für Vielfalt in ihren jeweiligen Unternehmensbereichen. Zusätzlich zu diesem Gremium gibt es Verantwortliche in den Regionen und Ländern sowie der Konzernzentrale.

Zum vierten Mal haben wir den von der Charta der Vielfalt in Deutschland veranstalteten Diversity-Tag am 7. Juni 2016 zum Anlass genommen, zu einer konzernweiten Diversity-Woche aufzurufen. Über 200 Standorte mit rund 40.000 Mitarbeitern beteiligten sich mit Aktivitäten und Veranstaltungen zu verschiedenen Themenschwerpunkten. Am DHL Hub in Leipzig fanden in Kooperation mit der Charta der Vielfalt vom 7. bis 9. Juni unter dem Titel „Vielfaltswerkstatt“ Workshops und Expertenrunden statt. Den Auftakt bildete eine Podiumsdiskussion mit Führungskräften und unserem Personalvorstand über den Stellenwert, den die Vielfalt der Mitarbeiter für unser Unternehmen hat. Im Dialog mit dem Publikum ging es auch um den Umgang mit Vielfalt innerhalb der Gesellschaft und die Bedeutung für den Wirtschaftsstandort Leipzig.

## FRAUEN IN FÜHRUNGSPPOSITIONEN

Im Berichtsjahr lag der Anteil von Frauen im oberen und mittleren Management bei 21,1 Prozent. Dank unserer Maßnahmen konnten wir diesen Wert erneut gegenüber dem Vorjahr leicht verbessern.

Wir informieren das HR Board und den Vorstand regelmäßig über die aktuelle Entwicklung des Frauenanteils in Führungspositionen und beraten über Verbesserungsmaßnahmen. Darüber hinaus wurde im Berichtsjahr vereinbart, die Personalprozesse zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Es wurde ein Maßnahmenplan für die Nachfolgeplanung definiert, um sicherzustellen, dass Frauen und Männer bei gleicher Eignung in gleichem Maße berücksichtigt werden.

**21,1 %**

### Frauen im Management

Im Rahmen der jährlichen Nachfolgeplanung überprüfen wir Mitarbeiterprofile – gleichberechtigt und unabhängig von ihrem Geschlecht – auf die Eignung und Bereitschaft für eine zukünftige Führungsaufgabe. Die

ausgewählten Mitarbeiter bereiten wir gezielt auf diesen Karriereschritt vor und begleiten sie in ihrer Entwicklung.

Darüber hinaus bieten wir konzernweit Maßnahmen, um den Anteil von Frauen in Führungspositionen kontinuierlich und nachhaltig zu steigern, darunter Themen-Workshops zu Karriereplanung und Work-Life-Balance, Karriere-Coaching, Mentoring-Programme und Frauen-Netzwerke. Speziell in Deutschland ist das Angebot um flexible Arbeitsmodelle sowie Dienstleistungen rund um die Kinderbetreuung erweitert. Außerdem berichten wir regelmäßig in den internen Medien über Frauen in Führungspositionen, wie sie Familie und Beruf miteinander vereinbaren sowie über den Beitrag von gemischten Führungsteams zum gemeinsamen Erfolg.

Ein weiterer Schwerpunkt lag im Berichtsjahr auf der Umsetzung des „Gesetzes für die gleichberechtigte Teilhabe von Frauen und Männern an Führungspositionen in der Privatwirtschaft und im öffentlichen Dienst“ in Deutschland. Wir hatten uns dazu verpflichtet, bis zum Jahresende 2016 bei unserer Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG, den Frauenanteil auf 19 Prozent in der ersten beziehungsweise 23 Prozent in der zweiten Führungsebene zu steigern. Das Ziel für die erste Führungsebene wurde mit 18,4 Prozent nahezu erreicht. Das Ziel für die zweite Führungsebene konnten wir mit 28,4 Prozent deutlich übertreffen.

Ausführlich berichten wir dazu im Corporate-Governance-Bericht.

## VIELFALT LEBEN

Wir schaffen die nötigen Rahmenbedingungen, damit Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt am Arbeitsleben teilhaben können. In Deutschland beschäftigten wir in unserer Hauptgesellschaft Deutsche Post AG im Berichtsjahr 15.456 Mitarbeiter mit Behinderungen; das entspricht einer Beschäftigungsquote im Jahresdurchschnitt von 9,9 Prozent. Damit liegen wir erneut deutlich über der vergleichbaren Quote der privaten Wirtschaft in Deutschland (4,1 Prozent im Jahr 2014, Quelle: Bundesagentur für Arbeit).

Gezielt sprechen wir Menschen mit Behinderungen an und geben ihnen die Möglichkeit, einen Beruf zu erlernen. Ende 2016 befanden sich bei unserer Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG, 16 Jugendliche mit Behinderungen in Ausbildung. Im Rahmen unserer

## > 15.000

### Mitarbeiter mit Behinderungen

Zusammenarbeit mit „Aktion Mensch“ werden seit 2016 zudem 20 Praktikums-

plätze für Menschen mit Behinderungen bereitgestellt.

Wir engagieren uns bei der Aufklärungsarbeit und stehen im permanenten Austausch mit Verbänden, Institutionen und anderen Unternehmen. Unser Wissen und unsere Erfahrung bei der behinderungsgerechten Umgestaltung von Arbeitsplätzen leiten wir an externe Plattformen weiter. Zudem haben Mitarbeiter mit Behinderungen die Möglichkeit, ihre Interessen von gewählten Vertrauenspersonen vertreten zu lassen.

Folgende Beispielinitiativen veranschaulichen, wie wir die Inklusion von Menschen mit Behinderungen im Arbeitsleben fördern:

- In Frankreich wurde anlässlich der Diversity-Woche eine Kampagne zum Thema „Inklusion von Mitarbeitern mit Behinderungen“ zusammen mit der Partnerorganisation SAMETH durchgeführt.
- In Spanien haben wir im Berichtsjahr für L’Oreal zusammen mit der lokalen Stiftung Ilunion erfolgreich einen hochmodernen Co-Packing-Betrieb aufgebaut, der im Schnitt 150 und in Spitzenzeiten bis zu 265 Menschen mit Behinderungen beschäftigt. Dabei handelt es sich jeweils zur Hälfte um Menschen mit einer körperlichen oder geistigen Behinderung. Pro Jahr konfektioniert und versendet die Belegschaft rund 23 Millionen Einheiten. Für ihr Engagement wurde die spanische Initiative ausgezeichnet.
- In einer unserer Lagerhallen in Örebro, Schweden, wird seit über zehn Jahren gemeinsam mit der staatlichen schwedischen Arbeitsagentur Samhall die Integration von Beschäftigten mit Behinderungen gefördert. Etwa ein Viertel der Beschäftigten vor Ort sind körperlich oder geistig behindert.

### LGBTI-Vielfalt

Wir respektieren und akzeptieren geschlechtliche und sexuelle Vielfalt und übernehmen als global handelndes Unternehmen auch hier eine besondere Verantwortung. Bereits vor acht Jahren haben wir RAINBOWNET aufgebaut – ein Netzwerk für lesbische, schwule, bisexuelle, transsexuelle und intersexuelle (LGBTI) Beschäftigte im Konzern. Es unterhält zahlreiche Kontakte zu Beschäftigten in mehreren Ländern Europas sowie in Malaysia, Singapur und den USA.

Auf Einladung der UN-Kommission für Menschenrechte (OHCHR) haben wir im September 2016 zusammen mit Vertretern aus Unternehmen, NGOs und Gewerkschaften an dem regionalen Workshop für Europa in Brüssel teilgenommen, in dem Handlungsempfehlungen gegen die Diskriminierung von Homosexuellen, Bisexuellen und Transsexuellen für global agierende Unternehmen diskutiert wurden.

Deutsche Post DHL Group zählt ferner zu den Gründungsmitgliedern der im Januar 2014 gegründeten PROUT AT WORK Foundation, die sich für mehr Wertschätzung von und Chancengleichheit für LGBTI-Menschen in der Arbeitswelt einsetzt. Mit einem Sitz im Stiftungsbeirat gestalten wir die Arbeit der Stiftung mit und setzen damit ein deutliches Zeichen für Vielfalt. Im Berichtsjahr haben wir uns zusätzlich am PROUT EMPLOYER Programm der Stiftung beteiligt und unseren Beschäftigten die Teilnahme an unterschiedlichen, von der Stiftung angebotenen Veranstaltungen ermöglicht, darunter ein Workshop für lesbische Frauen, ein Seminar zum Thema „Coming-out am Arbeitsplatz“ für homo- und bisexuelle Beschäftigte und die PROUT AT WORK Konferenz.

## Mitarbeiterbeziehungen ✓ PwC

Respekt vor dem Einzelnen und Fairness am Arbeitsplatz sind bei Deutsche Post DHL Group gelebte Werte, die in unserem Verhaltenskodex verankert sind. Dieser dient als ethischer Kompass für das alltägliche Miteinander im Konzern. Von unseren Führungskräften erwarten wir, dass sie die Inhalte des Verhaltenskodex umsetzen und den Mitarbeitern vorleben. Darum ist der Verhaltenskodex Vertragsbestandteil der Arbeitsverträge für Führungskräfte.

Als Unterzeichner des UN Global Compact bekennen wir uns zur Einhaltung der Menschenrechte in unseren Mitarbeiterbeziehungen und verlangen dies, wie in unserem Verhaltenskodex für Lieferanten festgeschrieben, auch von unseren Lieferanten im Umgang mit ihren Mitarbeitern. Als Beispiel dafür, dass wir Menschenrechte respektieren, sei hier die Erklärung gemäß dem UK Modern Slavery Act genannt, die wir gemeinsam mit unseren Landesgesellschaften in Großbritannien erarbeitet haben. Sie gibt Auskunft darüber, wie wir moderne Sklaverei in unseren Lieferketten identifizieren und verhindern wollen.

Eine Unternehmenskultur, die frei von Diskriminierung ist und in der die Leistung und das Engagement jedes Einzelnen gewürdigt werden, ist für uns die beste Voraussetzung, Arbeitgeber erster Wahl zu werden. Mit der nachhaltigen Gestaltung unserer Mitarbeiterbeziehungen haben wir die Rahmenbedingungen dafür geschaffen, dieses Ziel zu erreichen. Im Einzelnen wollen wir

- das Engagement und die Motivation unserer Mitarbeiter steigern,
- unsere Führungskräfte im offenen, korrekten und verantwortungsvollen Umgang mit ihren Mitarbeitern stärken sowie
- zukünftige Trends antizipieren und unsere Prozesse entsprechend vorbereiten und anpassen.

Unsere Herangehensweise und unsere Maßnahmen für nachhaltige Mitarbeiterbeziehungen werden nicht nur intern positiv aufgenommen, sondern auch von externen Anspruchsgruppen gewürdigt und ausgezeichnet.

## EMPLOYEE RELATIONS FORUM MIT ERWEITERTEM THEMENSPEKTRUM ✓ PwC

Fragen der Mitarbeiterbeziehungen, die weltweit auftreten und bereichsübergreifende oder konzernweite Auswirkungen haben könnten, werden im Employee Relations Forum (ER Forum) erörtert. Das ER Forum setzt sich aus Experten für Mitarbeiterbeziehungen aus den Unternehmensbereichen und der Konzernzentrale zusammen und erarbeitet Handlungsempfehlungen, die im HR Board diskutiert und entschieden werden. Weitere Handlungsfelder des ER Forums sind:

- Best-Practice-Lösungen und -Prozesse aus den Regionen oder Divisionen teilen
- Schulungen entwickeln, die auf die lokalen Bedürfnisse zugeschnitten sind
- Erfahrungsaustausch auf regionaler und Länderebene zwischen den Unternehmensbereichen fördern sowie
- Verständnis für die Anforderungen und Erwartungen unserer Stakeholder zu Mitarbeiterbeziehungen und Menschenrechtsfragen vertiefen

Im Berichtsjahr wurde die Zusammenarbeit mit internen Fachabteilungen wie zum Beispiel dem Konzerneinkauf und dem Global Compliance Office sowie den CR-Experten in der Unternehmenskommunikation vertieft und bestehende Prozesse gefestigt. Die Mitglieder des ER Forums arbeiten in verschiedenen Regionen der Welt. Dies stellt sicher, dass lokale und regionale Erfahrungen und Kenntnisse eingebracht werden. Zusätzlich zu diesem monatlichen Austausch gab es einen Workshop, gemeinsam mit dem Personalvorstand, in dem Trends diskutiert und die Aufgaben für 2016 festgelegt wurden. Um das Wissen über Themen der Mitarbeiterbeziehungen konzernweit zu vertiefen, veröffentlichen wir einen zweiwöchentlichen Newsletter für Mitarbeiter des Personalbereichs sowie Zusammenfassungen für Führungskräfte.

### Mitarbeiter schulen und sensibilisieren ✓ PwC

Einen weiteren Baustein, um die Aspekte Mitarbeiterbeziehungen und Menschenrechte und deren Auswirkungen auf unser Unternehmen zu erläutern, bilden entsprechende Module, die wir im Rahmen unserer Certified-Initiative anbieten. Das Modul „Herausragende Mitarbeiterbeziehungen aufbauen“ richtet sich an Mitarbeiter mit Führungsaufgaben. Im Berichtsjahr haben wir mit der

Einführung des Moduls begonnen, an dem im genannten Zeitraum bereits 700 Mitarbeiter teilgenommen haben. Die Inhalte wurden in den wichtigsten Konzernsprachen zur Verfügung gestellt; Übersetzungen in weitere Sprachen sind geplant.

Darüber hinaus haben wir ein weiteres Modul für Mitarbeiter des Personalbereichs entwickelt, damit diese die Führungskräfte vor Ort noch besser in der Anwendung des Verhaltenskodex und bei der Verbesserung ihrer Mitarbeiterbeziehungen unterstützen können. Im Berichtsjahr haben wir drei Pilot-Trainings durchgeführt; 2017 wollen wir das Modul konzernweit ausrollen.

## LOKALE EMPLOYEE RELATIONS DUE DILIGENCE ✓ PwC

Regelmäßig führen wir auf Länderebene Employee Relations Bewertungen durch (ER Due Diligence), um

- das Bewusstsein für gute Mitarbeiterbeziehungen zu sensibilisieren und zukünftige Entwicklungen vor allem in den Schwellenländern zu antizipieren,
- einen Einblick in die Mitarbeiterbeziehungen vor Ort zu gewinnen sowie
- Herausforderungen in diesem Handlungsfeld zu erkennen und die Führungskräfte dabei zu unterstützen, diesen mit geeigneten Mitteln zu begegnen.

Aufgrund unserer Erfahrungen seit Einführung dieses ER-Due-Diligence-Prozesses im Jahr 2013 haben wir den Fokus geschärft und Themen wie Vereinigungsfreiheit, Arbeitszeit sowie Arbeitsbedingungen in den Mittelpunkt gestellt.

Teil der ER Due Diligence sind „runde Tische“ mit zufällig ausgewählten Mitarbeitern aus unterschiedlichen operativen Bereichen. Respekt vor dem Einzelnen ist der Grundsatz, von dem wir uns bei der Durchführung der „runden Tische“ leiten lassen; dies beinhaltet vor allem das Recht auf freie Meinungsäußerung. Das Feedback aus den Gesprächen wird dem Management, das für die Entwicklung und Umsetzung geeigneter Maßnahmen verantwortlich ist, in anonymisierter Form zur Verfügung gestellt.

Fester Bestandteil der ER Due Diligence sind ein bereichsübergreifender Austausch von Personalexperten und Geschäftsführern sowie die Durchführung des Certified-Moduls „Herausragende Mitarbeiterbeziehungen

aufbauen“. Mit diesen Maßnahmen tragen wir dafür Sorge, dass unsere Führungskräfte konzernweit durch entsprechendes Verhalten in ihrer täglichen Arbeit dazu beitragen, unser strategisches Ziel „Arbeitgeber erster Wahl“ zu erreichen.

Die ER Due Diligence wird von Personalexperten der Konzernzentrale durchgeführt, da sie über die notwendige Kompetenz verfügen und Objektivität gewährleisten. Die Auswahl der Länder erfolgt nach festgelegten, mit den Unternehmensbereichen abgestimmten Kriterien. Auf Basis der Ergebnisse und im Dialog mit der Konzernzentrale erarbeitet das Management vor Ort einen Aktionsplan. Im Berichtsjahr wurden drei ER Due Diligences in Asien durchgeführt. Im Jahr 2017 sind weitere ER Due Diligences in Lateinamerika und Asien geplant.

Des Weiteren wollen wir die Abläufe in der Due Diligence noch enger an international anerkannte Standards anpassen. Geplant ist hierzu eine externe Zertifizierung.

## KONSTRUKTIVER AUSTAUSCH MIT MITARBEITERVERTRETERN ✓ PwC

Die Mehrheit unserer Belegschaft nutzt zusätzlich zum Dialog mit ihren Vorgesetzten und weiteren Managementvertretern auch Gremien wie zum Beispiel Arbeitnehmerschüsse, Betriebsräte oder Gewerkschaften zur Vertretung ihrer Interessen. Über 70 Prozent der Mitarbeiter im Konzern stehen in einem Beschäftigungsverhältnis, das an Betriebsvereinbarungen, Tarifverträge oder gesetzlich vorgeschriebene Gehaltssteigerungen gebunden ist. In Deutschland sind 42 Prozent der Mitarbeiter beschäftigt; hier arbeiten wir in allen Bereichen, in denen sich Betriebsräte gebildet haben, mit den Arbeitnehmervertretern zusammen. Auch der Aufsichtsrat der Deutsche Post AG ist zur Hälfte mit gewählten Arbeitnehmervertretern besetzt.

Die Hauptverantwortung für den Umgang mit den örtlichen Arbeitnehmervertretern und Gewerkschaften liegt bei den Unternehmensbereichen auf Länder- und Standortebene. Auf globaler Ebene stehen wir mit den internationalen Gewerkschaftsbündnissen, UNI Global Union (UNI) und der International Transport Workers' Federation (ITF) in regelmäßigem Austausch.

Im Wege des gemeinschaftlichen Dialogs konnten im März und Juni 2016 die Sachverhalte, die Gegenstand der im Jahr 2014 verabschiedeten „Gemeinsamen Erklärung“

der deutschen Nationalen Kontaktstelle der OECD mit Deutsche Post DHL Group und der beiden Gewerkschaftsbündnisse waren, offiziell abgeschlossen werden. Die Lateinamerika betreffenden Themen, darunter vermeintliche Beeinträchtigungen von Arbeitnehmerrechten und unsachgemäße Durchführung der Mitarbeiterbefragung, wurden im August 2016 in gegenseitigem Einvernehmen beigelegt. Mit den Gewerkschaftsbündnissen wurde ein vierteljährlicher Dialog vereinbart. Nach zwei Sitzungen im Berichtsjahr werden die Besprechungen an vier bereits vereinbarten Terminen im Jahr 2017 fortgeführt.

#### **Initiativen auf europäischer Ebene ✓ PwC**

Auf europäischer Ebene beteiligen wir uns gemeinsam mit unseren Sozialpartnern an vielfältigen Initiativen und Aktivitäten.

Als gemeinsames Gremium von Arbeitnehmern und Managementvertretern aus 30 europäischen Ländern beraten das Deutsche Post DHL Forum (ein europäischer Betriebsrat kraft Vereinbarung) und seine Ausschüsse über zentrale Themen und ihre Bedeutung für die wirtschaftliche Entwicklung des Konzerns. Daher wird man sich über die digitale Transformation im Jahr 2017 austauschen.

Nach turnusgemäßen Wahlen trat das Deutsche Post DHL Forum am 24. November 2016 zu seiner konstituierenden Sitzung für die kommenden vier Jahre zusammen.

In dieser Sitzung wurden die Mitglieder in die Aufgaben des DPDHL Forums sowie ihre Rechte und Pflichten eingewiesen. Insgesamt tagte das Gremium einschließlich der Untergremien im Berichtsjahr 27 Mal. Die Gewerkschaftsbündnisse UNI und European Transport Workers' Federation entsenden jeweils einen Repräsentanten zu den Treffen des Deutsche Post DHL Forums.

Die Sozialpartner des Europäischen Ausschusses für Sozialen Dialog Post haben in Brüssel gemeinsam das Projekt „Mobilising social partners in a new context“ durchgeführt. Zwei Themenkomplexe standen dabei im Mittelpunkt: das Seminar zu „E-Commerce & New Services“ sowie die Studie zu Tarifvereinbarungen im sich wandelnden Postsektor (CLA-Studie). Auf Grundlage des Seminars „E-Commerce & New Services“ im November 2015 wurde im Berichtsjahr ein innovativer Massive Open Online Course (MOOC) erarbeitet. Im Mai 2016 fand in Bukarest eine Konferenz zu den Ergebnissen der CLA-Studie statt, zusätzlich wurde eine „Gemeinsame Erklärung“ hierzu im Dezember 2016 abgegeben. Ein Abschlussbericht zum Gesamtprojekt ist verfügbar.

Darüber hinaus hat Deutsche Post DHL Group als größter Postdienstleister in Europa Ende 2016 den Vorsitz des Europäischen Ausschusses für Sozialen Dialog Post übernommen.

## Gesundheit & Arbeitsschutz

### MANAGEMENTANSATZ & ZIELE

Die Gesundheit, das Wohlbefinden und die Sicherheit unserer rund 510.000 Mitarbeiter auf der ganzen Welt stehen bei uns an erster Stelle. Dafür benötigen sie eine sichere und gesundheitsförderliche Arbeitsumgebung. Angesichts der elementaren Bedeutung widmen wir den Themen Gesundheit und Arbeitsschutz besondere Aufmerksamkeit. Arbeitsschutz ist, wie auch unsere Stakeholder bestätigen, ein materielles Thema.

#### Gesundheit & Arbeitsschutz von Deutsche Post DHL Group



Wachsende Anforderungen aufgrund einer sich verändernden Arbeitswelt, demografischer Wandel und globale Trends auf den Gebieten Gesundheit, Arbeitsschutz und Wellbeing sind die wesentlichen Herausforderungen, auf die unser Managementansatz abzielt. Die in unserer konzernweiten Strategie zu Gesundheit, Arbeitsschutz und Wellbeing festgelegten Ansprüche basieren auf dem

Modell der Weltgesundheitsorganisation (WHO) für gesunde Arbeitsplätze. Im Vordergrund stehen dabei die Aspekte der physischen und psychosozialen Arbeitsumgebung, persönliche Gesundheitsressourcen und das gesellschaftliche Umfeld. Wir fördern die Zusammenarbeit zwischen den Führungskräften und Mitarbeitern, um die gesundheitliche Situation am Arbeitsplatz, die Sicherheit und das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter zu verbessern.

Prävention spielt dabei eine Schlüsselrolle. Unser Ziel ist es, chronischen Krankheiten vorzubeugen, die Auswirkungen dieser Krankheiten zu mildern und den Krankenstand durch lokal zugeschnittene Maßnahmen und Initiativen positiv zu beeinflussen.

- Mit dem Konzerngesundheits- & Wellbeing-Programm möchten wir das Bewusstsein der Mitarbeiter dafür schärfen, wodurch sie ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden erhalten können.
- Mit dem konzernweiten Employee-Benefits-Programm, einem der größten weltweit, bieten wir in vielen Ländern Versicherungspakete, die ergänzende Leistungen zur bestehenden gesetzlichen Krankenversicherung gewähren oder den Zugang zu einer bezahlbaren Gesundheitsversorgung überhaupt erst ermöglichen.
- Entsprechend unserem konzernweiten Ansatz „Safety First“ ist das Vermeiden von Arbeitsunfällen das erste Gebot im Arbeitsschutz. Wir befähigen und motivieren Führungskräfte wie Mitarbeiter dazu, Gefährdungspotenziale am Arbeitsplatz zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen einzuleiten.

In der Konzerngesundheitsrichtlinie sind die Ziele und Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz festgeschrieben. Die Anforderungen im Bereich des Arbeitsschutzes konkretisieren wir mit der Konzernrichtlinie zum Arbeits- und Gesundheitsschutz.

## Erzielte Fortschritte und neue Zielsetzungen

Thema	Steuerungsgröße (KPI)	Ziel 2016	Status
Arbeitsschutz ✓ PwC	Unfallrate (LTIFR)	Geeignete Ziele werden 2016 überprüft und festgelegt.	Ein Konzernziel wurde festgelegt
Gesundheitsmanagement	Krankenstand und Transparenz der Gesundheitsrisiken verbessern	Bewährte Maßnahmen erfassen und Wissenstransfer ermöglichen.	Konzernweite Gesundheits- & Wellbeing-Plattform ausgerollt
		Globale Risikoüberwachung implementieren.	Konzernweite Gesundheitsrisiken werden dem Management quartalsweise berichtet
<b>Ziel 2017</b>			
Gesundheitsmanagement	Wirkung des konzernweiten Gesundheits- & Wellbeing-Programms messen	Berechnungsmethode entwickeln.	
Arbeitsschutz ✓ PwC	Unfallrate (LTIFR)	Konzernwert soll auf 3,8 verbessert werden.	

## EIN GESUNDHEITSFÖRDERLICHES ARBEITSUMFELD SCHAFFEN

Unser Gesundheitsmanagement verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz. Das heißt, wir sorgen für ein gesundheitsförderliches Arbeitsumfeld und ermutigen unsere Mitarbeiter und ihre Familien darüber hinaus, einen gesunden Lebensstil zu pflegen, Risikofaktoren zu vermeiden sowie chronischen Erkrankungen vorzubeugen. Als weltweit agierendem Unternehmen ist uns bewusst, dass jeder unserer Mitarbeiter ein entscheidendes Glied unserer Logistikkette darstellt und so in besonderer Weise vor Gesundheitsrisiken, wie zum Beispiel Krankheitsepidemien, geschützt werden muss. Systematisch identifizieren und beobachten wir globale Gesundheitsrisiken im Hinblick

auf ihre Relevanz für die Gesundheit unserer Mitarbeiter und unser Geschäft.

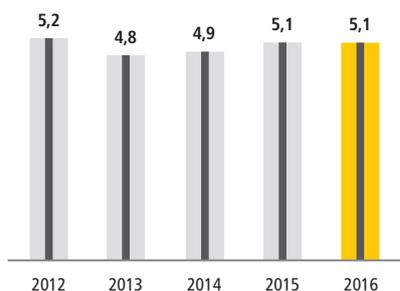
Der ganzheitliche Ansatz spiegelt sich auch in unserem Vier-Säulen-Modell, das unterschiedliche Phasen der Gesundheitsförderung beschreibt: Aufklärung & Bewusstsein, Prävention & Diagnostik, Programme für chronisch Kranke (DMP) & Krankheitsmanagement sowie Verhaltensänderung. Mithilfe dieses Modells und der systematischen Identifizierung von Risiken und Trends können wir unsere Maßnahmen im Rahmen des konzernweiten Gesundheits- & Wellbeing-Programms gezielt auf die Situation und den tatsächlichen Bedarf unserer Mitarbeiter in jedem Land ausrichten. Mit all diesen Maßnahmen wollen wir Berufskrankheiten und arbeitsbedingte Erkrankungen innerhalb des Konzerns verringern.

„Wir verstehen Gesundheit als einen Zustand umfassenden körperlichen, geistigen und sozialen Wohlbefindens und nicht nur als Abwesenheit von Krankheit. Gesundheit beinhaltet die Fähigkeit, ein wirtschaftlich und sozial aktives Leben zu führen. Arbeit kann in diesem Sinne eine wesentliche Quelle für Zufriedenheit und damit auch für Gesundheit sein.“

AUSZUG AUS DER KONZERNGESUNDHEITSRICHTLINIE VON DEUTSCHE POST DHL GROUP

Der Krankenstand im Konzern wird im Wesentlichen von dem zunehmenden Alter unserer Beschäftigten und, damit einhergehend, dem Anstieg chronischer Erkrankungen beeinflusst. Im Berichtsjahr lag der Krankenstand unverändert bei 5,1 Prozent. Arbeitsunfälle trugen mit 0,3 Prozentpunkten zu diesem Ergebnis bei.

#### Entwicklung des Krankenstands im Konzern<sup>1</sup> ✓ PwC



<sup>1</sup> Abdeckungsquoten: 98 % (2016), 97 % (2015), 94 % (2014), 90 % (2013), 73 % (2012)

#### Steuern der Aktivitäten im Gesundheitsmanagement

Während die Unternehmensbereiche für die Steuerung des Gesundheitsmanagements vor Ort verantwortlich sind, werden konzernübergreifende Themen zur Gesundheit am Arbeitsplatz zentral im Vorstand diskutiert und entschieden. Informiert und beraten wird der Vorstand darin durch den Chief Medical Officer (CMO). Er steht weltweit im direkten Austausch mit wichtigen externen Institutionen und Einrichtungen und leitet Handlungsempfehlungen für mögliche Krisenszenarien wie Seuchen oder Pandemien ab. Auf operativer Ebene berät der CMO das lokale Management zu neuen Entwicklungen am Arbeitsplatz, wie etwa die Einführung innovativer Technologien, um berufs- und arbeitsbedingten Erkrankungen vorzubeugen oder die Tätigkeiten zu erleichtern.

Darüber hinaus leitet der CMO in Deutschland den nach dem internationalen Qualitätsstandard ISO 9001 zertifizierten betriebsärztlichen Dienst, der mit 90 Betriebsärzten bundesweit aktiv ist. Unser Managementsystem zur Gesundheitsförderung in Deutschland wird vom Zentralen Arbeitskreis Gesundheit unter Vorsitz des Vorstands Personal gesteuert.

#### Gesundheit als Verantwortung der Führungskräfte

Eine wichtige Rolle bei der Etablierung einer Gesundheitskultur im Konzern spielen unsere Führungskräfte.

Mit Schulungen und gezielten Maßnahmen wollen wir sie für das Thema sensibilisieren und ihr Engagement für das Gesundheitsmanagement stärken. Aus dem Bewusstsein heraus, dass wir für die körperliche wie seelische Gesundheit der Mitarbeiter verantwortlich sind, ist das webbasierte Trainingsmodul „Führung und mentale Gesundheit“ Teil unseres Schulungsprogramms für Führungskräfte. Es vermittelt Basiswissen über mentale Gesundheit und Stress, erklärt den Zusammenhang zwischen guter Führung und Gesundheit und zeigt auf, wie die Führungskräfte ihre eigenen persönlichen Ressourcen stärken und ihre Mitarbeiter vor schädlichem Stress schützen können. Das Trainingsprogramm wurde bereits als beispielhaft für das Management von Gesundheitsrisiken ausgezeichnet.

#### Krankenversicherung als Zusatzleistung für Mitarbeiter

Rund 300.000 Mitarbeiter, und damit mehr als die Hälfte unserer Beschäftigten, arbeiten außerhalb Deutschlands. Viele von ihnen leben und arbeiten in Ländern, in denen es keinen oder keinen ausreichenden gesetzlichen Krankenversicherungsschutz gibt. Aus diesem Grund haben wir ein konzernweites Employee-Benefits-Programm etabliert, das vielen Mitarbeitern und ihren Angehörigen ergänzende Leistungen zur bestehenden gesetzlichen Krankenversicherung bietet oder den Zugang zu einem bezahlbaren Gesundheitssystem überhaupt erst ermöglicht. Dabei investieren wir Einsparungen aus den Provisionen unseres Versicherungsprogramms in gesundheitsfördernde Maßnahmen zum Nutzen unserer Mitarbeiter und ihrer Familien.

#### Globales Programm, lokale Lösungen

Grundlage unseres Gesundheits- & Wellbeing-Programms ist eine globale Strategie mit maßgeschneiderten lokalen Lösungen. Länderspezifische Bedürfnisse identifizieren wir, indem wir Risikoindikatoren rund um die Welt systematisch überwachen und auswerten. Auf Basis der Ergebnisse entwickeln wir gezielte Maßnahmen gegen bestimmte Krankheitsbilder. Zum Beispiel liegt der Fokus unserer Initiativen in Mexiko auf der Bekämpfung von Bluthochdruck, der dort weit verbreitet ist. Dagegen richten wir unser Augenmerk in China auf Atemwegserkrankungen.

Unsere besondere Aufmerksamkeit gilt der Prävention chronischer Erkrankungen, die nach Angaben der Weltgesundheitsorganisation (WHO) Ursache für 60 bis 80 Prozent aller Todesfälle weltweit sind. Darüber hinaus hat die WHO depressive Störungen als eine der häufigsten und

hinsichtlich ihrer Schwere meist unterschätzten Krankheiten identifiziert. Als Antwort darauf haben wir unsere Anstrengungen im Umgang mit psychischen Erkrankungen und Depression verstärkt. Zum Beispiel bieten wir betroffenen Mitarbeitern in Deutschland, China und den USA Unterstützung durch Spezialisten und Beratungsstellen.

### Globale IT-Plattform eingeführt

Im Mittelpunkt unseres Gesundheits- & Wellbeing-Programms steht der konzernweite Erfahrungsaustausch über eine im Berichtsjahr eingeführte globale IT-Plattform. Mithilfe des Systems lassen sich Gesundheits- und Wellbeing-Initiativen konzernweit nach einem standardisierten Verfahren kontinuierlich erfassen, bewerten und miteinander in ihrer Wirkung vergleichen. Das System wird auch dazu genutzt, ein Ranking der Maßnahmen zu erstellen. Auf Basis des Vier-Säulen-Modells werden die Maßnahmen kategorisiert und bewertet. Die lokalen Manager können danach Prämienrabatte auf die vom Konzern geförderte Krankenversicherung erhalten. Damit stellen wir sicher, dass diese zusätzlichen Ressourcen zum Wohl der Mitarbeiter und ihrer Familien eingesetzt werden.

Außerdem sind auf der Plattform Artikel und Studien mit relevanten Informationen über aktuelle Gesundheitsthemen und Trends abrufbar. Das System ermöglicht Personal-Managern, nicht nur den Fortschritt „ihrer“ Initiative jederzeit zu verfolgen, sondern auch den Vergleich mit anderen Geschäftseinheiten.

### HOHE STANDARDS IM ARBEITSSCHUTZ ✓ PwC

Die Sicherheit unserer Mitarbeiter am Arbeitsplatz hat oberste Priorität. Unser Schwerpunkt liegt dabei auf der Prävention: Arbeitsplätze werden nach Gefährdungsgraden untersucht und eingestuft sowie geeignete Arbeitsmittel bereitgestellt, die es den Mitarbeitern ermöglichen, sich arbeitsschutzgerecht zu verhalten. Außerdem bieten wir Schulungen in Präsenz- und Onlineseminaren an, damit Mitarbeiter und Führungskräfte mögliches Gefahrenpotenzial erkennen können. Zusätzliche Informationen in Form von Aushängen oder anderen Formaten der internen Kommunikation nutzen wir, um ein gemeinsames Sicherheitsbewusstsein – „Safety First“ – bei Deutsche Post DHL Group zu schaffen.

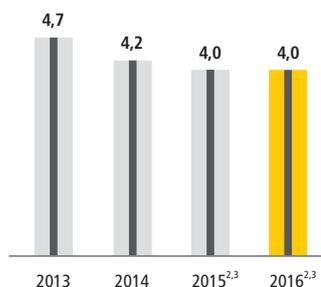
Mit unserem Verhaltenskodex für Lieferanten verpflichten wir die Transportpartner in den Konzernverträgen zur

Einhaltung von hohen Standards in der Arbeitssicherheit. Hierzu gehört, Risikoanalysen und Gefährdungsbeurteilungen am Arbeitsplatz durchzuführen, Mitarbeiter über die relevanten Risiken und Gefährdungen zu unterweisen, Vorsorgemaßnahmen zu implementieren, um Schäden an Mitarbeitern und an Außenstehenden zu vermeiden sowie regelmäßige Schulungen durchzuführen.

### Unfallrate stabil auf Vorjahresniveau ✓ PwC

Seit dem Jahr 2015 veröffentlichen wir eine umfassende Arbeitsunfallstatistik, in der wir auch das weisungsgebundene Personal erfassen, Transportpartner dagegen nicht. Die Daten werden seitdem einheitlich erhoben und zentral ausgewertet, regelmäßig im Operations Board vorgestellt und die Entwicklung diskutiert. Ein wesentliches Ergebnis dieser Diskussion im Berichtsjahr ist die Vereinbarung eines gemeinsamen Ziels: Im Arbeitsschutz wollen wir mit unserer Performanz über dem Durchschnitt der Branche liegen. Für das Jahr 2017 streben wir eine Verbesserung der Unfallrate im Konzern (LTIFR) auf 3,8 an.

#### Konzern: Unfallquote (LTIFR)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Abdeckungsquoten: 96 % (ab 2015), 92 % (2014), 83 % (2013); <sup>2</sup> Inklusive weisungsgebundenes Personal; <sup>3</sup> Geprüft durch PriceWaterhouse Coopers ✓ PwC

Unsere ergriffenen Maßnahmen im Arbeitsschutz zeigen erste Erfolge: Im Berichtsjahr blieb die Unfallrate mit 4,0 Unfällen pro 200.000 Arbeitsstunden im Konzern stabil auf dem Vorjahresniveau. Die Ausfalltage gingen um 0,8 auf 14,8 zurück. Die unterschiedlichen Tätigkeiten der Mitarbeiter in den Unternehmensbereichen spiegeln sich auch in der Arbeitsunfallstatistik wider. Dabei unterliegen vor allem Mitarbeiter im Unternehmensbereich Post - eCommerce - Parcel einem höheren Unfallrisiko auf den Verkehrswegen – etwa durch Stolpern, Umknicken, Rutschen oder Stürzen – als Mitarbeiter in den Logistikbereichen, die nicht in der Zustellung arbeiten.

Ein weiterer Beweis der Wirksamkeit unserer Präventionsmaßnahmen zeigt sich in der Zahl der Arbeitsunfälle mit Todesfolge, die im Vergleich zum Vorjahr gesunken ist. Unsere aufrichtige Anteilnahme gilt den Angehörigen der vier Mitarbeiter, die trotz aller Bemühungen um mehr Sicherheit im Berichtsjahr bei einem Arbeitsunfall oder an den Folgen ihrer dabei erlittenen Verletzungen verstorben sind, zwei davon in Folge von Verkehrsunfällen. Die vollständige Unfallstatistik bilden wir im Anhang dieses Berichts ab.

### Steuern der Arbeitsschutzmaßnahmen

Die operative Steuerung des Arbeitsschutzes liegt in der Zuständigkeit der Unternehmensbereiche, die über eigene Arbeitsschutzorganisationen verfügen und entsprechende Verantwortlichkeiten wahrnehmen. Übergreifende Themen werden im Operations Board diskutiert. Dabei handelt es sich um ein Führungsgremium der Unternehmensbereiche unter der Leitung des Vorstandsvorsitzenden, das unter anderem auch für die Steuerung und Entwicklung der Arbeitsschutzkennzahlen verantwortlich ist. Im Berichtsjahr hat das Gremium fünfmal getagt und folgende Maßnahmen im Bereich des Arbeitsschutzes diskutiert und beschlossen:

- Strategische Bewertung konzernweiter Maßnahmen
- Bestandsaufnahme der Umsetzung von OHSAS 18001
- Verbesserung der Abdeckungsquoten für die Kennzahlenerfassung und Ableitung von geeigneten Zielen
- Analysen und Benchmark-Vergleiche
- Auswahl der Gewinner der Deutsche Post DHL Group Health & Safety Awards

Zu Beginn des Berichtsjahres fand ein strategischer Workshop statt, um die größten Herausforderungen und Projekte in diesem Bereich für die kommenden Jahre zu identifizieren. Zu den Hauptthemen gehörten die Transparenz und Verlässlichkeit der erhobenen Daten, die Entwicklung und der Vergleich bereichsübergreifender Definitionen sowie der Entwurf eines konzernweiten Mission Statements zum Arbeitsschutz.

Außerdem haben wir damit fortgefahren, das Arbeitsschutzmanagementsystem OHSAS 18001 konzernweit anzuwenden. Als weltweit anerkannter Standard bietet uns OHSAS 18001 den erforderlichen Rahmen zur Umsetzung optimaler Arbeits- und Gesundheitsschutzbedingungen am Arbeitsplatz. Im Berichtsjahr haben wir den Standard

weiter ausgerollt und dies entweder durch externe oder interne Zertifizierung bestätigen lassen. Die Implementierungsrate hängt zum großen Teil von spezifischen Anforderungen und Geschäftsmodellen in den Unternehmensbereichen ab. 2016 haben wir damit begonnen, Mitarbeiter in Deutschland als Multiplikatoren für die Verbreitung der OHSAS-18001-Methodik an den Standorten zu schulen.

Die Zusammenarbeit und der Informationsaustausch zwischen den Arbeitsschutzexperten in den Unternehmensbereichen werden durch das konzernweite Occupational Health & Safety Committee sichergestellt. Es definiert bereichsübergreifend Standards und Regelungen, untersucht Unfallschwerpunkte, entwickelt Präventionsmaßnahmen und bereitet Entscheidungen für das Operations Board vor.

### SYSTEMATISCHE PRÄVENTION IST WESENTLICH

Wenn es darum geht, eine sichere und unfallfreie Arbeitsumgebung zu schaffen, ist die systematische Prävention wesentlich. Folgende Maßnahmen führen wir regelmäßig durch:

- Führungskräfte schulen  
Unsere Führungskräfte tragen große Verantwortung für das Wohlergehen unserer Mitarbeiter. Zu ihren wichtigsten Aufgaben gehört es, die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter zu prüfen, das Gefährdungspotenzial richtig einzuschätzen und durch geeignete Maßnahmen zu minimieren. Dabei werden sie durch Richtlinien, Empfehlungen und Beratungsangebote unserer Arbeitsschutzexperten unterstützt. Außerdem verbessern wir kontinuierlich das Schulungsangebot, um sie für die Wahrnehmung ihrer Arbeitsschutzpflichten zu sensibilisieren und vorzubereiten.
- Gefahrenquellen im Blick halten  
Sämtliche Maßnahmen im Bereich Arbeitsschutz zielen darauf ab, das Bewusstsein unserer Mitarbeiter für mögliche Gefahren zu schärfen – nicht nur zu ihrem eigenen Schutz, sondern ebenso zum Schutz anderer. Dabei haben wir auch Gefahrenquellen im Blick, die außerhalb unseres Verantwortungsbereichs liegen. Technische Anlagen und Kraftfahrzeuge werden bereits im Vorfeld der Beschaffung einer arbeitssicherheitstechnischen und arbeitsmedizinischen Prüfung unterzogen. So tragen wir dafür Sorge, dass

Beschäftigte die bereitgestellten Arbeitsmittel sicher verwenden können und der Schutz der Gesundheit gewährleistet ist.

- Gefährdungspotenziale einschätzen und Mitarbeiter unterweisen
- Systematisch unterziehen wir die Arbeitsbedingungen unserer Beschäftigten einer Gefährdungsbeurteilung. Als potenziell gefährlich wird demnach das Arbeitsumfeld von Zustellern, Fahrern, Maschinenführern und Lageristen eingestuft. Zusätzlich führen wir regelmäßige Arbeitsstättenbegehungen und -prüfungen durch und tragen durch regelmäßige Unterweisungen und Trainingsmaßnahmen dazu bei, die Mitarbeiter für die Arbeitssicherheit zu sensibilisieren. Die Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Vorschriften wird durch Managementsysteme überwacht.

#### Internationale Woche zur Arbeitssicherheit

Rund um den von der International Labour Organization veranstalteten „World Day for Safety and Health at Work“ vom 27. bis 30. April 2016 haben wir eine einwöchige Aufklärungskampagne durchgeführt. In den vielfältigen Aktivitäten der Unternehmensbereiche wurden mögliche Gefahren am Arbeitsplatz thematisiert und Wege zur Vermeidung der Risiken aufgezeigt.

Im Unternehmensbereich Post - eCommerce - Parcel, zum Beispiel, lag der Schwerpunkt auf den besonders für Zusteller relevanten Themen Anschnallpflicht und sicherer Umgang mit Hunden. Unter anderem wurden die Mitarbeiter über die gesetzlichen Bestimmungen zum Anlegen des Sicherheitsgurts informiert und konnten in einem Simulator ausprobieren, welche Folgen ein Unfall selbst bei geringen Geschwindigkeiten haben kann. Andere Mitarbeiter nahmen an einem Training teil, um den deeskalierenden Umgang mit aggressiven Hunden zu üben.

Mit dem Ziel, die Unfallrate auf null zu senken, führte der Unternehmensbereich Express für seine Kurierfahrer in den USA ein Fahrsicherheits-Rodeo durch. In praktischen und theoretischen Tests konnten die Kurierfahrer defensives Fahrkönnen und Kenntnisse der Sicherheitsregeln unter Beweis stellen. Dabei nutzen wir ein anerkanntes System mit fünf Prinzipien, das sich zur Reduzierung von Unfällen auf Autobahnen und Straßen bewährt hat.

In Spanien hat der Unternehmensbereich Supply Chain die Sicherheit von Lagerhallen dadurch erhöht, dass übergroße Ballons dort aufgehängt wurden, wo es zu Unfällen gekommen war oder sich Mitarbeiter verletzt hatten.

Zusätzlich wurden die Ballons mit deutlichen Hinweisen auf die Art des Ereignisses versehen, zum Beispiel: „Über Paletten stolpern“. Seit dem Start der sogenannten SLAM (Stop, Look, Assess, Manage) -Initiative konnte die Anzahl der Unfälle von sechs auf null reduziert werden.

#### AUSSCHLIESSLICH HÖCHSTSTANDARDS FÜR GEFÄHRGUTTRANSPORTE

Als führendes Logistikunternehmen sind wir auch darauf spezialisiert, gefährliche Güter und Stoffe vorschriftsmäßig, fachgerecht und sicher zu transportieren und zu lagern. Auch wenn die Anforderungen in den vier Unternehmensbereichen je nach Geschäftsmodell und allgemeinen Geschäftsbedingungen variieren, stehen die Sicherheit unserer Mitarbeiter und die Risikominderung stets an oberster Stelle. Nur speziell ausgebildete Mitarbeiter dürfen mit Gefahrgut umgehen.

- Post - eCommerce - Parcel
 

Die an der Beförderung von Gefahrgut beteiligten Mitarbeiter werden regelmäßig entsprechend den international und national geltenden Gefahrgutvorschriften geschult, darunter das Europäische Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße (European Agreement Concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road, ADR) und das Sicherheits- und Qualitäts-Bewertungssystem (Safety & Quality Assessment System, SQAS). Darüber hinaus bieten wir unseren Fahrern spezielle Fahrertrainings, zum Beispiel zum sicheren Rangieren oder zur Ladungssicherung an, die unter anderem auch von internen Trainern durchgeführt werden. Mittels externer und interner Sicherheits- und Qualitätsbewertungen ist eine sichere und vorschriftsmäßige Beförderung gewährleistet.
- Express
 

Richtlinien, Prozesse und Arbeitsanweisungen im Umgang mit Gefahrgutsendungen werden von der Restricted Commodities Group vorbereitet und umgesetzt. Diese Arbeitsgruppe ist auch für das Training aller Mitarbeiter verantwortlich, die mit der Beförderung gefährlicher Güter zu tun haben, das heißt, nicht nur Packer und Kurierfahrer, sondern auch Flugzeugpersonal und die für die Beladung der Frachtflugzeuge

zuständigen Ingenieure. Strikte Vorschriften gelten für das Verstauen von Gefahrgut im Frachtraum. So sind je nach Klassifizierung bestimmte Abstände zu anderem Gefahrgut, zur Crew oder zu mitreisenden Tieren einzuhalten. Alle Vorschriften orientieren sich an den Richtlinien zur Beförderung von Gefahrgut der Air Transport Association (IATA), die an allen Standorten und Einrichtungen bereitgestellt werden.

- Global Forwarding, Freight

In diesem Unternehmensbereich werden die Standards und Richtlinien für Luftfracht (IATA), Seefracht (International Maritime Dangerous Goods Code, IMDG-Code) und Landtransport (ADR) beachtet. Alle drei Richtlinien erfordern eine besondere Schulung der Mitarbeiter, die das Gefahrgut befördern, in manchen Fällen auch der Sachbearbeiter. Sicherheitsberater für Gefahrguttransporte sorgen an unseren Standorten dafür, dass die Richtlinien eingehalten werden. Der Arbeits- und Gesundheitsschutz bietet dieser Division zusätzlich Unterstützung für den vorschriftsmäßigen Umgang mit Gefahrgut in unseren Global-Forwarding-Lagerhäusern. Die Abläufe erfolgen in Übereinstimmung mit dem OHSAS 18001 Standard. Gefahrgutrichtlinien werden in der jeweiligen Landessprache zur Verfügung gestellt und ihre Einhaltung durch örtliche Behörden überprüft.

- Supply Chain

Das Gefahrgutmanagement wird in diesem Unternehmensbereich von einer großen Anzahl zertifizierter Gefahrgut-Sicherheitsberater überwacht, die ihrerseits regelmäßig von der Scottish Qualification Authority (SQA) überprüft werden. Außerdem bieten die Sicherheitsberater Vor-Ort-Schulungen zur Sensibilisierung von nicht speziell für den Gefahrguttransport ausgebildete Mitarbeiter an.

Trotz der hohen Standards und weitreichenden Erfahrungen im Transport, Umgang und Lagern von Gefahrgut sind wir darauf angewiesen, dass unsere Kunden ihr Gefahrgut gemäß unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen stets vollständig und korrekt deklarieren.

## RICHTLINIEN

In der Konzerngesundheitsrichtlinie haben wir die Ziele und Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz festgeschrieben. Die Anforderungen im Bereich des Arbeitsschutzes konkretisieren wir mit der Konzernrichtlinie zu Arbeits- und Gesundheitsschutz. Das für ein Transport- und Logistikunternehmen besonders bedeutsame Thema der Verkehrssicherheit ist in den „Sieben Regeln für mehr Sicherheit im Straßenverkehr“ abgebildet.

Der Arbeits- und Gesundheitsschutz ist Teil des Qualitätsmanagementsystems. Konzernweit orientieren wir uns an dem weltweit anerkannten Arbeitsschutzstandard OHSAS 18001.

## INTERNE AUSZEICHNUNGEN

Mit den im Berichtsjahr zum zweiten Mal verliehenen konzernweiten Health & Safety Awards würdigen wir die Leistung von Teams, die sich in besonderer Weise für die Sicherheit am Arbeitsplatz und die Gesundheit von Mitarbeitern engagieren. Jährlich werden jeweils drei Auszeichnungen in den Bereichen Arbeitsschutz & Gesundheit sowie Gesundheit & Wellbeing vergeben.

### Gewinner der Deutsche Post DHL Group Health & Safety Awards 2016

Auszeichnung	Unternehmensbereich	Region	Initiative
<b>Arbeitsschutz</b>			
Beste Initiative in der Kategorie Verhaltensänderung	Supply Chain	Großbritannien und Irland	Auf Kurs zu einer „Safety First“-Kultur: Entwicklung einer Strategie für den gesamten Unternehmensbereich auf Basis gemeinsamer Werte.
Beste Initiative in der Kategorie Aufklärung und Risikovermeidung	Express	Vereinigte Staaten von Amerika	100-prozentiges Engagement: Jeder Mitarbeiter ist ein Mitglied des Sicherheitsteams und trägt dazu bei, die Sicherheitsstandards tagtäglich zu verbessern. Der Fokus liegt auf Prävention, Kommunikation, Zusammenarbeit und Kontrolle.
Innovativster Ansatz bei der Auflösung von Widerständen gegen Sicherheitsmaßnahmen	Supply Chain	Großbritannien und Irland	Schärfung des Bewusstseins für Sicherheitsfragen bei Mitarbeitern, deren Arbeit zur Routine geworden ist.
<b>Gesundheit &amp; Wellbeing</b>			
Bester örtlicher praktizierender Arzt	Express	Taiwan	„Together 4 You“: Umfassendes Gesundheitscreening-Programm, um potenzielle Gesundheitsrisiken zu identifizieren. Freiwillige Mitarbeiter verstärken die Reichweite und Wirkung des Programms als „Gesundheitsbotschafter“.
Beste und innovativste lokale Initiative	Global Forwarding, Freight	Mexiko	„Balance Total“-Programm: Ganzheitlicher Ansatz für lokale Bedürfnisse mit Fokus auf Ernährung, sportlichen Aktivitäten und Stress-Management.
Beste lokale Umsetzung der Gesundheits- & Wellbeing-Strategie	Express	China	„You Shine – We Shine“: Systematische Implementierung des Gesundheits- & Wellbeing-Programms mit Aktivitäten für Mitarbeiter und ihre Familien. Ziel ist es, ein „glückliches und gesundes“ Arbeitsumfeld zu schaffen.





## INTERVIEW

» Nur wenn es Unternehmen gelingt, ihre Mitarbeiter langfristig an sich zu binden und zu motivieren, werden sie ihren Kunden hervorragende Produkte und Dienstleistungen bieten können. «

MELANIE KREIS

MITGLIED DES VORSTANDS FINANZEN, PERSONAL

## Interview mit Melanie Kreis

„Ein ganzheitlicher Ansatz ist für mich die Grundvoraussetzung meines Handelns“

**Frau Kreis, Sie tragen neben Ihrem Vorstandsmandat für das Ressort Finanzen ebenfalls Verantwortung für den Bereich Personal. Welche Entwicklungen in diesen zentralen Ressorts haben das Jahr 2016 aus Ihrer Sicht besonders gekennzeichnet?**

2016 war insgesamt ein erfreuliches Jahr für Deutsche Post DHL Group. Dabei denke ich nicht an ein oder zwei bestimmte Ereignisse, sondern betrachte das Jahr ganzheitlich. Insgesamt profitierten wir in unseren Divisionen vom weiterhin wachstumsstarken E-Commerce-Geschäft, unserem hohen Serviceniveau und einem guten Neukundengeschäft. Das vergangene Jahr steht außerdem für sehr gute Personalarbeit im Dialog mit unseren nationalen und internationalen Sozialpartnern. Ein wichtiges Thema in 2016 war die Entwicklung von neuen, zukunftsweisenden konzerninternen Führungsattributen. Eine ebenso wichtige Aufgabe für den Personalbereich war die weitere Steigerung des Mitarbeiterengagements. Das Resultat dieser Bemühungen kann man in einem um zwei Prozentpunkte verbesserten Ergebnis der betreffenden Kennzahl bei der Mitarbeiterbefragung erkennen. Im Rahmen unserer Flüchtlingsinitiative konnten wir zusätzlich das Angebot für zu uns geflüchtete Menschen ausweiten und bereits mehreren hundert Flüchtlingen eine Perspektive in Form eines ersten Praktikums oder sogar einer festen Anstellung geben.

**Allen wirtschaftlichen Herausforderungen zum Trotz sieht Deutsche Post DHL Group das Potenzial für bis zu 100.000 neue Arbeitsplätze in den kommenden Jahren. In welchen Märkten sehen Sie die größten Wachstumschancen?**

Wir werden den Trend im E-Commerce-Geschäft weiter nutzen und organisch weiter wachsen. Hier sehe ich insbesondere in Europa und Asien noch Potenzial. National und international werden wir weiterhin auf Innovation setzen. Das Thema Digitalisierung wird immer wichtiger und wir wollen auch hier sinnvolle Weichen für unser Unternehmen stellen.

**Der Transportsektor ist vom Wandel geprägt – der Einsatz innovativer Techniken und die kontinuierliche Erweiterung des Dienstleistungsspektrums erfordern hohe Expertise, Lernbereitschaft und Flexibilität von den Mitarbeitern. Dies wirkt sich auf den Bedarf an Qualifizierungsmaßnahmen aus, ebenso entstehen neue Berufsbilder. Wie integriert der Konzern diese wachsenden Anforderungen in die Angebote zur Weiterbildung?**

Wir verfügen in unserem Unternehmen über ein sehr breit angelegtes Weiterbildungsangebot, das auf vielfältige Weise von allen unseren Mitarbeitern genutzt werden kann. Dabei bieten wir neben klassischen, berufsorientierten Trainings auch Online-Seminare und individuelle Coachings an. Diese Angebote werden kontinuierlich von unseren Personal-Experten inhaltlich weiter entwickelt und den aktuellen Anforderungen angepasst. Seit über einem Jahr läuft auch unsere Konzerninitiative Certified, die das Ziel hat, das Engagement aller Kolleginnen und Kollegen zu fördern, um unseren Kunden eine noch bessere Servicequalität bieten zu können. Bis heute wurden bereits über 230.000 Mitarbeiter zertifiziert.

**Auch unter den Mitarbeitern spielen Anpassungsfähigkeit und Multinationalität eine große Rolle – Menschen verschiedener Herkunft, Kultur und Profession sollen gemeinsame Werte und Interessen vertreten und zum Erreichen der strategischen Konzernziele beitragen. Ist die Vielfalt bei Deutsche Post DHL Group bereits gelebter Unternehmensalltag?**

Absolut. In einem weltweit agierenden Konzern wie dem unseren arbeiten Mitarbeiter täglich – über Grenzen und ihren traditionellen Hintergrund hinaus – eng miteinander an komplexen Geschäftsabläufen mit einem hohen Qualitätsanspruch. Darüber fördern wir auch die Mobilität der Mitarbeiter zwischen den verschiedenen Funktionen und geografischen Standorten. Unsere Paket- und Briefzentren sind seit Jahrzehnten ein Beispiel für gelebte Globalisierung: Hier sind Kollegen aus Spanien, der Türkei, Afghanistan und vielen anderen Ländern der tägliche Beweis für die Vielfalt in unserem Unternehmen. Diese Internationalität ist eingebettet in unseren Verhaltenskodex, der für Toleranz und Respekt in unserem Arbeitsalltag steht.

**Gibt es unter dem Stichwort dieses Berichts „Das Ganze sehen“ Herausforderungen, denen Sie sich in Ihren Ressorts für das Jahr 2017 im Besonderen verschrieben haben?**

Ein ganzheitlicher Ansatz ist für mich die Grundvoraussetzung meines Handelns. Ich wurde schon einmal gefragt, ob sich die von mir verantworteten Ressorts Finanzen und Personal nicht grundsätzlich widersprechen würden. Auf der einen Seite die kalten Zahlen, auf der anderen Seite die Menschen. Dieser manchmal unterstellte Konflikt ist aus meiner Sicht falsch:

Der Schlüssel für eine langfristig nachhaltige Unternehmensführung ist es, die beiden Bereiche nicht als Gegensätze zu sehen, sondern als gesamtheitliche Aufgabe. Nur wenn es Unternehmen gelingt, ihre Mitarbeiter langfristig an sich zu binden und zu motivieren, werden sie ihren Kunden hervorragende Produkte und Dienstleistungen bieten können. Und nur dann wird ein Unternehmen auch langfristig finanziell erfolgreich sein können.



„Unsere Zusteller kommen sechs Tage die Woche in jede Wohnstraße, in jedes Geschäft und in jede Firma. Mit der umweltfreundlichen Zustellung mit dem Rad oder mit Elektrofahrzeugen reduzieren wir die lokalen Abgase, die Feinstaubbelastung und den Lärm auf ein absolutes Minimum. Wir verbessern die Lebensqualität unserer Kunden und bieten unseren Mitarbeitern gleichzeitig bessere Arbeitsbedingungen. Bis 2025 sind 70 Prozent unserer Abholung und Zustellung grün.“

**JÜRGEN GERDES**

MITGLIED DES VORSTANDS POST - eCOMMERCE - PARCEL



# WERTE & LEITLINIEN

## INHALT

Verantwortungsvolle Geschäftspraxis	54
Verhaltenskodex	55
Chancen- & Risikomanagement	56
Lieferantenmanagement	57
Managementansatz & Ziele	
Konzerneinkauf & Lieferantenmanagement	
Transportpartner	
Compliance	61
Managementansatz & Ziele	
Governance & Risikoanalyse	
Interessenwahrnehmung	
Datenschutz & -sicherheit	64
Managementansatz & Ziele	
Datensicherheit	
Datenschutz	
Sicherheitsmanagement	66
Globale IT-Plattform	
Interview John Gilbert	68

## WERTE & LEITLINIEN

### Verantwortungsvolle Geschäftspraxis

Als weltweit tätiges Logistikunternehmen ist Deutsche Post DHL Group vielfältigen Einflüssen ausgesetzt, die gleichsam Chancen wie Risiken bergen können. Wandel verstehen wir als Ansporn, nachhaltige Lösungen zu entwickeln, die unser Geschäft heute und in Zukunft stark machen.

Unser Verhaltenskodex ist Grundlage und Maßstab für das ethisch, sozial und rechtlich korrekte Verhalten des Konzerns und der Mitarbeiter. Mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten, einem verbindlichen Bestandteil der Konzernverträge, stellen wir die Einhaltung unserer Standards und Werte auch in den Lieferketten unserer Lieferanten sicher.

Grundlage für unseren geschäftlichen Erfolg und elementarer Bestandteil unserer Konzernstrategie ist die verantwortungsvolle Geschäftspraxis (Responsible Business Practice). Sie zielt darauf ab, unser Geschäft im Einklang mit geltendem Gesetz, ethischen Standards und internationalen Leitlinien zu betreiben – und verpflichtet auch unsere Lieferanten zur Einhaltung unserer Standards. Ein weiterer wichtiger Aspekt der verantwortungsvollen Geschäftspraxis ist die Gestaltung nachhaltiger Beziehungen zu unseren Stakeholdern, die bei ihrer Entscheidung für Deutsche Post DHL Group als Anbieter, Arbeitgeber oder Investment erster Wahl zunehmend Kriterien der verantwortlichen Unternehmensführung voraussetzen.

Verantwortungsvolle Geschäftspraxis bedeutet für uns auch, innovative Maßnahmen zu ergreifen und effiziente Strukturen zu schaffen, mit deren Hilfe wir Chancen für unser Geschäft frühzeitig erkennen und Risiken wirksam vermeiden können sowie die Reputation des Konzerns stärken. Dadurch schaffen und sichern wir Geschäftspotenzial und tragen unmittelbar zum langfristigen wirtschaftlichen Erfolg des Konzerns bei.

Die Robustheit und Stabilität unseres Geschäfts und der Lieferketten ist von höchster Bedeutung. Das sogenannte Resilienzmanagement umfasst auch einige unserer materiellen Themen, die in den Global Business Services verantwortet werden:

- **Standards in der Lieferkette**  
Der Konzerneinkauf trifft die Auswahl der Lieferanten und trägt dafür Sorge, dass unsere Standards und Werte auch bei unseren Lieferanten und in deren Lieferketten beachtet werden.
- **Compliance**  
Das Compliance-Management-System im Konzern ist auf die Themen Wettbewerbs- und Kartellrecht, Bestechung und Korruption sowie Betrugs- und Unterschlagungstatbestände zu Lasten des Unternehmensvermögens ausgerichtet.
- **Datenschutz und -sicherheit**  
Personenbezogene Daten wirkungsvoll vor dem Zugriff durch Unbefugte schützen, die Integrität und Verfügbarkeit von Daten durch stabile Systeme sichern und für die Einhaltung unserer Datenschutzstandards, die in unserer Konzerndatenschutzrichtlinie festgeschrieben sind, sorgen.
- **Konzernsicherheit**  
Gewährleistet mit einem konzernweiten Managementsystem den Schutz unserer Mitarbeiter, Standorte und Lieferketten weltweit. Mittels umfassender Risiko- und Trendanalysen bewerten wir potenzielle Sicherheitsbedrohungen für unser Geschäft und entwickeln entsprechende Maßnahmen zum Schutz unserer logistischen Systeme.
- **Gesundheit und Arbeitsschutz**  
Das Risikomanagement entwickelt unter anderem Versicherungsprogramme für Mitarbeiter in Regionen, in denen kein oder ein nur unzureichendes Gesundheitssystem besteht. Über unsere Aktivitäten und Maßnahmen zu Gesundheit und Arbeitsschutz berichten wir im Kapitel Mitarbeiter & Arbeitsplatz.

#### **Konzernweiten Informationsaustausch ermöglichen**

Für den bereichs- und funktionsübergreifenden Austausch und Wissenstransfer über die wesentlichen Themen der verantwortungsvollen Geschäftspraxis nutzen wir das sogenannte RBP (Responsible Business Practice)-Netzwerk. Gegenstand der gemeinsamen Diskussionen sind mögliche neue Herausforderungen in den jeweiligen Sachgebieten. Darüber hinaus stehen wir im kontinuierlichen Dialog mit unseren Anspruchsgruppen, um auch deren Erwartungen erfassen und angemessen berücksichtigen zu können.

## Unser Verhaltenskodex ✓ PwC

Grundlage unseres Handelns sind die Werte, die wir in unserem Verhaltenskodex festgeschrieben haben. Als ethischer Kompass gibt er unseren Mitarbeitern Orientierung für verantwortliches, integrires und rechtlich wie sozial korrektes Verhalten. Der Verhaltenskodex wurde unter Beteiligung der Unternehmensbereiche und unter Berücksichtigung regionaler Anforderungen entwickelt und bildet als gemeinsam verabschiedete Richtschnur die Grundlage unserer Unternehmenskultur und Geschäftspraktiken. Von unseren Führungskräften erwarten wir, dass sie die Inhalte umsetzen und an Mitarbeiter weitergeben. Der Verhaltenskodex ist Bestandteil der Arbeitsverträge für Führungskräfte.

Durch den Verhaltenskodex für Lieferanten stellen wir sicher, dass unsere Werte und Prinzipien auch in unserer Lieferkette verankert sind. Er ist verbindlicher Bestandteil aller Konzernverträge und verpflichtet unsere Vertragspartner zur Umsetzung derselben Standards in ihren eigenen Lieferketten.

### Richtlinien Deutsche Post DHL Group ✓ PwC



<sup>1</sup> Orientiert sich an den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und den Prinzipien des UN Global Compact. Berücksichtigt wurden auch die Grundsätze der 1998 verabschiedeten Erklärung der Int. Arbeitsorganisation über die grundlegenden Rechte und Prinzipien bei der Arbeit sowie den OECD-Leitsätzen für multinationale Unternehmen; <sup>2</sup> Der Begriff Lieferanten umfasst auch Transportdienstleister.

Mit dem Verhaltenskodex orientieren wir uns an den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte sowie den Prinzipien des UN Global Compact und folgen allgemein anerkannten rechtlichen Standards, einschließlich maßgeblicher Antikorruptionsgesetze und -vereinbarungen.

Alle weiteren Konzernrichtlinien, wie beispielsweise die Antikorruptionsrichtlinie sowie regional gültige Richtlinien und Verhaltensanweisungen, stützen sich auf den Verhaltenskodex oder leiten sich von ihm ab. Einige dieser Richtlinien sind ausschließlich für den internen Gebrauch bestimmt. Die Einhaltung des Verhaltenskodex wird im Konzern von der Compliance-Organisation überwacht. Verstöße können über viele verschiedene Kanäle, unter anderem eine Compliance-Hotline, gemeldet werden.

### Externes Know-how nutzen ✓ PwC

Vor dem Hintergrund sich verändernder politischer oder gesellschaftlicher Anforderungen werden wir bei der Weiterentwicklung und Umsetzung des Verhaltenskodex vom Sustainability Advisory Council (SAC) beraten, das als internationales externes Gremium unter anderem Stakeholder unterschiedlicher Profession und Perspektiven repräsentiert. Das vormals beratende Integrity Board wurde 2016 mit dem SAC verschmolzen, um die Expertise beider Gremien in einem Organ zu bündeln.

### Mitarbeiter schulen ✓ PwC

Der Multinationalität des Konzerns entsprechend liegt der Verhaltenskodex in zahlreichen Sprachversionen vor. Über Online-Seminare, die auch in die Einarbeitungsprozesse für neue Mitarbeiter implementiert sind, machen wir unsere Belegschaft mit den Inhalten und deren Anwendung im beruflichen Alltag vertraut. Für Führungskräfte sind diese Schulungen verpflichtend, denn sie spielen als Vorbilder und Multiplikatoren eine wichtige Rolle in der Vermittlung unserer Werte und Leitlinien. Unseren Lieferanten sowie Mitarbeitern, die Kontakt zu Lieferanten haben, bieten wir entsprechende Schulungen zum Verhaltenskodex für Lieferanten an. Darüber hinaus stellen wir Trainings zu speziellen Themen, wie zum Beispiel Anti-Korruption und Wettbewerbsrecht, zur Verfügung.

## Chancen- & Risikomanagement ✓ PwC

Kunden erwarten von ihrem Logistikanbieter, dass ihre Waren und Güter jederzeit zuverlässig und im vereinbarten Zeitraum das Ziel erreichen. Durch ein umfassendes Chancen- und Risikomanagement ist der Konzern stets in der Lage, auf Störungen und auf unvorhersehbare Ereignisse schnell und wirksam zu reagieren. Ebenso nutzen wir diesen umfassenden Managementansatz dazu, Chancen für unsere Geschäftstätigkeit frühzeitig zu erkennen und dadurch Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

### Chancen- und Risikomanagementprozess ✓ PwC



### Strategisches Themenmanagement ✓ PwC

Wichtige Einsichten gewinnen wir aus dem strategischen Themenmanagement (Issues Management). Wir nutzen ein intelligentes Echtzeit-Monitoring relevanter Themen in mehr als 20.000 Online-Medien und Social-Media-Quellen. Die hieraus gewonnenen Erkenntnisse fließen nicht nur in die Geschäfts- und Kommunikationsstrategie des Unternehmens ein, sondern werden auch bei der Ausrichtung unserer Aktivitäten berücksichtigt.

### Lösungen für Gesundheitsrisiken entwickeln ✓ PwC

Unser Bereich Insurance & Risk Management (IRM) entwickelt hochwertige Versicherungsprogramme und bietet Beratung zu Vertragsrisiken, Schadensmanagement und Betriebsrisiken. Darunter fallen auch maßgeschneiderte Lösungen für Länder, in denen kein oder ein nur unzureichendes Gesundheitssystem besteht. Dazu werten wir die Treiber bei den Versicherungsansprüchen systematisch aus und entwickeln maßgeschneiderte lokale Gesundheits- &

Wellbeing-Angebote. Bei der Identifizierung der Themen arbeiten wir im Rahmen eines globalen Versicherungsprogramms unter anderem mit lokalen Versicherungsanbietern zusammen oder ziehen die Länderprofile der World Health Organization (WHO) heran.

### Chancen- und Risiken in der Finanzplanung ✓ PwC

Die erwartete finanzielle Wirkung möglicher Ereignisse und Entwicklungen wird bereits in der Finanzplanung berücksichtigt. Chancen und Risiken sind definiert als potenzielle Abweichungen vom prognostizierten Unternehmensergebnis. Um diese Ziele zu erreichen, haben wir ein konzernweites Chancen- und Risikomanagement installiert. In einem ersten Prozessschritt werden darin auch CR-relevante Chancen und Risiken erfasst und quantifiziert, zum Beispiel aus Rechtsverfahren oder im Personalbereich.

Quartalsweise schätzen Manager die Auswirkungen künftiger Szenarien ein, bewerten die Chancen und Risiken ihrer Bereiche und stellen geplante sowie bereits ergriffene Maßnahmen dar. Die Abfrage und Freigabe erfolgt hierarchisch, sodass das Management unterschiedlicher Ebenen in den Ablauf eingebunden ist. Chancen und Risiken können jederzeit auch ad hoc gemeldet werden.

Die Früherkennung und Auswertung der Chancen und Risiken erfolgt konzernweit über einheitliche Berichtsstandards. Die dabei eingesetzte IT-Anwendung entwickeln wir stetig weiter. Der Chancen- und Risikobericht für das Berichtsjahr ist Teil des Geschäftsberichts 2016.

# Lieferantenmanagement

## MANAGEMENTANSATZ & ZIELE ✓ PwC

Grundlage für unsere Lieferantenbeziehungen und verbindlicher Bestandteil der Konzernverträge ist der Verhaltenskodex für Lieferanten. Mit ihm verpflichten wir unsere Lieferanten, die strategischen Ziele und ethischen Werte von Deutsche Post DHL Group einzuhalten und in ihrer gesamten Lieferkette umzusetzen.

Bei der Auswahl von Lieferanten und Transportdienstleistern wenden wir ein standardisiertes, mehrstufiges Beurteilungssystem an, das wir gemeinsam mit den Unternehmensbereichen entwickelt und im Berichtsjahr konzernweit umgesetzt haben. Zusätzlich ziehen wir externe Lieferantenbewertungen heran und definieren Schwellenwerte, um ein Höchstmaß an Qualität und Objektivität sicherzustellen.

Unser Schwerpunkt liegt auf der Weiterentwicklung bereits bestehender Vertragsbeziehungen. Ziel ist, das Bewusstsein der Lieferanten für unsere Standards zu schärfen

und eine dauerhafte Partnerschaft mit ihnen zu ermöglichen. Die wichtigsten Unterlagen stellen wir unseren Lieferanten in deren Landessprache bereit.

Kontinuierlich unterweisen wir auch unsere Mitarbeiter und sensibilisieren sie für mögliche Risiken im Einkaufsprozess. Durch regelmäßiges Überprüfen der Richtlinien und der spezifischen Trainingsangebote stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeiter stets auf den aktuellen Stand zugreifen können. Ein Pflichtbestandteil der Schulungen für unsere Einkäufer ist das Compliance-Training, das ihnen unter anderem den richtlinienkonformen Umgang mit Korruption und wettbewerbswidrigem Verhalten vermittelt.

## Kennzahlen und Ziele ✓ PwC

Ein konsequentes und nachhaltiges Lieferantenmanagement trägt ebenfalls zum Geschäftserfolg von Deutsche Post DHL Group bei. Für die Kernthemen haben wir folgende Anforderungen und Ziele definiert. Die internen Steuerungsgrößen berichten wir nicht, da diese Informationen sensible Daten für unser Geschäft betreffen.

### Themen und Schwerpunkte ✓ PwC

Thema	Anforderung	Schwerpunkte 2016
Verhaltenskodex für Lieferanten	Vollständigkeit und Aktualität prüfen	Die überarbeitete Version wurde ausgerollt und in den wichtigsten Sprachen unserer Lieferanten bereitgestellt.
Lieferantenmanagement	Bis 2020 Entscheidungskriterien für externe Lieferantenbewertungen entwickeln und Mindestwerte definieren	Beschaffungsplattformen vereinheitlicht und verbessert.
Konzerneinkaufsrichtlinie	Umwelt- und Sozialstandards bis 2020 als verbindliches Auswahlkriterium in die Lieferantenauswahl einbeziehen und Neufassung im Konzern ausrollen	Neben dem bestehenden Prüfverfahren werden seit 2016 auch unabhängige, externe Lieferantenbewertungen in den Auswahlprozess einbezogen.
<b>Schwerpunkte 2017</b>		
Verhaltenskodex für Lieferanten	Mitarbeiter schulen	Alle Mitarbeiter im Einkauf sollen auf die Änderungen der neuen Version geschult werden.
Lieferantenmanagement	Bis 2020 Entscheidungskriterien für externe Lieferantenbewertungen entwickeln und Mindestwerte definieren	Kontakt zu strategischen Lieferanten intensivieren und ihre Fortschritte im Rahmen des sogenannten Supplier Awards auszeichnen.
Mitarbeiter entwickeln	Mitarbeiter sensibilisieren und schulen, sodass sie als Vorbild für ethisch korrektes Verhalten fungieren	50 Prozent Mitarbeiter im Einkauf im Rahmen der Certified-Initiative zertifizieren.
Konzerneinkaufsrichtlinie	Umwelt- und Sozialstandards bis 2020 als verbindliches Auswahlkriterium einbeziehen und Neufassung im Konzern ausrollen	Richtlinie überprüfen und Maßnahmen ableiten.

## ZENTRALER EINKAUF UND LIEFERANTENMANAGEMENT ZUR EINHALTUNG HOHER STANDARDS ✓ PwC

Operativ unterstützt der Konzerneinkauf die Unternehmensbereiche dabei, im Einklang mit unseren Konzernrichtlinien Güter und Dienstleistungen von hoher Qualität zu beschaffen, die Ausgaben zu senken, Investitionen kosteneffizient zu tätigen und dabei Umwelt- und Sozialaspekte zu berücksichtigen. Das jährliche Beschaffungsvolumen betrug 2016 rund zehn Milliarden Euro, darin enthalten sind auch die Kosten für die Erneuerung unserer Flotten und Standorte.

Ferner ist der Konzerneinkauf für die zentrale Steuerung des Lieferantenmanagements verantwortlich, das bereits am Anfang der Wertschöpfungskette ansetzt. Dadurch stellen wir sicher, dass unsere Standards in der gesamten Lieferkette eingehalten werden, erhöhen die Liefersicherheit und schaffen Mehrwert durch vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten und langfristige Vertragsbeziehungen. Außerdem verstehen wir unsere Lieferanten nicht nur als Zulieferer der Güter unseres Bedarfs oder als Transportdienstleister, sondern ermöglichen ihnen darüber hinaus, innovative Ideen in unser Unternehmen einzubringen.

Wir unterstützen die Lieferanten mit unserem Know-how und bieten ihnen ein interaktives Lernmodul zum Verhaltenskodex sowie Umwelt- und Sozialstandards an. Darüber hinaus stellen wir den Transportpartnern im Landtransport unsere Einkaufskontakte zur Verfügung, zum Beispiel bei der Beschaffung von neuen, effizienteren Fahrzeugen.

### Beschaffungsplattform für mehr Transparenz ✓ PwC

Laufend verbessern wir die Effizienz und Transparenz unserer Einkaufsprozesse. Im Berichtsjahr haben wir weitere Beschaffungsvorgänge in die bestehende Einkaufsplattform integriert und deren Nutzung vereinfacht. Die Plattform, mit der auch das Lieferantenmanagement verknüpft ist, ermöglicht die konzernweite strategische Steuerung von Beschaffungsaufgaben und unterstützt darüber hinaus das standardisierte Verfahren zur Überprüfung und Bewertung von Lieferanten.

Bestandteil der Lieferantenbewertung ist das Due-Diligence-Screening. Wir unterziehen Lieferanten diesem Prozess, wenn sie bestimmte Risikokriterien unserer Antikorruptionsrichtlinie erfüllen. So gewährleisten wir, dass

sie den Anforderungen des Konzerns entsprechen und zum Erreichen unserer Umweltziele und Sozialstandards beitragen werden.

Über einzelne Beschaffungsmaßnahmen unter dem Aspekt des Umweltschutzes, wie etwa die weltweite Beschaffung von Strom aus erneuerbaren Quellen, berichten wir ausführlich im Kapitel Umwelt & Lösungen.

### Mitarbeiter sensibilisieren ✓ PwC

Nach erfolgreichem Rollout werden wir den Expertenworkshop „Sicherheits- und Compliance-Sensibilisierung“ im kommenden Jahr in das bestehende Trainingsangebot für Mitarbeiter im Einkauf integrieren. Darüber hinaus wird dieses Training als eines der ersten für diese Zielgruppe in das konzernweite Certified-Programm aufgenommen.

Der von den Bereichen Einkauf, Konzernsicherheit, Legal und Compliance gemeinsam entwickelte Workshop soll Einkäufer dafür sensibilisieren, bestimmte Risiken wie zum Beispiel Korruption oder wettbewerbswidriges Verhalten sofort zu erkennen und Konflikte richtlinienkonform zu bewältigen. Die Teilnahme an diesen Schulungen wie auch an den Auffrischkursen ist für Einkäufer verpflichtend.

### Ethische Standards in der Lieferkette verankern ✓ PwC

Grundlage unseres Lieferantenmanagements und verbindlicher Bestandteil der Konzernverträge ist der Verhaltenskodex für Lieferanten. Er gilt sowohl für Lieferanten im klassischen Sinn als auch für Transportpartner und andere Dienstleister. Im Kodex fordern wir unsere Lieferanten auf, dafür Sorge zu tragen, dass unsere Bestimmungen auch in ihrer Lieferkette – also auch von weiteren Unterbeauftragten – eingehalten werden.

Regelmäßig überprüfen wir die Inhalte des Verhaltenskodex für Lieferanten. Im Berichtsjahr haben wir eine Überarbeitung durchgeführt und die bereits enthaltenen Themen „Wahrung der Menschenrechte und faire Arbeitsbedingungen“ verdeutlicht. Neu aufgenommen wurden Compliance-Themen, darunter „Handelsvorschriften“ und „Verhalten bei Interessenskonflikten“. Diese Änderungen haben wir auch in das interaktive Lernmodul übernommen, über das unsere Lieferanten sich schon vor den Vertragsverhandlungen mit unseren Standards vertraut machen können. Das Lernmodul stellen wir ebenso wie den Verhaltenskodex für Lieferanten in den wichtigsten Sprachen der Welt bereit.

**Ausschreibungsverfahren konzernweit harmonisiert** ✓ PwC

Lieferanten und Transportdienstleister wählen wir in einem standardisierten, mehrstufigen Ausschreibungsverfahren aus. Neben unserem bestehenden Prüfverfahren beziehen wir auch unabhängige, externe Lieferantenbewertungen ein. Dabei arbeiten wir nur mit Anbietern zusammen, mit denen wir bei der Beurteilung unserer eigenen Nachhaltigkeitsleistung positive Erfahrungen sammeln konnten und deren Prozesse wir für glaubwürdig und überzeugend halten. Kontinuierlich verbessern wir das Verfahren zur Lieferantenbewertung weiter, indem wir beispielsweise auch länderspezifische Faktoren jener Länder berücksichtigen, in denen unsere Lieferanten operieren.

**Austausch mit Lieferanten etabliert** ✓ PwC

Manche Lieferanten verfügen über Kompetenzen, die für unser Geschäft von besonderer Bedeutung sind, wie beispielsweise Innovationsträger aus dem Bereich grüner Technologien oder Informationstechnologie. Mit diesen Partnern arbeiten wir besonders eng zusammen, tauschen uns regelmäßig mit ihnen aus und entwickeln in gemeinsamen Projekten Innovationen oder neue Geschäftsmodelle.

**Reaktionen auf Verstöße** ✓ PwC

Wir setzen Vertrauen in unsere Vertragspartner und führen stichprobenweise Kontrollen durch, ob die Vereinbarungen eingehalten werden. Die Auswahl, wer überprüft wird, richtet sich vor allem nach der wirtschaftlichen und strategischen Bedeutung des Lieferanten für den Konzern sowie der Einschätzung des Risikopotenzials. In die Entscheidung werden alle wesentlichen Konzernfunktionen wie HR und Compliance einbezogen.

Erhalten wir konkrete Hinweise darauf, dass sich ein Lieferant nicht an die Bestimmungen des Kodex hält, prüfen wir den Sachverhalt und fordern gegebenenfalls verbindliche Zusagen ein, das Fehlverhalten innerhalb eines angemessenen, möglichst kurzfristigen Zeitraums abzustellen. Stellt sich bei Nachfolgekontrollen heraus, dass der Lieferant unseren Forderungen nicht oder nur unvollständig Folge leistet, ergreifen wir Maßnahmen, die bis zur Beendigung des Geschäftsverhältnisses reichen können.

**ZUSAMMENARBEIT MIT TRANSPORTPARTNERN**

Auch bei der Beschaffung von Transportdienstleistungen, die vorwiegend dezentral in den Unternehmensbereichen erfolgt, dient der Verhaltenskodex für Lieferanten als verbindlicher Vertragsbestandteil.

Von Anfang an beziehen wir unsere Transportpartner in unsere Entscheidungen und Aktivitäten ein, zum Beispiel bei der Berechnung von Treibhausgasemissionen, deren weltweite Harmonisierung ein Schlüsselthema unseres Umweltprogramms GoGreen ist. Unter anderem engagieren wir uns in weltweiten Initiativen zur Vereinheitlichung der Emissionserfassung und -berechnung, wie zum Beispiel Green Freight Asia, Green Freight Europe oder Global Logistics Emissions Council.

**Luft- und Seefracht**

Im Gegensatz zu unserem Expressgeschäft verfügen wir als Luftfrachtspediteur über keine eigene Flugzeugflotte, sondern treten lediglich als Vermittler zwischen Kunden und Frachtunternehmen auf. In der Auswahl des Transportpartners berücksichtigen wir auch ökologische Kriterien und prüfen dabei drei Bausteine:

- Die Effizienz des Unternehmens, die wir monatlich messen.
- Die Transparenz über die Zusammensetzung der Flotte.
- Die Beteiligung des Unternehmens an Industrie-Initiativen wie der „Airfreight Carbon Initiative“ oder Projekten, wie beispielsweise zur Reduzierung von Spritverbrauch und Lärmbelastung beim Landeanflug am Flughafen Leipzig/Halle, mit denen wir das Thema Nachhaltigkeit im Lufttransport voranbringen.

Damit wir die ökologische Entwicklung des Transportpartners nachvollziehen können, werden die gewonnenen Daten in der „Carrier Scorecard“ zusammengetragen, die auch in die Gesamtbewertung des Transportpartners einfließen.

In der Seefracht vermitteln wir ebenfalls ausschließlich Transportkapazitäten und unterhalten keine eigene Schiffsflotte. Eines unserer wichtigsten Instrumente für die Auswahl der Reedereien ist die „Green Carrier Scorecard“.

Die Bewertung basiert auf vier Kriterien:

- Kooperation: Bereitstellung von CO<sub>2</sub>-Effizienz- und Umweltdaten über die Clean Cargo Working Group (CCWG)
- CO<sub>2</sub>-Effizienz: Effizienz des Unternehmens pro Handelsroute im Vergleich zum Industriedurchschnitt
- Transparenz: Verifizierung der Daten durch eine externe, unabhängige Partei
- Engagement: Beteiligung des Unternehmens an Industrie-Initiativen sowie außergewöhnliches Engagement in Umweltprojekten und -initiativen

Die Reedereien erhalten ein jährliches GoGreen Carrier Certificate mit einer Zusammenfassung der Bewertungsergebnisse.

#### **Landtransport**

Bei den Landtransporten ist das Management unserer Transportpartner eine deutlich größere Herausforderung als in der Luft- und Seefracht. Der Hauptgrund dafür ist die wesentlich höhere Fragmentierung des Anbietermarktes. Im Berichtsjahr betrug das Marktvolumen im europäischen Straßentransport 193 Milliarden Euro. Mit einem Marktanteil von 2,2 Prozent sind wir bereits der zweitgrößte Anbieter in diesem Bereich.

Neben unserem Engagement in Initiativen, die daran arbeiten, die Umweltperformanz von Transportunternehmen im Straßenverkehr zu erfassen und einen einheitlichen Berechnungsstandard zu etablieren, nehmen wir auf die Effizienz unserer Transportpartner Einfluss, indem wir sie bei ihren Maßnahmen zur Effizienzverbesserung unterstützen und unter anderem unsere Einkaufskonditionen zur Verfügung stellen, zum Beispiel bei der Beschaffung von neuen effizienteren Fahrzeugen.

## Compliance ✓ PwC

### MANAGEMENTANSATZ & ZIELE ✓ PwC

Ethisch einwandfreies und rechtmäßiges Verhalten – dies schließt nach unserem Verständnis die Vermeidung von Korruption und wettbewerbswidrigem Handeln ein – ist die Grundlage für das Miteinander im Konzern und unser Auftreten gegenüber Geschäftspartnern, Aktionären und der Öffentlichkeit. Compliance-konformes Verhalten trägt wesentlich dazu bei, den nachhaltigen Geschäftserfolg von Deutsche Post DHL Group zu sichern.

Als internationaler Logistikkonzern sind wir in vielen Ländern mit ganz unterschiedlichen politischen Systemen, Rechtsordnungen und kulturellen Wertvorstellungen tätig. Selbstverständlich halten wir überall die gültigen Gesetze und Vorschriften ein, darunter insbesondere

- die internationalen Antikorruptionsstandards und -prinzipien, wie sie beispielsweise im UN Global Compact niedergelegt sind, sowie
- die anwendbaren Antikorruptions- und Bestechungsgesetze, wie etwa der US-amerikanische Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) oder der UK Bribery Act.

Außerdem bekennen wir uns zu den Prinzipien der Partnering Against Corruption Initiative (PACI) des Weltwirtschaftsforums.

In Ergänzung zum Verhaltenskodex tragen wir mit unserer Antikorruptionsrichtlinie dazu bei, Situationen zu vermeiden, die die Integrität unseres Verhaltens gegenüber Kunden, Lieferanten, Behörden oder sonstigen relevanten Dritten in Frage stellen können. Im Rahmen des Verhaltenskodex für Lieferanten verpflichten wir unsere Geschäftspartner auf dieselben hohen Standards und Werte. Dies ist verbindlicher Bestandteil aller Konzernverträge.

Regelmäßig führen wir Risikoanalysen in allen Unternehmensbereichen und Regionen durch, um Compliance-Risiken frühzeitig zu erkennen und Ursachen zu identifizieren.

Von unseren Führungskräften erwarten wir, dass sie sichtbares Vorbild in Haltung und Werten sind, die Unternehmenskultur von Deutsche Post DHL Group in allen Belangen unterstützen und unsere Leitlinien an Mitarbeiter und Geschäftspartner weitergeben. Damit unsere Mitarbeiter und Geschäftspartner die Compliance-Regeln verstehen und einhalten, unterstützen wir sie mit gezielter

Kommunikation und Schulungen. Außerdem ermutigen wir unsere Mitarbeiter, gegenüber Verstößen wachsam zu sein und diese zum Beispiel über unsere Compliance-Hotline zu melden. Dies ist die Basis für eine gelebte Compliance-Kultur im gesamten Konzern.

### Kennzahlen und Ziele ✓ PwC

Compliance ist, wie auch unsere Stakeholder bestätigen, Grundvoraussetzung für den weltweiten Erfolg unseres Geschäfts und somit ein materielles Thema. Die Steuerung erfolgt anhand definierter Messgrößen. Jedoch betreffen diese Informationen für unser Geschäft sensible Daten und werden daher nicht extern berichtet.

### GOVERNANCE & RISIKOANALYSE ✓ PwC

Ein umfassendes Compliance-Management mit klaren Verantwortungs- und Berichtstrukturen und wirksamen Kontrollmechanismen gibt uns den nötigen Rahmen, die in unserem Verhaltenskodex und den weiteren Richtlinien festgelegten Regeln konzernweit einzuhalten.

### Verantwortung und Berichtswege ✓ PwC

Compliance ist originäre Führungsaufgabe und Verantwortung aller Führungsgremien im Konzern. Die Verantwortung für die Ausgestaltung des Compliance-Managementsystems liegt beim Chief Compliance Officer, der direkt an den Finanzvorstand berichtet. Unterstützt wird er vom Global Compliance Office, das konzernweit Standards für das Compliance-Management entwickelt und die entsprechenden Aktivitäten der Unternehmensbereiche begleitet.

In jedem Unternehmensbereich gibt es einen Compliance Officer, der lokal auf weitere Ressourcen zurückgreifen kann und regelmäßig an seinen divisionalen Vorstand berichtet. Die Aktivitäten und Berichtsinhalte der divisionalen Compliance Officer und des Global Compliance Office fließen in den Quartalsbericht an den Gesamtvorstand sowie in den jährlichen Bericht an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.

In Ergänzung zu den Maßnahmen der Compliance-Organisation bezieht auch die Konzernrevision Compliance-Aspekte in ihre vom Vorstand beauftragten unabhängigen und objektiven Prüfungen ein. Dabei liegt der Schwerpunkt in der Analyse und Bewertung hinsichtlich Effektivität und Effizienz des internen Kontrollsystems,

des Risikomanagementsystems sowie der organisatorischen Sicherungsmaßnahmen und Kontrollen in den Geschäfts- und Zentralbereichen.

### Compliance-Managementsystem ✓ PwC

Mit einem aus sieben Grundelementen bestehenden Compliance-Managementsystem (CMS) stellen wir die Einhaltung unserer Compliance-Regeln und Prinzipien sicher.

Mögliche Verstöße zu verhindern bzw. frühzeitig zu erkennen und darauf entsprechend zu reagieren, ist das Ziel unseres CMS. Die Analyse des unternehmensspezifischen Risikoprofils ist dabei von grundlegender Bedeutung für die Ausrichtung und Weiterentwicklung des Systems. Auf Basis der Ergebnisse werden im Rahmen des Compliance-Programms geeignete Maßnahmen zur Prävention von Verstößen entwickelt.

Wesentliche Bausteine des Compliance-Programms sind

- die Erstellung entsprechender Richtlinien, die die identifizierten Risikobereiche adressieren,
- die Bewertung von Geschäftspartnern im Hinblick auf Compliance,
- die Entwicklung, Implementierung und laufende Aktualisierung von Trainings- und internen Kommunikationsmaßnahmen sowie
- das Meldewesen für potenzielle Verstöße gegen Gesetze und Richtlinien inklusive der entsprechenden Sanktionierung im Bedarfsfall.

### Elemente Compliance-Managementsystem ✓ PwC



### Compliance-konformes Verhalten verinnerlichen ✓ PwC

Um die Compliance-Kultur und das Bewusstsein jedes Einzelnen für Compliance-Vorfälle zu schärfen, sind regelmäßige Schulungen für Mitarbeiter und Führungskräfte ein wesentlicher Baustein unseres CMS. Für Führungskräfte und bestimmte Mitarbeitergruppen sind Compliance-Schulungen verpflichtend. Selbstverständlich werden die Schulungsinhalte laufend auf Aktualität überprüft.

### Verstöße melden, Hinweise vertraulich behandeln ✓ PwC

Unseren Mitarbeitern steht rund um die Uhr eine spezielle Web-Applikation sowie in rund 150 Ländern eine in 30 Sprachen nutzbare Compliance-Hotline zur Verfügung. Meldungen können unter Angabe des Namens oder, soweit nach lokalem Recht zulässig, anonym erfolgen. Alle Hinweise werden professionell und vertraulich behandelt. Über die internen Medien stellen wir sicher, dass diese Meldesysteme und -verfahren sowie die lokal zuständigen Compliance-Ansprechpartner bekannt sind. Relevante Verstöße fließen in die Compliance-Berichte an den Vorstand sowie an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.

### Unabhängige Kontrollen durch die Konzernrevision ✓ PwC

Das Überprüfen von Compliance-Aspekten ist fester Bestandteil der Regel-Audits, die von der Konzernrevision in allen Bereichen im Konzern durchgeführt werden. Auch in der Compliance-Organisation werden durch sie sämtliche Managementprozesse regelmäßig geprüft. Die Ergebnisse der Audits werden dokumentiert sowie Handlungsempfehlungen abgeleitet und dem Konzernvorstand vorgestellt. Unter anderem wurden die Überarbeitung der Wettbewerbsrichtlinie sowie die Überprüfung der Compliance-Trainingsprogramme angeregt.

2016 fanden 246 Regel-Audits mit einem unmittelbaren bzw. mittelbaren Bezug auf Aspekte der Compliance statt sowie mehrere Einzelprüfungen, für die ein konkreter Anlass bestand. Als Ergänzung des konzerninternen Überwachungssystems unterstützen die Audits laufende Compliance-Aktivitäten und dienen der Identifizierung von weiteren Compliance-Risiken. Sie sind Basis für die kontinuierliche Weiterentwicklung des Compliance-Programms im Konzern.

Die in den Audits gewonnenen Erkenntnisse führen auch dazu, die bestehenden Prüfkriterien auf Aktualität und Vollständigkeit zu überprüfen. So haben wir den Kriterienkatalog im Berichtsjahr überarbeitet und

**246**  
Regel-Audits

weitere Compliance-Aspekte in den Kriterienkatalog der Konzernrevision aufgenommen.

## TRANSPARENZ BEI DER INTERESSENWAHRNEHMUNG ✓ PwC

Mit Offenheit und Transparenz im Umgang mit der Öffentlichkeit schaffen wir Vertrauen. Zu allen Regierungs- und Aufsichtsbehörden pflegen wir ein korrektes und rechtlich einwandfreies Verhältnis und handeln dabei stets aufrichtig und in Übereinstimmung mit geltendem Recht. Konzernweit haben wir den Umgang mit Spenden und Zuwendungen an politische Parteien und staatliche Einrichtungen im Einklang mit der Antikorruptionsrichtlinie

und unseren Standards für Geschäftsethik geregelt. Diese Richtlinie gilt damit für alle Regionen und Länder, in denen Deutsche Post DHL Group tätig ist.

Uns ist bewusst, dass das Verständnis von Transparenz weltweit unterschiedlich ausgeprägt ist. Dort, wo es Transparenz-Register gibt, wie beispielsweise in der EU, berichten wir freiwillig über Art, Umfang und Finanzierung unserer Tätigkeiten zur Interessenwahrnehmung. Gleichwohl hindert dies unsere Mitarbeiter nicht daran, im Rahmen der geltenden Gesetze, zum Beispiel in den USA, sogenannte Political Actions Committees (PACs) zu organisieren und zu verwalten. Hier können Mitarbeiter auf persönlich-freiwilliger Basis Beiträge einzahlen.

» „Mitarbeiter sind nicht befugt, im Auftrag eines Unternehmens des Konzerns Zuwendungen an Parteien, Behörden oder sonstige öffentliche Institutionen zu gewähren. Zuwendungen in diesem Sinne sind Geldzahlungen, Geschenke und andere geldwerte Leistungen.“

ABSCHNITT 9 DER ANTIKORRUPTIONSRICHTLINIE UND STANDARDS FÜR GESCHÄFTSETHIK VON DEUTSCHE POST DHL GROUP

«

## Datenschutz und -sicherheit ✓ PwC

### MANAGEMENTANSATZ & ZIELE ✓ PwC

Daten zählen zu den sensibelsten und wertvollsten Gütern unseres Unternehmens. Wie wir diese Daten in technischer Hinsicht schützen sowie die Integrität und Verfügbarkeit unserer IT-Systeme sicherstellen, berichten wir im Folgenden unter „Datensicherheit“. Die konzernweite Umsetzung unserer Standards zum Schutz personenbezogener Daten ist Gegenstand des Unterkapitels „Datenschutz“.

Internationale Datenflüsse sind für uns als multinationales Unternehmen eine besondere Herausforderung, vor allem im Hinblick auf den Schutz personenbezogener Daten. In den Ländern, in denen wir tätig sind, haben wir zum Teil sehr unterschiedliche Datenschutzregelungen zu beachten. Gleichwohl legen unsere Kunden insbesondere in unserem Wachstumsmarkt e-Commerce sowie in der internationalen Logistik großen Wert auf ihre Einhaltung.

Aus diesem Grund haben wir uns konzerninterne Standards gesetzt und diese in unserer Konzerndatenschutzrichtlinie festgeschrieben. In Ländern, in denen es keine Datenschutzregelungen gibt, dient sie als Definition für den einzuhaltenden Mindeststandard. Durch rechtliche Begleitung stellen wir sicher, dass sowohl unsere Konzerndatenschutzrichtlinie als auch die jeweils lokal geltenden Vorschriften befolgt werden.

Auf der Grundlage hoher Sicherheitsstandards und eines umfassenden IT-Sicherheitsmanagements schützen wir geschäfts- und personenbezogene Daten vor unerlaubtem Zugriff, Weitergabe oder Manipulation und schützen unsere Systeme dauerhaft vor Ausfällen und Störungen.

### Kennzahlen und Ziele ✓ PwC

Hohe Datenschutzstandards sind ein Teil des Markenkerns von Deutsche Post DHL Group und ebenso wie die Sicherheit unserer IT-Systeme von besonderer Bedeutung für unser Geschäft. Auch unsere Stakeholder-Gruppen bewerten diesen Themenkomplex als wesentlich für unseren Geschäftserfolg. Da unsere Steuerungsgrößen in diesem Bereich sensible Daten berühren, berichten wir diese nicht extern.

## DATENSICHERHEIT ✓ PwC

Unsere Arbeits- und Geschäftsprozesse basieren überwiegend auf IT-Lösungen. Wir sind uns bewusst, dass unzureichend geschützte Informationen das Risiko wachsender Verwundbarkeit und wirtschaftlicher Schäden bergen. Die Sicherheit unserer Informationssysteme hat daher oberste Priorität. Ziel ist es, die Verlässlichkeit der Systeme für uns und unsere Partner jederzeit sicherzustellen und dauerhafte Handlungssicherheit zu erreichen.

Bei der Sicherung unserer IT-Systeme orientieren wir uns an den drei Grundwerten der Informationssicherheit – Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit:

- Vertraulichkeit: Geschäfts- und personenbezogene Daten sind vor unbefugtem Zugriff geschützt.
- Integrität: Bei der elektronischen Bearbeitung von Daten können geschäfts- und personenbezogene Daten nicht unberechtigt oder unbeabsichtigt verändert oder verfälscht werden.
- Verfügbarkeit: IT-Systeme sind gemäß den vereinbarten Anforderungen erreichbar.

Zur Sicherung unserer Informationssysteme hat das Information Security Committee als Unterausschuss des IT Boards Richtlinien verabschiedet und Verfahren entwickelt, die dem internationalen Zertifizierungsstandard ISO 27002 entsprechen. Zudem werden IT-Risiken kontinuierlich von Konzernrisikomanagement, IT-Revision, Datenschutz und Konzernsicherheit überwacht und bewertet.

Beispielhafte Sicherheitsmaßnahmen:

- Zugang zu unseren Systemen und Daten erhalten ausschließlich Mitarbeiter, die sie für die Erfüllung bestimmter Aufgaben benötigen.
- IT-Systeme und Daten werden regelmäßig gesichert, kritische Daten zudem in den Rechenzentren repliziert.
- Die dauerhafte Verfügbarkeit unserer Systeme stellen wir sicher, indem wir unsere Rechenzentren weltweit auf mehrere große Standorte verteilen und dadurch vor Komplettausfällen schützen. Regelmäßig aktualisieren wir unsere Software, um mögliche Fehler zu beheben, Sicherheitslücken zu schließen und die Funktionalität zu erweitern.

## DATENSCHUTZ ✓ PwC

Viele Menschen nutzen digitale Produkte und Dienstleistungen und vertrauen dabei auf den Schutz ihrer Daten. Als weltweit tätiges Unternehmen, dessen Geschäftsmodell auf der Vernetzung von Menschen und dem Austausch sensibler Daten beruht, sehen wir uns hier in besonderer Verantwortung. In unserer Konzerndatenschutzrichtlinie haben wir konzerninterne Standards festgeschrieben, die auch in Ländern, in denen es keine Datenschutzregelungen gibt, als Richtschnur dienen. Durch Kontrollen der Umsetzung und kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Standards sowie Schulung unserer Mitarbeiter und Führungskräfte sorgen wir dafür, dass wir die gesetzlichen Anforderungen einhalten. In Verbindung mit einem effektiven Datenschutzmanagement sind hohe Datenschutzstandards ein wirkungsvolles Argument, um Kunden, Mitarbeiter und Aktionäre zu binden und neue zu gewinnen.

Wesentliche Aufgaben unseres Datenschutzmanagements bestehen darin, unsere Mitarbeiter und Führungskräfte in noch stärkerem Maße für das Thema zu sensibilisieren und sicherzustellen, dass die Konzerndatenschutzrichtlinie im Konzern durchgehend angewendet wird. Durch Online-Seminare zu verschiedenen Datenschutzthemen, etwa zum sicheren Umgang mit Personal- oder Kundendaten, werden bestehende Kenntnisse vertieft. Außerdem wurden die Mitarbeiter in Schulungen mit den neuen Anforderungen durch die Europäische

Datenschutzgrundverordnung vertraut gemacht. Für Führungskräfte ist zudem eine Schulung zur Konzerndatenschutzrichtlinie verpflichtend. Daneben wollen wir das Thema Datenschutz als Trainingsmodul in die konzernweite Certified-Initiative integrieren.

Im Rahmen unseres zentralen Datenschutzmanagements wurde im Berichtsjahr ein besonderer Schwerpunkt auf das sogenannte Privacy Impact Assessment gelegt. Unter Berücksichtigung der länderspezifischen Gesetzgebungen wurden über 300 dieser Assessments für globale IT-Applikationen durchgeführt.

### **Umsetzung der Konzerndatenschutzrichtlinie bestätigt ✓ PwC**

Einheitliche, angemessene und globale Standards für Datenschutz und Datensicherheit von personenbezogenen Daten sind in der Konzerndatenschutzrichtlinie festgeschrieben. Darauf basierend bestehen weitere global geltende Konzernleitlinien unter anderem für die Verarbeitung von Personaldaten, Direktmarketing- und eCommerce-Aktivitäten.

Die Umsetzung der Konzerndatenschutzrichtlinie wird regelmäßig durch unabhängige Dritte überprüft. Im Berichtsjahr ergaben sich aus der Überprüfung durch die Konzernrevision Empfehlungen für das Datenschutzmanagement außerhalb Deutschlands, zum Beispiel die Ausweitung der Auditaktivitäten. Auf Basis des bereits bestehenden Auditkonzeptes werden wir 2017 einen internationalen Auditplan aufstellen.

## Sicherheitsmanagement ✓ PwC

Ein stabiles und sicheres Umfeld sowie die Sicherheit der Transportwege zu Wasser, zu Lande und in der Luft sind entscheidend für unseren geschäftlichen Erfolg. Globale Lieferketten sind vielfältigen und wachsenden Risiken ausgesetzt und stellen mögliche Ziele für kriminelle Aktivitäten verschiedenster Art dar, darunter organisierte Kriminalität, Terrorismus, Piraterie oder Internetkriminalität.

Zum Schutz unserer Mitarbeiter und Standorte und zur Wahrung der Geschäftskontinuität einschließlich der Lieferketten betreibt Deutsche Post DHL Group ein umfangreiches risikobasiertes Sicherheitsmanagementsystem. Unsere globalen Lieferketten machen wir auf effiziente Weise widerstandsfähig gegen vielfältige kriminelle Aktivitäten und stärken langfristig das Vertrauen unserer Kunden und Mitarbeiter in unsere Dienstleistungen und Produkte, indem wir die Sicherheitsrichtlinien und Maßnahmen kontinuierlich weiterentwickeln. So tragen wir zur Leistungsfähigkeit als Anbieter erster Wahl und zum geschäftlichen Erfolg von Deutsche Post DHL Group bei.

Relevante Sicherheitsrisiken identifizieren wir konzernweit einheitlich, untersuchen sie im Hinblick auf potenzielle Schadensauswirkungen und wirken ihnen nach eingehender Bewertung mit angemessenen Sicherheitsmaßnahmen entgegen. Sicherheitsrelevante Informationen geben wir an unsere Lieferanten weiter, um auch deren Lieferketten vor Risiken zu schützen. Unser Sicherheitsmanagementsystem ist in das Gesamtmanagementsystem des Unternehmens eingebettet und unterstützt die Einhaltung aller rechtlichen und regulatorischen Vorgaben und internationalen Standards. Unser Team von Sicherheitsanalysten, das sogenannte Global Security Situation Center (GSSC), identifiziert und bewertet weltweit strategisch relevante Sicherheitsrisiken und -trends nach definierten Sicherheitsindikatoren. Regelmäßig werden die Trendberichte des GSSC dem Management zur weiteren Diskussion vorlegt.

## Aufgaben des Global Security Situation Centers (GSSC) ✓ PwC



## Mitarbeiter für Sicherheitsrisiken sensibilisieren ✓ PwC

Durch Schulungen stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeiter die Sicherheitsrisiken ihres Arbeitsumfeldes kennen und angemessen darauf reagieren können. Zum Beispiel unterweisen wir sie in die für ihren Arbeitsplatz gültigen Normen und Richtlinien der betrieblichen Compliance, etwa im Hinblick auf Korruption und wettbewerbswidriges Verhalten. Wir planen, entsprechende Trainingsmodule in das Certified-Programm zu integrieren.

In unseren Sicherheitsrichtlinien haben wir den Schutz von Persönlichkeitsrechten und die Einhaltung aller rechtlichen Anforderungen ausdrücklich festgelegt. Damit fördern wir eine unternehmensweit akzeptierte und rechtskonforme Sicherheitskultur.

## Globale IT-Plattform ✓ PwC

Als effizientes Instrument des Sicherheitsmanagements hat sich unsere globale IT-Sicherheitsplattform Resilience360 bewährt, die wir als Produkt auch unseren Kunden zur Verfügung stellen. Die Stärke dieser Plattform besteht darin, dass unsere Lieferketten und Standorte weltweit visualisiert und vernetzt werden und Informationen über sicherheitsrelevante Vorfälle aus externen und internen Quellen in nahezu Echtzeit einfließen. Bei sicherheitsrelevanten Störungen dient das System als Kommunikationsplattform, über die wir alle Beteiligten in

der Lieferkette informieren und über die sich diese auch untereinander austauschen können. Auf diese Weise erhalten unsere Kunden einen Wettbewerbsvorteil, da sie über die Plattform ihre eigenen Lieferketten überwachen und absichern können.

Dieses System können unsere Kunden auch für ihre eigenen Lieferketten einsetzen. Wir passen es ihren spezifischen Anforderungen an.

**Austausch auf breiter Ebene** ✓ PwC

Darüber hinaus pflegen wir einen intensiven Austausch mit Sicherheitsbehörden und vertreten die Interessen unseres Unternehmens in nationalen und internationalen Gremien und Institutionen, die sich mit dem Thema Sicherheit befassen. Mit unserer breiten Erfahrung können wir hier helfen, sicherheitspolitische Lösungen aktiv mitzugestalten. Durch die konzernweite Implementierung kriminalpräventiver Maßnahmen sowie Ermittlungen bei sicherheitsspezifischen Zwischenfällen schützen wir unsere Mitarbeiter, die uns anvertrauten Kundengüter sowie unsere materiellen und immateriellen Unternehmenswerte.



## INTERVIEW

» Die Mitarbeiter ins Boot zu holen ist genauso wichtig wie Investitionen in Forschung und Entwicklung. Ich glaube, wir sind uns alle einig, dass wir neue Lösungen entwickeln müssen, durch die sich unsere Arbeitsbedingungen verbessern. «

JOHN GILBERT  
MITGLIED DES VORSTANDS SUPPLY CHAIN

## Interview mit John Gilbert – gekürzte Fassung –

„Jeder arbeitet gerne für ein innovatives Unternehmen“

**Herr Gilbert, im Logistikgeschäft ist der Wandel Alltag. Welche Innovationen werden aus Ihrer Sicht das Geschäft der nächsten Jahre prägen?**

Ich glaube, dass sie das Geschäft alle in irgendeiner Form prägen werden. Die Entwicklung schreitet jeden Tag fort. Augmented Reality (AR) zum Beispiel scheint nur im Zusammenhang mit Gaming-Innovationen für Schlagzeilen zu sorgen, dabei birgt die Technologie enormes Potenzial für logistische Anwendungen. Aktuell nutzen wir AR-Anwendungen in einigen unserer Lager in der Kommissionierung und unsere Mitarbeiter sind begeistert. Die Lagerfachkräfte tragen Datenbrillen, sogenannte Smart Glasses, mit spezieller Kommissionierungssoftware. Alle für sie wichtigen Informationen werden auf dem winzigen Display in der Brille eingeblendet – sie sehen, wo sich der gesuchte Artikel befindet, in welcher Menge er benötigt wird und wo er hingebraucht werden soll. Die Technologie kommt ohne Handgriffe aus und reduziert Zeit und Aufwand für die Zusammenstellung von Bestellungen. Sie ist sehr vielversprechend – auch für andere Anwendungen.

Das Gleiche gilt für die Robotik. Roboter werden immer autonomer und intelligenter. Dadurch können sie inzwischen viel besser konkrete Aufgaben im Logistikbetrieb übernehmen. Die Anfangsinvestitionen sind zwar relativ hoch. Nach mehreren Probeläufen mit verschiedenen kollaborativen Robotern in unseren Lagern sind wir aber zu dem Schluss gekommen, dass sie es wert sind. Zwei dieser Roboter – „Baxter“ und „Sawyer“ – sind zum Beispiel in der Lage, Produkte zu verpacken oder zu montieren.

„Effi-BOT“ ist ein weiterer kollaborativer Roboter, den wir derzeit testen – ein vollautomatisierter Roboter-Rollwagen, der speziell für die Batch-Kommissionierung entwickelt wurde. Die Arbeit im Lager ist anstrengend – dieses System reduziert die körperliche Belastung für unsere Mitarbeiter, da sie keine schweren Lasten mehr tragen müssen, keine schweren Wagen schieben und keine unnötigen Wege zu Fuß zurücklegen müssen. Wir haben dadurch also nicht nur effizientere Abläufe, sondern auch ein besseres Arbeitsumfeld, was uns natürlich besonders wichtig ist.

Der 3D-Druck ist eine weitere vielversprechende Technologie, die in naher Zukunft weiter an Bedeutung gewinnen wird. DHL testet seit mehreren Jahren unterschiedliche 3D-Drucker und Druckmethoden, und wir glauben, dass der 3D-Druck die industrielle Fertigung und die Lieferkettenstrategien von Grund auf verändern könnte. Ersetzt wird er die Massenproduktion allerdings nicht. Er wird sie ergänzen, indem er eine einfachere Produktion hochkomplexer, individualisierbarer Produkte und Ersatzteile ermöglicht. Dadurch werden die industrielle Produktion und die Logistik näher aneinanderrücken als je zuvor. Modelle wie „Ersatzteile auf Abruf“ senken die Lagerkosten von Unternehmen, „Product Postponement Services“ erhöhen die Anpassungsoptionen und verkürzen gleichzeitig die Lieferzeit an den Kunden.

In der Lagerhaltung und Logistik der Zukunft werden auch Daten eine wichtige Rolle spielen. Dank intelligenter Prognosen und Routenoptimierungen durch fortschrittliche Algorithmen, künstliche Intelligenz und Software-Roboter werden wir besser planen können. Außerdem werden diese Werkzeuge sicher auch wieder Türen für neue, disruptive Logistikinnovationen öffnen.

Insgesamt meine ich, dass Unternehmen Technologien wie diese brauchen werden, um nachhaltig zu wirtschaften

– Technologien, die die Effizienz und die Mitarbeiterzufriedenheit stärken, damit wir Herausforderungen wie den Fachkräftemangel und neue Erwartungen an die Work-Life-Balance erfolgreich bewältigen können.

**Wie reagieren Ihre Mitarbeiter auf diese Veränderungen in ihrer Arbeitswelt? Mit welchen Mitteln und Aktivitäten lassen Sie sie an Innovationsprozessen teilhaben?**

Die Mitarbeiter ins Boot zu holen ist genauso wichtig wie Investitionen in Forschung und Entwicklung. Ich glaube, wir sind uns alle einig, dass wir neue Lösungen entwickeln müssen, durch die sich unsere Arbeitsbedingungen verbessern. Diese Technologien in Aktion zu sehen ist fantastisch. Außerdem ist es für die Akzeptanz und den Erfolg von Innovationen unerlässlich, dass wir unsere Mitarbeiter von Anfang an in unsere Innovationsprozesse einbinden. Deshalb halten wir sie und unsere Sozialpartner auf dem Laufenden, ermutigen sie dazu, an neuen Entwicklungen teilzuhaben und die Ergebnisse zu testen. Unsere Testläufe mit der „Vision Picking“-Technologie und kollaborativen Robotern sind zwei gute Beispiele. Beide wurden von den Mitarbeitern sehr gut aufgenommen und wir haben viele positive und detaillierte Rückmeldungen erhalten. Jeder arbeitet gerne für ein innovatives Unternehmen. Um diese Theorie in die Praxis umzusetzen, muss man alle konsequent einbinden.

**Neben klassischen Dienstleistungen gehören auch Verpackung, Reparaturen, Retouren und Recycling heute zur Norm im Kontraktlogistikangebot. Spielt auch das wachsende Umweltbewusstsein der Kunden eine Rolle beim Ausbau dieser Angebote?**

Das Umweltbewusstsein der Kunden ist heute ganz klar deutlicher ausgeprägt. Das hat auch die Entwicklung entsprechender Serviceangebote in unserer Branche beschleunigt. Das GoGreen-Programm des Konzerns stellt die Nachhaltigkeit seit Langem in den Mittelpunkt unserer Kundenlösungen.

Wir bieten eine umfassende Palette an umweltfreundlichen Logistiklösungen, mit denen unsere Kunden ihren negativen Einfluss auf die Umwelt reduzieren können. Unsere maßgeschneiderten Abfallmanagement-Komplettlösungen helfen Unternehmen, ihr Abfallaufkommen zu reduzieren, Abfälle zu recyceln und wiederzuverwenden, um den „Zero-Waste“-Status zu erreichen. Unsere Lösung zur Energieerzeugung aus Abfall am Londoner Flughafen Gatwick ist die erste ihrer Art weltweit. Beim Thema Herstellerhaftung geht es darum, kommunale Regierungen,

gemeinnützige Organisationen und Unternehmen unabhängig von Standort und Produkt beim Thema Compliance zu unterstützen. Wir nutzen unser umfassendes geschäftliches, produktspezifisches und juristisches Wissen, um eine ordnungsgemäße Berichterstattung sicherzustellen und die Komplexität und Kosten von Verwaltungsabläufen zu reduzieren. Unser Ziel lautet, Kunden in aller Welt und in allen Sektoren mit integrierten Logistik- und Umweltlösungen dabei zu unterstützen, ihre Umweltleistung zu verbessern.

**Das Konzernziel, bis 2020 zum Maßstab für verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln zu werden, umfasst auch maßgeblich die Widerstandskraft der globalen Lieferketten gegen wachsende Risiken. Mit welchen Maßnahmen stellen Sie in Ihrem Unternehmensbereich die Sicherheit in den Liefer- und Wertschöpfungsketten sicher?**

Die heutigen Lieferketten sind globaler und komplexer denn je. Dadurch werden auch die Risikobewertung und das Risikomanagement immer wichtiger. Angesichts dieser Komplexität und aktueller Bedrohungen durch Terrorismus, Piraterie oder politische Instabilität ist die Transparenz von größter Bedeutung. Deshalb nutzen wir unsere globale Risikomanagement-Plattform Resilience360, um Zwischenfälle zu überwachen, Risikobewertungen zu generieren und negative Effekte zu antizipieren und zu verhindern. Sie ermöglicht es uns, schnell einzugreifen und negative Auswirkungen auf die Wertschöpfungskette unserer Kunden zu minimieren. Mit unserem Online-Tool erhalten unsere Kunden schnelle Einblicke in diese Ebenen und können sicherstellen, dass alle Akteure entlang der Wertschöpfungskette regelkonform arbeiten.

**Der Bericht zur Unternehmensverantwortung trägt in diesem Jahr den Titel „Das Ganze sehen“. Wie fassen Sie unter diesem Stichwort Ihre Aufgaben und Ziele für den Unternehmensbereich Supply Chain für das Jahr 2017 zusammen?**

Das Ganze zu sehen ist ein wichtiger Aspekt der Supply-Chain-Strategie für 2017 und darüber hinaus. Im Wesentlichen wollen wir die globale Standardisierung vorantreiben, um unsere betrieblichen Abläufe zu verbessern, unsere Organisation weltweit noch besser zu vernetzen und dadurch effektiver zu machen, und in Sektoren und Märkten wachsen, in denen wir attraktive Möglichkeiten für nachhaltiges Wachstum sehen. Um all das zu erreichen, muss man das Ganze sehen.



„Unsere Kunden erwarten sozial und ökologisch verantwortliche Lösungen. Mit unseren umweltfreundlichen Logistikangeboten helfen wir unseren Kunden, ihre Ziele im Umwelt- und Klimaschutz zu erreichen. Dabei setzen wir auf innovative Ansätze und neueste Technologien, mit denen wir gleichzeitig auch die Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeiter verbessern.“

**JOHN GILBERT**

MITGLIED DES VORSTANDS SUPPLY CHAIN



# GESELLSCHAFT & ENGAGEMENT

## INHALT

Managementansatz & Ziele	72
Katastrophenmanagement	73
Prävention	
Katastrophenhilfe	
Bildungs- und Berufschancen	74
SOS-Kinderdorf	
Teach For All	
Flüchtlingshilfe	76
Soziales Engagement	78
Global Volunteer Day	
Living Responsibility Fund	
Mitarbeiterspenden	
Interview Jürgen Gerdes	80

## GESELLSCHAFT & ENGAGEMENT

### Managementansatz & Ziele

Freiwilliges gesellschaftliches Engagement – Corporate Citizenship – ist ein Schwerpunkt in der strategischen Ausrichtung unserer unternehmerischen Verantwortung. Unsere Kernkompetenzen als weltweit führendes Transport- und Logistikunternehmen und das Know-how unserer Mitarbeiter wollen wir so einbringen, dass ein messbarer positiver Beitrag für Gesellschaft und Umwelt entsteht. Um eine maximale Wirkung unseres Engagements zu erreichen, setzen wir auf die langfristige Zusammenarbeit mit etablierten Partnerorganisationen. Mit unseren Corporate-Citizenship-Aktivitäten unterstützen und fördern wir vor allem

- das Katastrophenmanagement an Flughäfen sowie lokale Hilfe für Menschen in Not (GoHelp),
- die Bildungs- und Berufschancen sozial benachteiligter Kinder und Jugendlicher (GoTeach),
- lokale Umweltschutz- und Hilfsprojekte, die von unseren Mitarbeitern initiiert werden, sowie
- die berufliche Integration und sprachliche Förderung von Flüchtlingen in Deutschland.

Unsere Corporate-Citizenship-Aktivitäten werden systematisch nach dem weltweit anerkannten LBG-Modell erfasst und quantifiziert. So stieg der Anteil des langfristigen strategischen Engagements, also der Investitionen in das Gemeinwesen, auf 62 Prozent. Der Anteil gemeinnütziger Spenden erreichte 12 Prozent, der Anteil kommerzieller Initiativen rund 26 Prozent. Diese Entwicklung spiegelt unsere Strategie, vorrangig in langfristig angelegte lokale Projekte im Gemeinwesen zu investieren.

Corporate Citizenship gehört konzernweit zu den entscheidenden Treibern beim Mitarbeiterengagement. Alle Teilprogramme sowie unser Engagement in der Flüchtlingshilfe finden hohe Anerkennung unter den Mitarbeitern sowie externen Stakeholdern. 2016 wurden wir für unser Engagement mehrfach ausgezeichnet.

Im Berichtsjahr haben wir die Grundsätze für das gesellschaftliche Engagement in einer Konzernrichtlinie zusammengefasst. Die Richtlinie wurde auch auf der Konzern-Website veröffentlicht.

Für die zentralen Themen unser Corporate-Citizenship-Aktivitäten haben wir die folgenden Anforderungen und Schwerpunkte definiert:

#### Themen und Schwerpunkte

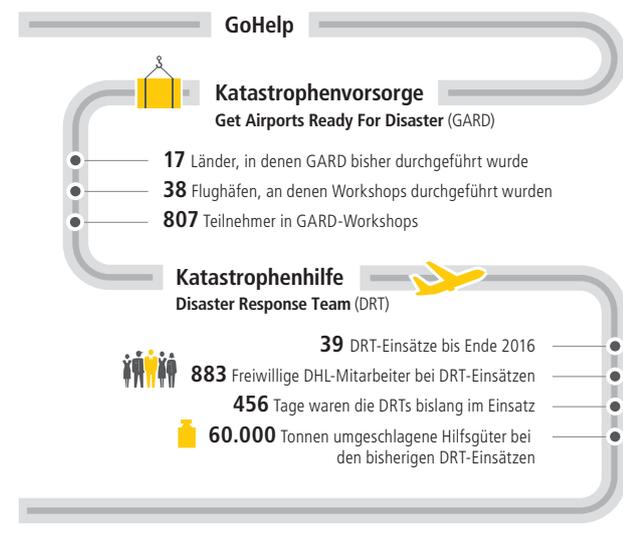
Thema	Schwerpunkte 2016	Status
Soziales Engagement der Mitarbeiter	Wir wollen möglichst viele Mitarbeiter weltweit motivieren, sich ehrenamtlich zu engagieren.	Erfüllt
	Wir planen, unsere Angebote für Flüchtlinge in Deutschland stetig zu erweitern und zu verbessern.	Erfüllt
Katastrophenmanagement (GoHelp)	Wir wollen mindestens ein DRT-Training sowie mindestens einen GARD-Workshop in jeder der drei Kernregionen durchführen.	Erfüllt
Bildungs- und Berufschancen verbessern (GoTeach)	Wir wollen im Rahmen der Kooperation mit SOS-Kinderdorf und Teach For All das Engagement in den aktiven Partnerländern ausweiten und die Wirkung erhöhen.	Partnerschaft mit Teach For All wurde um drei Jahre verlängert.
Thema	Schwerpunkt 2017	
Bildungs- und Berufschancen verbessern (GoTeach)	Partnerschaft mit SOS-Kinderdorf um drei Jahre verlängern.	

## Katastrophenmanagement: GoHelp

Unter dem Dach des Konzernprogramms GoHelp fasst Deutsche Post DHL Group sämtliche Aktivitäten in der Prävention und Soforthilfe bei Naturkatastrophen zusammen.

Im Namen von GoHelp stellen wir unsere logistischen Kernkompetenzen und unser globales Netz in den Dienst der Vereinten Nationen und sind weltweit in das humanitäre System eingebunden. Mit den Vereinten Nationen verbindet Deutsche Post DHL Group eine über zehnjährige strategische Partnerschaft, die 2016 für weitere drei Jahre verlängert wurde. Leistungen, die im Rahmen von GoHelp erbracht werden, stellen wir unentgeltlich zur Verfügung.

Katastrophenmanagement Deutsche Post DHL Group 



Mit GoHelp unterstützen wir das Katastrophenmanagement an Flughäfen und professionalisieren auf zweifache Weise die Logistik von Hilfsgüterlieferungen:

- Als Präventionsmaßnahme bereiten wir Flughäfen in von Naturkatastrophen bedrohten Regionen mit GARD-Workshops (Get Airports Ready for Disaster) auf den Ernstfall vor (Disaster Preparedness).
- Disaster Response Teams (DRT) leisten Soforthilfe und sorgen dafür, dass Hilfsgüter am Flughafen koordiniert entgegengenommen und den richtigen Hilfsorganisationen übergeben werden (Disaster Response).

Beide Teilprogramme von GoHelp erfahren sowohl intern wie extern Beachtung und hohe Wertschätzung.

## PRÄVENTION: GET AIRPORTS READY FOR DISASTER

Basierend auf unserer langjährigen Erfahrung im Bereich Katastrophenmanagement haben wir das Programm Get Airports Ready for Disaster (GARD) entwickelt. In Kooperation mit dem Entwicklungsprogramm der Vereinten Nationen (UNDP) bereiten wir Mitarbeiter von Flughäfen und relevanten Einrichtungen vor Ort, wie zum Beispiel Fluggesellschaften, Hilfsorganisationen sowie Katastrophenschutz- und lokale Behörden, im Rahmen von GARD auf die logistischen Herausforderungen nach Naturkatastrophen vor. So werden Prozesse, wie etwa die professionelle Abfertigung großer Passagier- und Hilfsgüteraufkommen, verbessert.

Kern der GARD-Workshops sind mehrtägige Trainings, in denen die Teilnehmer unter der Anleitung unserer Luftfrachtexperten Flughafenkapazitäten bewerten, Risikoanalysen vornehmen und maßgeschneiderte Notfallpläne entwickeln. Das Zusatzmodul GARD plus beinhaltet einen Praxistest der empfohlenen Maßnahmen sechs bis zwölf Monate nach dem ersten GARD-Workshop. So wird sichergestellt, dass die Notfallpläne aktualisiert und unmittelbar angewendet werden können.

Die GARD-Trainer und -Materialien werden von Deutsche Post DHL Group unentgeltlich zur Verfügung gestellt. UNDP verantwortet die Projektumsetzung sowie die Koordination mit den Regierungsstellen. Die Organisation der GARD-Workshops sowie logistische Kosten werden vom UNDP übernommen. Das Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) unterstützt die Arbeit des UNDP mit Fördergeldern.

Bislang wurden GARD-Workshops an 38 Flughäfen in von Naturkatastrophen besonders gefährdeten Regionen in Armenien, Bangladesch, der Dominikanischen Republik, El Salvador, Indien, Indonesien, Jordanien, Libanon, Mauritius, Mazedonien, Nepal, Panama, Peru, den Philippinen, den Seychellen, Sri Lanka und der Türkei abgehalten. Davon fanden im Berichtsjahr insgesamt fünf Workshops in Indien, Indonesien, Jordanien und auf Mauritius und den Seychellen statt, bei denen mehr als 800 Teilnehmer im Katastrophenmanagement trainiert wurden.

## SCHNELLE HILFE: DISASTER RESPONSE TEAMS

In Zusammenarbeit mit dem Büro für die Koordinierung humanitärer Angelegenheiten der Vereinten Nationen (OCHA) haben wir ein Netz aus über 400 geschulten DHL-Mitarbeitern aufgebaut, die sich freiwillig in den sogenannten Disaster Response Teams (DRT) engagieren. Standorte der DRT befinden sich in Dubai (Einsatzgebiete Naher Osten und Afrika), Panama (Einsatzgebiet Amerika) und Singapur (Einsatzgebiet Asien-Pazifik). Nach Abruf durch die UN sind die DRT in höchstens 72 Stunden im Katastrophengebiet und leisten unverzüglich kostenlose logistische Unterstützung an zentralen Flughäfen. Zu ihren Aufgaben gehören unter anderem die Koordination eingehender internationaler Hilfslieferungen, die professionelle Vorbereitung des Weitertransports sowie die Übergabe an die dafür zuständigen Hilfsorganisationen.

Seit Beginn der Kooperation wurden die DRT weltweit bereits in 39 Einsätzen aktiv, zuletzt nach dem Hurrikan Matthew auf Haiti im Oktober, nach den schweren Erdbeben in Ecuador im April sowie nach dem tropischen Wirbelsturm über den Fidschi-Inseln im Februar 2016.

Um unsere Mitarbeiter auf die außergewöhnlichen Belastungen vorzubereiten, die mit einem solchen Einsatz verbundenen sind, absolvieren sie regelmäßige Trainings. Über 100 Mitarbeiter nahmen 2016 an den Schulungen teil. Für 2017 ist in jedem der drei Einsatzgebiete mindestens eine Schulung geplant.

### Koordinierter Empfang für Helfer

Im Berichtsjahr haben wir auf Bitten der Vereinten Nationen eine weitere Aufgabe übernommen. Freiwillige DHL-Mitarbeiter vor Ort, die nicht Mitglieder eines DRT sind, sollen im Ernstfall die Empfangsschalter (Reception and Departure Desk) der Vereinten Nationen für ankommende Helfer an Flughäfen unterstützen. Ihre Aufgabe wird darin bestehen, die Helfer mit den wichtigsten Informationen zu versorgen, damit sie das Terminal möglichst schnell verlassen und zu ihren Einsatzorten gelangen können. Dafür haben wir ein Schulungskonzept entwickelt und erste Mitarbeiter in Asien trainiert.

## Bildungs- und Berufschancen verbessern: GoTeach

Mit dem Konzernprogramm GoTeach verbessern wir die Bildungs- und Berufschancen junger Menschen, insbesondere aus sozial benachteiligten Verhältnissen. Aus guten Gründen: Als einer der größten Arbeitgeber weltweit sind wir darauf angewiesen, überall auf der Welt gut qualifizierte Mitarbeiter zu gewinnen; Innovationsfähigkeit und Produktivität von Deutsche Post DHL Group beruhen im Wesentlichen auf Bildung. Bildung führt zu mehr Stabilität und Wohlstand – sowohl für den Einzelnen als auch für Gesellschaften und Märkte. Somit unterstützt GoTeach nachhaltig unser strategisches Ziel, Arbeitgeber erster Wahl zu werden, und trägt gleichzeitig zu einem stabilen Marktumfeld bei.

Bei jedem Engagement im Rahmen von GoTeach bringen sich unsere Mitarbeiter mit ihren individuellen Fähigkeiten und Erfahrungen ein. Unsere strategischen und globalen Partner sind SOS-Kinderdorf und das Bildungszentrum Teach For All.

### PARTNERSCHAFT MIT SOS-KINDERDORF

Mit SOS-Kinderdorf verbindet Deutsche Post DHL Group seit 2010 eine globale Partnerschaft mit Programmen in mittlerweile 26 Ländern. Im Zentrum der gemeinsamen Arbeit steht die Begleitung von jungen Menschen im Alter zwischen 15 und 25 Jahren beim Übergang in das Berufsleben. Neben der finanziellen Unterstützung von Bildungsprogrammen und Einrichtungen für Jugendliche umfasst unser Beitrag Angebote zur Berufsqualifizierung und -orientierung, Kontakte zu einem professionellen Arbeitsumfeld, um erste Arbeitserfahrungen zu sammeln, sowie Unterstützung bei der Gründung des eigenen Unternehmens. Ziel ist es, die Chancen von Jugendlichen für ihren Berufseinstieg und damit auf ein eigenes Einkommen und selbstbestimmtes Leben zu verbessern. In 2016 haben sich mehr als 1.000 Mitarbeiter über 22.000 Stunden in unserer Partnerschaft mit SOS-Kinderdorf engagiert. Rund 2.000 Jugendliche erhielten eine Förderung, 44 junge Leute machten ein Praktikum im Konzern, 28 Jugendliche bekamen einen Arbeitsvertrag.

Im Berichtsjahr wurde gemeinsam mit SOS-Kinderdorf ein Modell entwickelt, wie die Erfahrungen aus der Partnerschaft nach und nach allen nationalen

SOS-Kinderdorf-Organisationen zugänglich gemacht werden können. Somit soll SOS-Kinderdorf in die Lage versetzt werden, unabhängig von Deutsche Post DHL Group mit anderen Unternehmen überall auf der Welt Angebote zu entwickeln, Jugendliche erfolgreich beim Übergang von der Schule in den Beruf zu begleiten.

## PARTNERSCHAFT MIT TEACH FOR ALL

Deutsche Post DHL Group und Teach For All, das globale Netzwerk zur Verbesserung von Bildungschancen, verbindet das gemeinsame Ziel, allen Kindern und Jugendlichen, unabhängig von ihrer Herkunft oder der wirtschaftlichen Situation ihrer Familien, die Chance auf eine exzellente Schulbildung zu geben. Im Berichtsjahr wurde die Kooperationspartnerschaft um weitere drei Jahre verlängert.

Das globale Teach For All-Netzwerk besteht aus 40 unabhängigen, lokal geführten und finanzierten Partnerorganisationen, die sich auf nationaler Ebene für bessere Bildungschancen engagieren. Im Kern vermitteln die Partnerorganisationen qualifizierte Absolventen für die Dauer von zwei Jahren als Lehrkräfte an Schulen in sozialen Brennpunkten. Dadurch unterstützen sie zum einen die schulische Entwicklung der Kinder und Jugendlichen vor Ort. Zum anderen tragen die während der Lehrtätigkeit gesammelten Erfahrungen der Absolventen dazu bei, dass die jungen Akademiker sich oftmals langfristig für bessere Bildungschancen in ihren lokalen Gemeinschaften einsetzen. Seit der Gründung von Teach For All im Jahr 2007 hat das Netzwerk bereits über 75.000 Lehrkräfte an Schulen weltweit eingesetzt und über neun Millionen Schüler erreicht. Etwa 60 Prozent der fast 50.000 Alumni engagieren sich auch nach Ende des Programms weiterhin für Bildung innerhalb und außerhalb des Klassenzimmers.

Im Rahmen der Partnerschaft unterstützt Deutsche Post DHL Group die globale Organisation Teach For All und zehn nationale Partnerorganisationen. Im November 2016 fand erstmalig eine Regionalkonferenz in Lateinamerika statt, um den Partnerorganisationen von Teach For All und DHL-Mitarbeitern in Argentinien, Chile, Ecuador und Peru eine optimale Plattform zum Austausch und Erfahrungstransfer zu bieten.

Der Konzern unterstützt das Netzwerk sowohl finanziell als auch durch das Engagement unserer Mitarbeiter. Im Jahr 2016 brachten über 2.300 Mitarbeiter ihre Erfahrungen und beruflichen Kompetenzen im Rahmen von

über 169 Partnerschaftsaktivitäten ein. Die finanzielle Förderung von Deutsche Post DHL Group ist darauf ausgelegt, das Teach For All-Netzwerk weltweit weiter auszubauen und die ausgewählten Partnerorganisationen in ihrer Arbeit zu unterstützen. Bereits seit 2009 ist Deutsche Post DHL Group Hauptförderer der Initiative Teach First Deutschland, mit der wir auch in der Flüchtlingshilfe eng kooperieren.

## Flüchtlingshilfe in Deutschland

Deutsche Post DHL Group beteiligt sich aktiv an der Flüchtlingshilfe und hat im Berichtsjahr einen wichtigen Beitrag für die Integration geflüchteter Menschen in Deutschland geleistet. Dabei arbeiten wir eng mit anerkannten und erfahrenen Hilfsorganisationen zusammen. Unsere Mitarbeiter unterstützen das Engagement in herausragender Art und Weise. Vorrangig fördern wir langfristig angelegte Programme zur Integration von Flüchtlingen mit den Schwerpunkten Spracherwerb und Berufsvorbereitung.

Im Berichtsjahr wurde der Konzern für sein Engagement in der Flüchtlingshilfe mehrfach ausgezeichnet.

In der Flüchtlingshilfe arbeitet Deutsche Post DHL Group mit bewährten Partnerorganisationen zusammen. Darüber hinaus kooperiert der Konzern bundesweit mit weiteren Nichtregierungsorganisationen.

### Flüchtlingsinitiative Deutsche Post DHL Group



### Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen

Organisation	Aktivitäten
Teach First Deutschland	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bewerbungstrainings, Betriebsbesichtigungen, Fahrradwerkstatt, Renovierung von Klassenräumen, Integrationslotsen, Schülerpraktika</li> </ul>
Aktion Deutschland Hilft	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verschiedene Aktionen vor Ort mit Unterorganisationen von Aktion Deutschland Hilft, darunter Malteser, Arbeiter-Samariter-Bund Berlin</li> </ul>
Wir zusammen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zusammenschluss von über 160 Unternehmen, die ihr Engagement für Flüchtlinge bündeln und auf einer gemeinsamen Plattform präsentieren</li> </ul>
InCharge	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mentoring-Programm mit Sprachbausteinen und Begleitung</li> </ul>
DIHK-Netzwerk „Unternehmen integrieren Flüchtlinge“	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bundesweite Plattform für Unternehmen, die sich im Rahmen der Flüchtlingshilfe engagieren</li> </ul>

**Integration von geflüchteten Menschen in den Arbeitsmarkt**

Im Berichtsjahr hat Deutsche Post DHL Group 457 geflüchteten Menschen ein Praktikum vermittelt. 292 Geflüchtete, unter anderem aus Ruanda, Eritrea, Togo und Syrien, haben im Berichtsjahr einen Arbeitsvertrag von uns erhalten, 134 davon, nachdem sie zuvor bei uns erfolgreich ein Praktikum absolviert hatten. 18 Geflüchtete haben nach dem Praktikum oder der Einstiegsqualifikation eine Ausbildung bei uns begonnen.

Der Konzern hält an seinem Engagement in der Flüchtlingshilfe weiterhin fest und schafft mit gezielten Maßnahmen zur Förderung des Spracherwerbs wichtige Voraussetzungen für den Übergang in das Berufsleben sowie für eine aussichtsreiche soziale Integration. Ebenso führt der Konzern die finanzielle Unterstützung der Flüchtlingshilfe fort.

**Infrastruktur für das Mitarbeiterengagement**

Im Berichtsjahr haben wir eine Infrastruktur für das Engagement unserer Mitarbeiter aufgebaut und dafür ein bundesweites Netzwerk von über 100 Koordinatoren eingesetzt, die als Bindeglied zwischen Mitarbeitern, Hilfsorganisationen, Behörden, Verwaltungen und Kommunen fungieren. Außerdem haben wir für die ehrenamtlichen Mitarbeiter Austauschplattformen auf unseren internen Kommunikationskanälen eingerichtet.

Die Resonanz der Mitarbeiter auf unsere Initiative zur Flüchtlingshilfe ist durchweg positiv. Insgesamt beteiligten sich rund 15.000 Mitarbeiter an über 1.000 Einzelaktivitäten. Zum Beispiel organisierten sie Spendensammlungen oder halfen bei Spracherwerb, Behördengängen und Freizeitaktivitäten. Dabei wurden sie durch Informationsveranstaltungen zu den Themen „Integrationslotsen – Engagement im Ehrenamt“ sowie „Lese- und Sprachpaten“ unterstützt und mit entsprechenden Materialien wie beispielsweise Lesekisten ausgestattet.

**Personelle Unterstützung der Verwaltung**

Im Berichtsjahr haben wir 199 Mitarbeiter an das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) vermittelt, um die Verwaltung bei der Organisation der ehrenamtlichen Tätigkeiten zu unterstützen und einen Interessentenpool aufzubauen.

**Überlassung von Liegenschaften**

Der Bedarf an großen Flächen, beispielsweise für Flüchtlingsunterkünfte, ging im Berichtsjahr deutlich zurück. Von den bis zu 100.000 Quadratmetern Liegenschaften, die der Konzern für die Flüchtlingshilfe zur Verfügung stellt, wurden im Berichtsjahr Liegenschaften mit einer Gesamtfläche von rund 26.000 Quadratmetern in Euskirchen, Stuttgart, Hamburg, Bonn, Oschatz und Elmshorn abgerufen.

## Soziales Engagement der Mitarbeiter

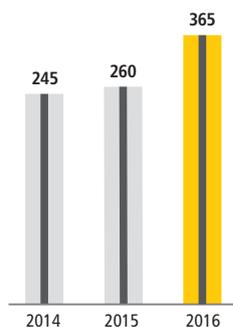
Das beispielhafte soziale Engagement der Mitarbeiter wird von Deutsche Post DHL Group ausdrücklich unterstützt und ist ein Grundprinzip unserer Unternehmenskultur. Im Ehrenamt kommen die Mitarbeiter mit vielen Lebenswelten in Berührung, erweitern ihren Horizont und verbessern ihre sozialen Kompetenzen. Dies wirkt im Verhalten am Arbeitsplatz und in der Arbeitsmotivation fort.

### GLOBAL VOLUNTEER DAY

Eine feste Größe im ehrenamtlichen Engagement unserer Mitarbeiter ist seit 2011 der Global Volunteer Day (GVD). Er bietet unseren Mitarbeitern eine Plattform zur Realisierung gemeinnütziger Projekte in enger Zusammenarbeit mit unabhängigen lokalen Organisationen. Dabei ist der ehrenamtliche Einsatz im Rahmen des GVD nicht auf einen bestimmten Tag oder ein einzelnes Projekt begrenzt, sondern soll Anreize für eine langfristige Zusammenarbeit zwischen unseren Mitarbeitern und den gemeinnützigen Organisationen setzen. Im Rahmen der Konzerninitiative „Certified“ wird den Führungskräften vermittelt, wodurch sie die GVD-Aktivitäten unterstützen können.

Im Berichtsjahr haben sich erneut über 100.000 Mitarbeiter im Rahmen des GVD für gemeinnützige Projekte in ihrem direkten Umfeld eingesetzt. Davon haben sich rund 76.000 Mitarbeiter aktiv an Projekten beteiligt. Insgesamt wurden rund 365.000 Freiwilligenstunden in 2.490 Projekten rund um den Globus geleistet. Damit wächst der ehrenamtliche Beitrag unserer Mitarbeiter ebenso beständig wie die Vielfalt der unterstützten Projekte. Seit 2015 erfassen wir die Beteiligung am GVD nach dem LBG-Modell und haben diese Darstellung im Berichtsjahr fortgeführt.

#### Global Volunteer Day: Geleistete Stunden (in Tausend)



## FINANZIELLE UNTERSTÜTZUNG FÜR PROJEKTE UNSERER MITARBEITER

Über den aus Konzernmitteln gespeisten Living Responsibility Fund unterstützen wir die herausragenden, freiwilligen Projekte unserer Mitarbeiter auch finanziell. Dadurch gibt es eine Vielzahl von Engagements in lokalen Projekten von Partnerorganisationen, die von Deutsche Post DHL Group gefördert werden. Voraussetzung für eine Bewerbung um Fördergelder ist, dass sich mindestens zwei Mitarbeiter insgesamt mehr als 50 Stunden im Jahr mit ehrenamtlicher Tätigkeit bei der betreffenden Partnerorganisation einbringen. Bei mehr als 400 Stunden pro Projekt beträgt die Förderhöchstsumme maximal 4.000 Euro, wobei sich der genaue Betrag nach der Anzahl der ehrenamtlich erbrachten Stunden der Mitarbeiter im Jahr der Bewerbung richtet. Auf diese Weise wollen wir Mitarbeiter unterstützen, die sich in vorbildlicher Weise längerfristig für gesellschaftliche oder ökologische Belange einsetzen.

In der Jury, die über die förderungswürdigen Projekte entscheidet, sind alle Vorstandsbereiche des Konzerns vertreten. 2016 wurden 114 Projekte von Mitarbeitern aus 38 Ländern finanziell gefördert. In diesen Projekten leisteten über 5.500 Mitarbeiter rund 50.000 Zeitstunden oder über 6.200 achtstündige Arbeitstage an ehrenamtlicher Arbeit. In Summe stellte der LR Fund im Berichtsjahr 220.000 Euro zur Verfügung.

#### Finanzielle Förderung von Mitarbeiterprojekten 2016



## MITARBEITER SPENDEN FÜR MITARBEITER

Unser interner Hilfsfonds We help each other (WHEO) ist ein Beleg für den engen Zusammenhalt und die ausgeprägte Solidarität innerhalb von Deutsche Post DHL Group. Der Fonds erhält seine Mittel aus Einzel- und Sammelspenden unserer Beschäftigten und greift Mitarbeitern finanziell unter die Arme, die Opfer einer Naturkatastrophe wurden. Im Berichtsjahr erhielten 128 Mitarbeiter in neun Ländern Unterstützung aus dem Fonds.



## INTERVIEW

» Bei der Deutschen Post arbeiten traditionell sehr viele Menschen unterschiedlicher Herkunft und Kultur hervorragend zusammen, die helfen sich gegenseitig, betrachten sich als Kollegen. Als genauso selbstverständlich sehen es jetzt viele an, auch Flüchtlingen zur Seite zu stehen. «

JÜRGEN GERDES

MITGLIED DES VORSTANDS POST - eCOMMERCE - PARCEL

## Interview mit Jürgen Gerdes

„Das Erneuern steckt uns in den Genen“

**Herr Gerdes, im vergangenen Jahr hat sich die Deutsche Post für die Flüchtlingshilfe in Deutschland stark gemacht und wurde dafür unter anderem mit dem Deutschen CSR-Preis ausgezeichnet. Auch im kommenden Jahr sollen Integration und Berufseinstieg geflüchteter Menschen vom Konzern weiter gefördert werden. Welche Schwerpunkte wollen Sie in dieser Arbeit setzen?**

Die Projekte, bei denen wir uns engagieren, sind ja alle auf Dauer und nachhaltig angelegt. Das trifft natürlich auch auf die Flüchtlingshilfe zu. Darum werden wir uns auch künftig auf diejenigen Schwerpunkte konzentrieren, die wir von Anfang an als richtig und besonders wichtig identifiziert haben: nämlich Spracherwerb und Berufsvorbereitung. Wenn man sieht, dass allein in unserem Unternehmen über 450 geflüchteten Menschen über ein Praktikum erste berufliche Chancen eröffnet wurden und sogar knapp 300 fest angestellt worden sind, dann wird klar: Unsere Arbeit war erfolgreich. Und das wollen und werden wir fortsetzen. Natürlich auch weiterhin in enger Zusammenarbeit mit Organisationen wie der Stiftung Lesen, aber zusätzlich auch noch enger abgestimmt mit der Bundesagentur für Arbeit und anderen DAX-Unternehmen. Gerade Geflüchteten, die etwa im Heimatland keinerlei Ausbildung hatten und nun vor besonders großen Schwierigkeiten stehen, soll so künftig noch besser geholfen werden.

**Die Wirksamkeit der Integrationsangebote beruht maßgeblich auf dem persönlichen Einsatz der Mitarbeiter. Wie motivieren Sie die Mitarbeiter dazu, sich ehrenamtlich zu engagieren, und auf welche Aktionen sind Sie persönlich besonders stolz?**

Offen gesagt: Einer solchen Motivation „von oben“ bedarf es gar nicht. In jeder Niederlassung, an beinahe jedem Standort sind Beschäftigte von Anfang an aus eigenem Antrieb aktiv geworden – insgesamt mehr als 15.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Bei der Deutschen Post arbeiten traditionell sehr viele Menschen unterschiedlicher Herkunft und Kultur hervorragend zusammen, die helfen sich gegenseitig, betrachten sich als Kollegen. Als genauso selbstverständlich sehen es jetzt viele an, auch Flüchtlingen zur Seite zu stehen. Wobei ich besonders stolz bin auf unsere über 100 Koordinatoren, die neben ihrer harten täglichen Arbeit über 1.000 Projekte und Aktionen vorantreiben und dabei Großes leisten!

**Neben dem sozialen Engagement liegt ein ebenso gesellschafts- wie geschäftsrelevanter Schwerpunkt Ihres Unternehmensbereichs im Umweltschutz. Mit dem StreetScooter hat die Deutsche Post 2016 Erfolgsgeschichte in der umwelteffizienten Zustellung geschrieben. Sind bereits weitere smarte Innovationen im Bereich Post - eCommerce - Parcel absehbar und werden die Mitarbeiter in deren Entwicklung eingebunden?**

Ja, das Erneuern steckt uns in den Genen – und wir haben in der Tat sehr gute Erfahrungen damit gemacht, beispielsweise bei der Entwicklung des StreetScooters zahlreiche Mitarbeiter sehr aktiv zu beteiligen. Denn bei aller ökologischen Relevanz: Für die Beschäftigten ist das Fahrzeug

zunächst einmal ein Werkzeug, das sie bei der Arbeit Tag für Tag optimal unterstützen soll. Und das funktioniert deshalb so gut, etwa bei der Ergonomie, weil etliche Zustellerinnen und Zusteller im Entwicklungsprozess ihre Ansprüche und Vorstellungen konkret eingebracht haben. Was übrigens auch für andere Neu- und Weiterentwicklungen im Bereich der umweltschonenden Zustellung gilt. Man darf ja nicht vergessen, dass etliche Tausend Zustellerinnen und Zusteller zu Fuß oder mit dem Fahrrad ihre Bezirke bedienen. Das tun sie mehr und mehr mithilfe von uns selbst entworfener und gebauter Elektro-Karren, E-Bikes und E-Trikes. Und auch die werden genauso wie etwa neuentwickelte Regenkleidung oder andere Ausrüstung von ihren künftigen Nutzern auf Herz und Nieren geprüft, bevor sie in Serie gehen. Insgesamt ist es unser Ehrgeiz, nicht nur bei innovativen Kundenservices, sondern auch bei Innovationen im Bereich Arbeitsmittel ganz weit vorn und in der gesamten Branche führend zu sein.

**Die Deutsche Post profitiert im Besonderen vom Wachstumsmarkt Online-Handel. Gibt es nachweislich positive Einflüsse, die sich daraus für die Umwelt ableiten lassen? Oder: Wie umweltfreundlich ist das Online-Shopping?**

Im Zusammenhang mit dem StreetScooter betone ich in vielen Diskussionen eben genau diesen Aspekt immer wieder. Ich sage: Ja, Online-Shopping wächst und damit wachsen auch die Anzahl der Pakete und die ganze Logistik drum herum. Aber wenn man genau diesen Aspekt richtig handhabt und so wie wir immer wieder neue Ideen hat, muss mehr Paketlogistik nicht zwangsläufig zu mehr Umweltbelastung führen. Vor allem dann nicht, wenn man die letzte Meile bis zur Zustellung mit batteriebetriebenen Fahrzeugen bedient. Aber unser Ansatz geht ja schon lange sehr weit über solche Überlegungen hinaus. Ich denke da etwa an unsere Packstationen, inzwischen um die 3.000 Stück bundesweit, die von den Kunden in erster Linie als besonders praktisch und bequem wahrgenommen werden. Aber aus einem anderen Blickwinkel betrachtet, haben sie auch eindeutig einen umweltschonenden Effekt. Denn die Pakete, die wir auf Wunsch der Empfänger in der Packstation deponiert haben, müssen nicht mehr zu jeder einzelnen Haustür transportiert werden. Und von dort, weil der Empfänger vielleicht nicht zu Hause war, wieder zu einer Postfiliale, von wo sie wiederum abgeholt werden müssen. Auch andere Angebote wie der Paketkasten, die Wunschortzustellung oder die Wunschzeitzustellung

gehen in genau diese Richtung: Sie erleichtern unseren Kunden auf eine höchst angenehme Weise das Leben, sorgen aber gleichzeitig dafür, dass Pakete schnellstmöglich und mit der geringstmöglichen Belastung für die Umwelt zugestellt werden.

**Der Bericht zur Unternehmensverantwortung ist in diesem Jahr mit dem Stichwort „Das Ganze sehen“ übertitelt. Auf welche Themen der verantwortungsvollen Geschäftsführung werden Sie sich im Jahr 2017 – im Großen oder im Detail – besonders konzentrieren?**

Wenn ich auf das Ganze sehe, habe ich natürlich in erster Linie auch immer unsere Konzernstrategie im Blick, dabei insbesondere den Aspekt GROW. Gerade unser Bereich E-Commerce und Paket weist ja ein starkes, nachhaltiges Wachstum auf, wie angesichts der Rekordzahlen rund um Weihnachten wieder besonders augenfällig geworden ist. Die Rahmenbedingungen dieses Wachstums auch weiterhin verantwortungsvoll zu gestalten – das wird einer der Punkte sein, auf die ich mich konzentriere. Etwa indem ich mehr und mehr Standorte bundesweit mit StreetScootern und anderen modernsten E-Fahrzeugen ausstatte, aber auch indem ich unsere Sortierlogistik weiter optimiere, wie etwa am neuen, auch ökologisch vorbildlichen Standort Obertshausen.



„Als globales Unternehmen sehen wir uns beim Klimaschutz in einer besonderen Verantwortung und Vorreiterrolle. Für den Unternehmensbereich Express bedeutet dies, dass wir die Erwartungen unserer Kunden nach schnellen und zuverlässigen Dienstleistungen auch ökologisch verantwortungsvoll erfüllen. Dabei setzen wir beispielsweise auf die sukzessive Verbesserung unserer Auslastung, die Optimierung unserer Flugrouten sowie auf Flugzeuge mit reduziertem Kraftstoffverbrauch und eine in allen Belangen nachhaltig agierende Bodenorganisation.“

**KEN ALLEN**

MITGLIED DES VORSTANDS EXPRESS



# UMWELT & LÖSUNGEN

## INHALT

Managementansatz & Ziele	84
Umwelt- & Klimaschutz	86
Effizienzmanagement	88
Lufttransport	
Landtransport	
Netzwerke und Routenplanung	
Gebäude	
Emissionen	94
CO <sub>2</sub> -Effizienz	
Lokale Luftschadstoffe	
Natürliche Ressourcen	97
Biodiversität	
Umweltfreundliche Produkte	99
Standardisierte Produkte	
Individuelle Lösungen	
Interview Ken Allen	102

## UMWELT & LÖSUNGEN

### Managementansatz & Ziele ✓ PwC

Als führendes Logistikunternehmen vernetzen wir Menschen auf der ganzen Welt und sind ein bedeutender Treiber des globalen Handels. Daraus ergeben sich Chancen und Wohlstand, aber auch Auswirkungen auf die Umwelt – etwa durch Emissionen von Treibhausgasen und lokalen Luftschadstoffen oder durch Lärmbelastung. Wir nehmen auch im Bereich der nachhaltigen Logistik eine Vorreiterrolle ein, für die wir weltweit Anerkennung finden: Wir sind durch unseren Vorstandsvorsitzenden Frank Appel in der UN High-Level Advisory Group on Sustainable Transport vertreten, die Empfehlungen zu nachhaltiger Logistik entwickelt hat. Dort haben wir zum Status quo in der Nachhaltigkeitsdebatte beigetragen und geholfen, zukunftsweisende Impulse für nachhaltigen Transport zu setzen.

Wir waren außerdem das erste globale Logistikunternehmen, das sich 2008 ein Klimaschutzziel gesetzt hat. Dieses Ziel, unsere CO<sub>2</sub>-Effizienz bis 2020 um 30 Prozent gegenüber 2007 zu verbessern, haben wir im Berichtsjahr

# 30 %

### CO<sub>2</sub>-Effizienz erzielt

und damit vier Jahre früher als geplant erreicht. Nun gehen wir erneut mit einer ehrgeizigen Vision voran: Wir wollen bis zum Jahr 2050 alle transportbezogenen

Emissionen netto auf null reduzieren und damit auch dazu beitragen, das auf der UN-Klimakonferenz in Paris 2015 (COP 21) beschlossene Zwei-Grad-Ziel zu erreichen. Damit diese Vision Wirklichkeit werden kann, haben wir uns vier mittelfristige Teilziele bis zum Jahr 2025 gesetzt:

- Wir wollen unsere CO<sub>2</sub>-Effizienz um 50 Prozent gegenüber 2007 verbessern. Das neue Ziel orientiert sich bereits am Ansatz der Science Based Targets Initiative.
- Wir wollen den Ausstoß lokaler Luftschadstoffe reduzieren, indem wir unsere eigene Zustellung (einschließlich der Abholung) zu 70 Prozent mit sauberen Zustell- und Abholkonzepten wie Fahrradzustellung oder Elektromobilität durchführen.
- Wir wollen den Anteil unseres Umsatzes, der grüne Lösungen beinhaltet, auf über 50 Prozent steigern. Damit tragen wir dazu bei, dass auch die Lieferketten unserer Kunden umweltfreundlicher werden.

- Wir wollen 80 Prozent unserer Mitarbeiter mit spezifischen Trainingsmaßnahmen zu GoGreen-Experten zertifizieren und an unseren Umwelt- und Klimaschutzaktivitäten beteiligen. Dazu zählt, dass wir jährlich mit Partnern eine Million Bäume anpflanzen und uns damit für den Schutz der Wälder engagieren.

Aus diesen Teilzielen leiten wir wirksame Maßnahmen ab, um unsere Emissionen zu reduzieren, und wir unterstützen auch unsere Kunden und Transportpartner darin, die Auswirkungen ihrer Arbeit auf die Umwelt zu verringern. Wir entwickeln innovative, auf die Region und den Tätigkeitsbereich abgestimmte Effizienzmaßnahmen, mit denen wir unsere Kraftstoffeffizienz verbessern, unsere Netzwerke und Routen optimieren und in unserem Gebäudemanagement auf Energieeffizienz setzen.

Außerdem engagieren wir uns in verschiedenen Initiativen, um für mehr Transparenz und Vergleichbarkeit bei der Erfassung von Treibhausgasemissionen zu sorgen.

Unsere Umweltschutzaktivitäten orientieren sich am Wertschöpfungsansatz des Shared Value: Durch den Beitrag, den wir für die Gesellschaft und den Erhalt der Umwelt leisten, schaffen wir unternehmerischen Wert. Ein Element ist die Entwicklung neuer umweltfreundlicher Logistiklösungen, unserer GoGreen Services, mit denen wir die Erwartungen unserer Kunden erfüllen und unseren Geschäftserfolg steigern. Aufgrund ihrer Bedeutung haben wir unsere Umweltschutzaktivitäten in der Konzernstrategie verankert.

**Kennzahlen und Ziele** ✓ PwC

Thema (Kennzahl)	Kennzahl	Ziel 2016	Status
CO <sub>2</sub> -Effizienz	CO <sub>2</sub> -Effizienz-Index (CEX)	Verbesserung des CEX um mindestens einen Indexpunkt gegenüber dem Vorjahr.	Erfüllt
Energiemanagement-system		Die Einführung eines Energiemanagementsystems nach ISO 50001 an Standorten in der Europäischen Union fortsetzen.	Erfüllt
		Unseren eigenen Sechs-Stufen-Prozess im Umweltmanagement um den Aspekt Energiemanagement ergänzen.	Wird 2017 abgeschlossen.
Lokale Luftschadstoffe und Lärmbelastung		Wir werden verstärkt in diesem Themenbereich arbeiten, um geeignete Zielsetzungen zu entwickeln und bestehende Steuerungsgrößen auf ihre zusätzliche Eignung für diesen Bereich zu prüfen.	Erfüllt
Verbrauchs- und Messtechnik		Smart-Meter-Technologie an relevanten Standorten in Deutschland ausrollen.	Erfüllt
Beleuchtungskonzepte		Bis 2019 die Beleuchtung in allen Briefzentren in Deutschland auf LED umstellen.	Ein Drittel der Briefzentren mit LED-Beleuchtung ausgestattet.
Heizungssysteme		Die Heizungssysteme in allen Paketzentren in Deutschland modernisieren und durch Blockheizkraftwerke ersetzen.	20 von 27 Paketzentren wurden entsprechend ausgerüstet.
Ziel 2017			
Energieeffizienz und Klimawandel		Unsere Vision lautet: Wir wollen bis zum Jahr 2050 alle transportbezogenen Emissionen netto auf null reduzieren.	
CO <sub>2</sub> -Effizienz	CO <sub>2</sub> -Effizienz-Index (CEX)	Bis 2025 die CO <sub>2</sub> -Effizienz um 50 Prozent gegenüber 2007 verbessern. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Teilziel 2017: Verbesserung des CEX um mindestens einen Indexpunkt</li> </ul>	
Lokale Luftschadstoffe		Bis 2025 unsere eigene Zustellung (einschließlich der Abholung) zu 70 Prozent mit sauberen Zustell- und Abholkonzepten durchführen. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Teilziel 2017: Zustell- und Abholkonzepte entwickeln, Standorte auf E-Mobilität vorbereiten</li> </ul>	
Grüne Lösungen		Bis 2025 sollen mehr als 50 Prozent unseres Umsatzes grüne Lösungen beinhalten. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Teilziel 2017: Konzepte und Kampagnen entwickeln</li> </ul>	
Mitarbeiter einbinden		Bis 2025 wollen wir 80 Prozent unserer Mitarbeiter mit spezifischen Trainingsmaßnahmen zu GoGreen-Experten zertifizieren und an unseren Umwelt- und Klimaschutzaktivitäten beteiligen. Dazu zählt, dass wir jährlich mit Partnern eine Million Bäume anpflanzen und uns damit für den Schutz der Wälder engagieren. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Teilziel 2017: Eine Million Bäume mit Partnern pflanzen</li> </ul>	

## Umwelt- & Klimaschutz

Unsere Innovationsfähigkeit auf dem Gebiet der Nachhaltigkeit spiegelt sich in unserem konzernweiten Umweltschutzprogramm GoGreen wider. Unter dem Dach dieses Umweltschutzprogramms entwickeln wir vielfältige innovative Maßnahmen, die nachhaltig dazu beitragen, unsere CO<sub>2</sub>-Effizienz zu verbessern sowie Luftverschmutzung und Lärmbelastung zu verringern. Wir haben 2016 unser Effizienzziel aus dem Jahr 2008 erreicht. Unser neues Ziel ist die Verwirklichung einer langfristigen Vision: Wir wollen bis 2050 alle transportbezogenen Emissionen netto auf null reduzieren. Aus dieser Vision haben wir vier strategische Teilziele abgeleitet, die wir bis zum Jahr 2025 umsetzen wollen. Die Teilziele decken die vier wesentlichen Aspekte globale und lokale Emissionen, umweltfreundliche Lösungen und Einbindung der Mitarbeiter ab.

Bei den Treibhausgasemissionen haben wir nicht nur den durch unsere eigenen Flotten und Gebäude produzierten Emissionsausstoß im Blick, sondern auch den weitaus größeren Anteil der Emissionen, die durch unsere Transportpartner verursacht werden. Die gemeinsam mit unseren Stakeholdern identifizierten Handlungsfelder des Umweltschutzprogramms sind in unserer konzernweiten Umwelt- und Energierichtlinie festgeschrieben, deren Umsetzung wir im Rahmen unseres Umweltmanagements sicherstellen. Zu diesen Handlungsfeldern zählen die Kraftstoff- und Energieeffizienz, unsere umweltfreundlichen Produkte sowie die Sensibilisierung und Schulung unserer Mitarbeiter.

Handlungsfelder von geringerer Priorität sehen wir im Verbrauch natürlicher Rohstoffe und in der Biodiversität. Mit unseren Geschäftsaktivitäten ist weder ein intensiver Wasser- oder Holzverbrauch noch ein erhebliches Abfallaufkommen verbunden. Auch die Biodiversität wird durch unsere Standorte oder Aktivitäten nicht signifikant beeinträchtigt. Unabhängig von unserer Prioritätensetzung gilt selbstverständlich, dass Deutsche Post DHL Group stets im Einklang mit bestehenden Gesetzen und Vorschriften zum Schutz der Umwelt handelt.

Unsere Umweltaktivitäten erhalten große externe Anerkennung. In den Bewertungen der größten und einflussreichsten CR-Rating-Agenturen und auf den führenden Plattformen zur Bewertung von Lieferanten erzielen wir Spitzenwerte.

### Umweltthemen in Konzernrichtlinien verankert

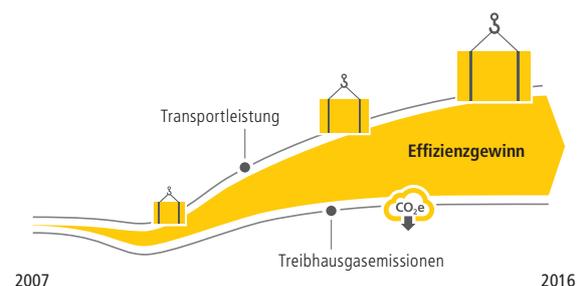
Neben unserer Umwelt- und Energierichtlinie haben wir Umweltthemen in wesentliche Konzernrichtlinien implementiert. Damit stellen wir sicher, dass wir die ambitionierten Ziele unseres Umweltschutzprogramms erreichen werden.

- **Investitionsrichtlinie:** Darin wird unter anderem geregelt, dass Neubeschaffungen stets CO<sub>2</sub>-effizienter oder umweltfreundlicher sein müssen als der Bestand.
- **Biokraftstoffrichtlinie:** Hierin verpflichten wir uns darauf, keine flüssigen Biokraftstoffe einzusetzen, die negative Auswirkungen auf die Lebensmittelproduktion im Herkunftsland haben.
- **Papierrichtlinie:** Sie legt fest, dass grundsätzlich Recyclingpapier eingekauft werden muss, sofern zertifizierte Recyclingqualitäten in den betreffenden Märkten erhältlich sind. Die vollständige Richtlinie steht zum Download bereit.

### Kraftstoff- und Energieeffizienz verbessern

Unsere Vision heißt: Null Emissionen netto im Transport bis 2050. Das bedeutet, dass wir unsere Transporte noch effizienter machen werden, um Transportvolumina und Emissionen voneinander zu entkoppeln. Dafür optimieren wir unter anderem unsere Streckenführung und modernisieren unsere Flugzeug- und Fahrzeugflotten.

#### Effizienzprinzip



Im Vergleich der verschiedenen Transportwege – Luft, Straße, Schiene und Wasser – wird im Lufttransport der größte Anteil an Treibhausgasemissionen und Schwefeldioxid (SO<sub>2</sub>), einem lokalen Luftschadstoff, verursacht. Beim Landtransport ist neben den Treibhausgasemissionen vor allem die Feinstaubbelastung (PM<sub>10</sub>) relevant. Wir wollen den Ausstoß lokaler Luftschadstoffe reduzieren und haben

uns dafür unter anderem das Teilziel gesetzt, unsere eigene Zustellung (einschließlich der Abholung) bis 2025 zu 70 Prozent mit sauberen Zustell- und Abholkonzepten wie Fahrradzustellung oder Elektromobilität durchzuführen.

#### **Grüne Produkte optimieren die Umweltbilanz unserer Kunden** ✓ PwC

Mit den GoGreen Services stellen wir unseren Kunden unsere Umweltschutz-Expertise zur Verfügung und unterstützen sie – ganz im Sinne von Shared Value – bei der Optimierung der Umwelteffizienz ihrer eigenen Geschäftsprozesse. Immer mehr Kunden fragen umweltfreundliche Transportleistungen nach oder achten bei ihrer Auftragsvergabe darauf, dass der Anbieter ein Umweltmanagementsystem und entsprechende Maßnahmen implementiert hat.

Im Rahmen unserer Vision 2050 haben wir uns das Ziel gesetzt, den Anteil unseres Umsatzes, der grüne Lösungen beinhaltet, bis 2025 auf über 50 Prozent zu steigern. Damit tragen wir dazu bei, dass auch die Lieferketten unserer Kunden umweltfreundlicher werden.

#### **Mitarbeiter zu Multiplikatoren machen** ✓ PwC

Unsere Mitarbeiter spielen eine entscheidende Rolle für die erfolgreiche Umsetzung unserer Umweltziele. Deshalb ist es eines unserer neuen Teilziele, 80 Prozent unserer Mitarbeiter bis 2025 mit spezifischen Trainingsmaßnahmen zu GoGreen-Experten zu zertifizieren und an unseren Umwelt- und Klimaschutzaktivitäten zu beteiligen. Dazu zählt, dass wir jährlich mit Partnern eine Million Bäume anpflanzen und uns damit für den Schutz der Wälder engagieren.

#### **Standardisierte Prozesse im Energie- und Umweltmanagement** ✓ PwC

Weltweit unterhalten wir insgesamt rund 12.000 Standorte, darunter Büroflächen, Brief- und Paketzentren, Logistiklager, aber auch Packstationen oder Abgabestellen. Bei den betrieblichen Prozessen an unseren Standorten ist umwelt- und klimafreundliches Handeln integraler Bestandteil. Mit unserem konzerninternen Umweltmanagementprozess, dem Sechs-Stufen-Prozess, entwickeln wir kontinuierlich Verbesserungsmaßnahmen, die uns auf dem Weg zu unserem Klimaschutzziel unterstützen. Die Prozessschritte basieren auf den Anforderungen der ISO-14001-Norm.

Im Berichtsjahr waren von den 10.307 Standorten, die für die Einführung einer externen Zertifizierung geeignet

sind, rund 4.990 Standorte nach ISO 14001 zertifiziert. Mit etwa 48 Prozent liegt die Abdeckungsquote um acht Prozentpunkte niedriger als im Vorjahreszeitraum. Dieser Rückgang beruht vor allem auf einer Erhöhung der Standortzahl um elf Prozent, die wir in diese Berechnung einbeziehen. Ein zusätzlicher Effekt war der stärkere Fokus vor allem in Europa auf die Energiemanagementnorm ISO 50001, nach der wir im Berichtsjahr bereits 4.975 Standorte zertifizieren konnten.

## Effizienzmanagement

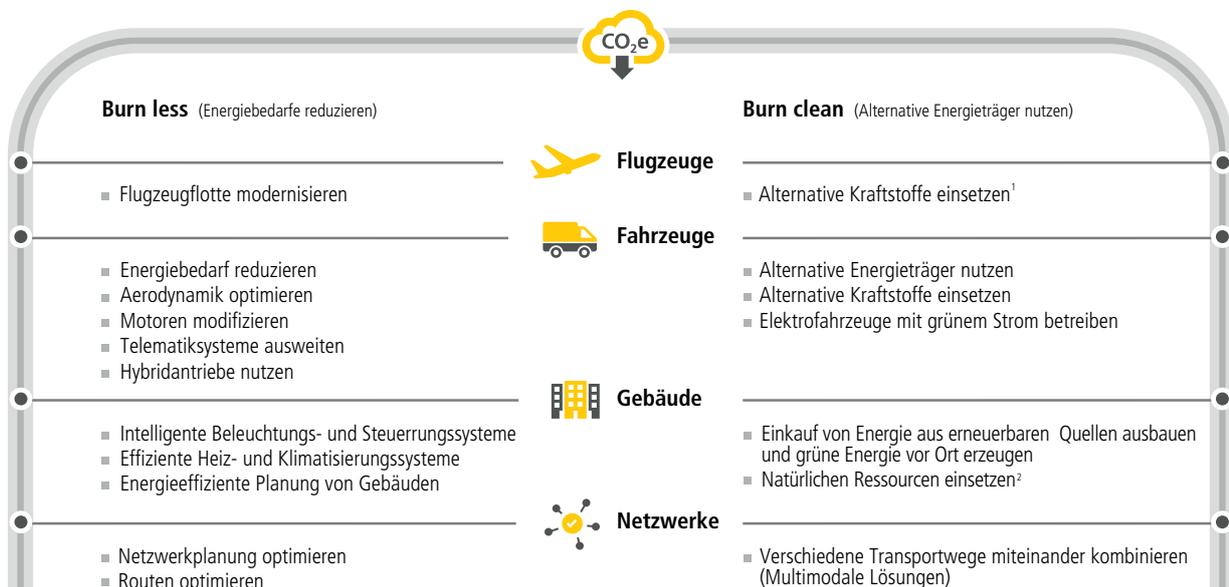
Als weltweit tätiger Logistikdienstleister unterhalten wir eigene Flotten und Gebäude und nutzen zusätzlich Kapazitäten von Transportpartnern. In der See- und Bahnfracht arbeiten wir mit Reedereien und Eisenbahngesellschaften zusammen.

Die Effizienz unserer eigenen Flotten und unserer Gebäude verbessern wir durch ein umfangreiches Effizienzmanagement, zu dem unter anderem der Einsatz innovativer Technik zählt. Bei Neubeschaffungen muss gemäß der Konzerninvestitionsrichtlinie nachgewiesen werden, dass

diese CO<sub>2</sub>-effizienter oder umweltfreundlicher sind als der Bestand. Daher sind fortschrittliche Effizienztechniken in unserer Flotte und unseren Gebäuden häufig bereits Standard.

Bei allen Maßnahmen folgen wir den beiden Grundprinzipien „Verbrennung reduzieren“ (Burn Less) und „Saubere Verbrennung“ (Burn Clean). Durch Burn Less senken wir zunächst unsere betrieblichen Energie- und Kraftstoffverbräuche, bevor wir durch Burn Clean zusätzliche Potenziale für Emissionseinsparungen erschließen. So tragen wir dazu bei, auch die Entwicklung der lokalen Luftschadstoffe und Lärmemissionen positiv zu beeinflussen.

### Prinzipien zur Effizienzverbesserung



<sup>1</sup> Derzeit noch nicht möglich. Beteiligung an entsprechender Initiative (aireg e.V.); <sup>2</sup> Tageslicht- und Regenwassernutzung

## EFFIZIENZ IM LUFTTRANSPORT VERBESSERN

Deutsche Post DHL Group ist einer der weltweit führenden Anbieter für internationale Expressdienstleistungen. Mit unserer Flotte von mehr als 250 dedizierten Flugzeugen, bestehend aus 190 Frachtflugzeugen und diversen kleineren Zubringermaschinen, bedienen wir rund 500 Flughäfen weltweit, 19 Hauptdrehkreuze sowie unsere drei globalen Hubs in Leipzig, Cincinnati und Hongkong.

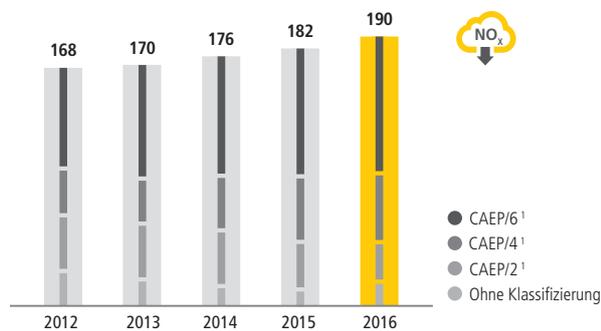
Im Berichtsjahr verzeichneten wir einen weiteren Anstieg der Transportvolumina, die wir trotz verbesserter Routen- und Netzwerkoptimierung im Kerosinverbrauch unserer eigenen Flotte nicht vollständig ausgleichen

konnten. Der Verbrauch lag 2016 mit 1.333 Millionen Kilogramm leicht über dem des Vorjahres. Die Lufttransporte machten mit 4,23 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>e rund 70 Prozent unserer direkt verursachten Treibhausgasemissionen (GHG Protocol Scopes 1 und 2) aus. Bei den lokalen Luftschadstoffen trägt der Lufttransport insbesondere zum Ausstoß von Schwefeldioxid (SO<sub>2</sub>) bei.

### Flugzeuge modernisieren

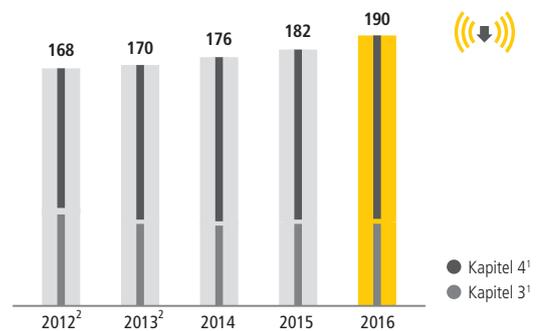
Den besonderen Herausforderungen des emissions- und treibstoffintensiven Lufttransports begegnen wir nach unserem Burn-Less Prinzip mit kontinuierlichen Investitionen in effizientere und leisere Flugzeuge.

Flugzeuge nach Emissionsklassen



<sup>1</sup> Klassifizierung des „Committee on Aviation Environmental Protection“ (CAEP). Je höher die CAEP-Klasse eines Flugzeugs, desto strengere Auflagen werden erfüllt.

Flugzeuge nach Lärmschutzklassen



<sup>1</sup> Klassifizierung von Lärmstandards der „International Civil Aviation Organization“; <sup>2</sup> Kapitel-3-Wert enthält jeweils ein Flugzeug ohne Klassifizierung

Im Berichtsjahr haben wir unsere Flotte um weitere Flugzeuge vom Typ Boeing 757 ergänzt, von denen wir 2015 die erste Tranche in Betrieb genommen hatten. Sie verfügen über größere Ladekapazitäten sowie verbesserte Technik und sind deutlich effizienter als die Vorgängermodelle. Damit sind sie nicht nur umweltfreundlicher, sondern haben auch einen geringeren Reparaturbedarf und bieten zugleich bessere Arbeitsbedingungen für das Flugpersonal.

Außerdem haben wir im Berichtsjahr eine Vereinbarung unterzeichnet, nach der vier Flugzeuge des Typs Airbus A330-300 von Passagier- zu Frachtmaschinen umgerüstet werden. Sie werden besonders den mittleren bis hohen Kapazitätsbedarf an Frachtraum bedienen, dadurch die Flexibilität erhöhen und zugleich die Kraftstoffeffizienz pro in Flugzeugen transportiertem Kilogramm Fracht verbessern.

Im Sinne des Burn-Clean-Prinzips unterstützen wir auch den Einsatz alternativer Kraftstoffe im Lufttransport. Für einen umfangreichen Einsatz fehlen jedoch zum heutigen Zeitpunkt detaillierte Kenntnisse über die verbundenen betrieblichen und umweltseitigen Auswirkungen im Flugbetrieb. Um die Einsatzreife solcher Kraftstoffe weiter voranzutreiben, engagieren wir uns daher gemeinsam mit anderen Unternehmen in der Initiative aireg e. V. Im Rahmen des Forschungsverbundprojekts airegEM haben wir hier im Berichtsjahr die Emissionsbelastung durch die Nutzung alternativer Kraftstoffe in Flugzeugtriebwerken am Boden gemessen und anschließend über repräsentative Flugprofile in unserer Flotte simuliert. Dadurch konnten wir weitere Erkenntnisse gewinnen, wie sich der Einsatz von Biokraftstoffen auf die Umweltbilanz unserer Luftflotte auswirkt.

Bei der Modernisierung unserer Flugzeugflotte achten wir auch auf das Thema Lärmbelastung. Schon heute entsprechen mehr als zwei Drittel unserer Flotte den höchsten Lärmstandards der International Civil Aviation Organization (ICAO).

Darüber hinaus beteiligen wir uns in lokalen Initiativen zur Lärmreduktion wie dem Pilotversuch des Flughafens Leipzig/Halle für alternative Landeverfahren. Dabei handelt es sich um eine Kombination aus dem Point-Merge-Verfahren und dem konstanten Sinkflug (Continuous Descent Approach, CDA). Durch diese Maßnahmen soll die Lärmbelastung vor Ort reduziert werden.

LANDTRANSPORTE NACHHALTIGER GESTALTEN

Für Landtransporte nutzen wir eine eigene Flotte von weltweit mehr als 92.000 Fahrzeugen für unterschiedlichste Einsatzgebiete: Von der Zustellung auf der Kurz- und Mittelstrecke über unsere Regionalverkehre bis hin zu Langstreckentransporten mit schweren Lkw. Für die unterschiedlichen Anforderungsprofile benötigen wir betrieblich geeignete Lösungen, um Landtransporte effizienter zu machen und die Auswirkung auf die Umwelt zu minimieren. Daher setzen wir je nach Fahrzeugtyp, Einsatzbereich und Strecke vielfältige Maßnahmen um, durch die wir die Potenziale für Effizienzverbesserungen optimal ausschöpfen.

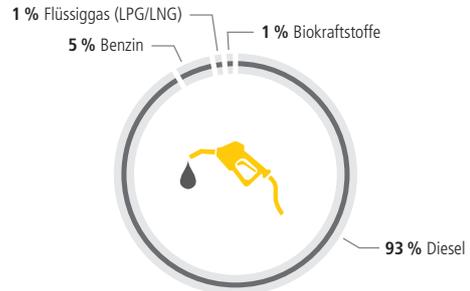
**Fahrzeugflotte Deutsche Post DHL Group 2016**

Gesamt 92.328 Fahrzeuge



**Kraftstoffverbrauch für Landtransporte<sup>1</sup> ✓ PwC**

Gesamt 449,8 Mio. Liter



<sup>1</sup> Enthält die Verbräuche der eigenen Fahrzeugflotte

Unsere Effizienzmaßnahmen trugen auch dazu bei, dass der Ausstoß von Treibhausgasemissionen unserer Fahrzeugflotten im Berichtsjahr mit 1,15 Millionen Tonnen auf dem Vorjahresniveau lag, obwohl die Transportmengen erneut gestiegen sind. Der Verbrauch flüssiger Kraftstoffe lag mit 449,8 Millionen Liter auf dem Vorjahresniveau, der Verbrauch gasförmiger Kraftstoffe betrug 1,9 Millionen Kilogramm.

**Moderne Straßenflotte trägt zur besseren Luftqualität bei**

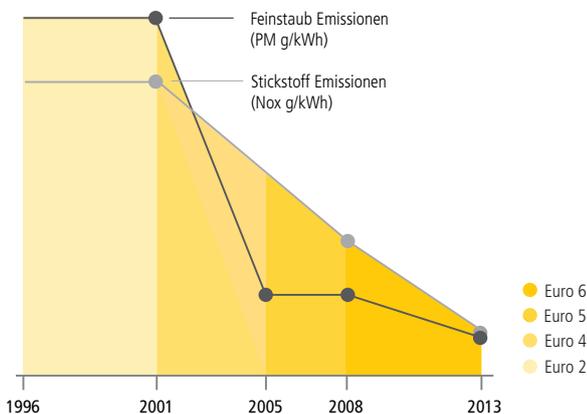
Der Transport auf der Straße setzt neben Treibhausgasen auch lokale Luftschadstoffe frei, darunter vor allem Stickoxide (NO<sub>x</sub>), Schwefeldioxid (SO<sub>2</sub>) und Feinstaub (PM<sub>10</sub>). Die Verringerung dieser lokalen Luftschadstoffe gewinnt immer größere Bedeutung – auch wegen der Umweltzonen in Innenstädten, die nur mit schadstoffarmen Fahrzeugen befahren werden dürfen.

Darum erneuern wir unsere Fahrzeuge kontinuierlich auf Basis der jeweils neuesten Emissionsstandards. Bereits heute entsprechen mehr als 48.000 unserer Fahrzeuge in Europa den Euro-Norm-Klassen 5 oder 6. Außerdem beeinflussen der Einsatz von Elektromobilität oder Gasantrieben sowie die Verbesserung der Kraftstoffeffizienz auch den Ausstoß lokaler Luftschadstoffe positiv.

Wir haben uns das Ziel gesetzt, bis zum Jahr 2025 unsere eigene Zustellung (einschließlich der Abholung) zu 70 Prozent mit sauberen und emissionsfreien Zustell- und Abholkonzepten durchzuführen, um einen positiven Beitrag zur lokalen Luftqualität zu leisten. Darunter fallen alle Lösungen, mit denen der Service vollständig oder zu signifikanten Anteilen emissionsfrei durchgeführt werden kann.

Hierzu zählen die Fuß- und Fahrradzustellung sowie voll- oder teilelektrische Antriebe – vom reinen

**Entwicklung der Schadstoffklassen für Fahrzeuge**



**Fahrzeuge nach Schadstoffklassen 2016**

Gesamt 63.861<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Umfasst die größten Fahrzeugflotten im Gültigkeitsbereich der Euro-Schadstoffklassen;

<sup>2</sup> Enthält auch Fahrzeuge der Euronormklassen 1 und 2.

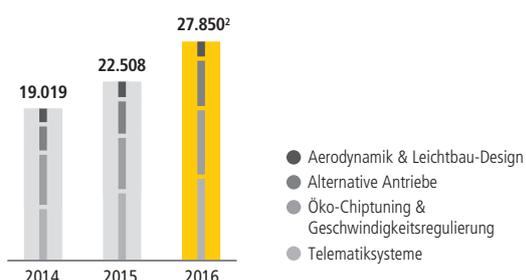
Elektrofahrzeug auf der Kurzstrecke bis hin zu Plug-in-Hybriden und Brennstoffzellen auf längeren Reichweiten. Damit leisten wir zugleich einen Beitrag zur Reduzierung der Lärmbelastung in den Städten.

### Effizienzmaßnahmen in der Fahrzeugflotte

Zur Verbesserung der CO<sub>2</sub>-Effizienz in unserer Flotte setzen wir auf eine Vielzahl von Maßnahmen, mit denen wir auch den Kraftstoffverbrauch senken. Dabei kommen vor allem Lösungen aus den Bereichen Aerodynamik, Öko-Chip-Tuning und Leichtbau zum Tragen, aber auch Reifen mit hoher Kraftstoffeffizienz und Telematik. Alle Maßnahmen testen wir zunächst auf ihre Wirksamkeit, bevor sie in größerem Umfang zum Einsatz kommen.

Neben technischen Modifikationen bei konventionell betriebenen Fahrzeugen setzen wir zunehmend auf den Einsatz von alternativen Antrieben und Kraftstoffen, um unsere Treibhausgasemissionen weiter zu senken. Dies umfasst insbesondere Elektromobilität und Gasantriebe für den Kurzstreckenbereich sowie nachhaltig hergestellte Biokraftstoffe höherer Generationen für unsere Langstreckentransporte. Insgesamt wurden auf diese Weise von unseren rund 92.000 eigenen Fahrzeugen weltweit bereits 20.500 Fahrzeuge mit über 25.600 technischen Modifikationen verbessert, wobei an einem einzelnen Fahrzeug oftmals mehrere Maßnahmen vorgenommen werden.

### Effizienzmaßnahmen in Fahrzeugflotte<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Ein Fahrzeug kann durch mehrere Maßnahmen optimiert worden sein; <sup>2</sup> Enthält 2.240 Maßnahmen, die an Fahrzeugen durch Subunternehmern durchgeführt wurden

Eine detaillierte Aufstellung der Einzelmaßnahmen und die Mehrjahresübersicht der Daten stellen wir im Anhang dar.

Im Berichtsjahr haben wir auch neue Technologien für den zukünftigen Einsatz erprobt und bewertet. Der Schwerpunkt lag dabei wie im Vorjahr auf emissionsarmen Antrieben (Burn Clean) für die innerstädtische Brief- und

Paketzustellung. Mit unserem selbst entwickelten Elektrofahrzeug StreetScooter haben wir einige Meilensteine erreicht:

- Unsere Tochtergesellschaft StreetScooter GmbH hat die Kleinserienproduktion des StreetScooter ausgeweitet und im August 2016 den 1.000sten StreetScooter produziert. Insgesamt sind nun bereits über 2.000 StreetScooter in unserer Brief- und Paketzustellung in Deutschland im Einsatz, ab 2017 beträgt die jährliche Produktionskapazität bis zu 10.000 Fahrzeuge.
- Außerdem fiel 2016 der Startschuss für die Produktion der Langversion unseres bewährten Elektrofahrzeugs, dem StreetScooter „Work L“. Dieses Modell verfügt über ein deutlich höheres Ladevolumen von acht Kubikmetern (Standardmodell: 4,3 Kubikmeter) sowie eine Gesamtzuladung von 1.000 Kilogramm (Standardmodell: 710 Kilogramm).
- Auch in anderen europäischen Ländern setzen wir auf das Erfolgsmodell: In den Niederlanden wurden weitere StreetScooter in Betrieb genommen.

Auch im Sinne des Burn-Less-Prinzips haben wir im Berichtsjahr eine Reihe innovativer Maßnahmen durchgeführt:

- In der Region Europa wurden technische Mindeststandards für neu beschaffte Lkw gesetzt: Dazu zählen die Begrenzung der Höchstgeschwindigkeit, die Motorabschaltung im Leerlauf, Reifen mit niedrigem Rollwiderstand sowie aerodynamisch geformte Wechselbrücken.
- Im Unternehmensbereich Express haben wir eine Verpflichtung für den Einsatz von Elektrofahrzeugen auf der Kurzstrecke (bis 100 Kilometer) und von Fahrzeugen mit Erdgasantrieb auf der Langstrecke in Europa eingeführt, wann immer dies aus wirtschaftlicher und betrieblicher Sicht möglich ist. Zusätzlich wurden für alle Neuanschaffungen als Standardausstattung Geschwindigkeitsbegrenzer, Motorabschaltung, Reifen mit hoher Kraftstoffeffizienz und Telematik festgelegt.
- In der Region Asien-Pazifik wurden im Unternehmensbereich Supply Chain Fahrzeuge mit Telematik ausgerüstet, darunter 400 Fahrzeuge in Thailand, 75 in Japan, 40 in Neuseeland und zehn in China. Die Pilotphase wurde in Australien (130 Fahrzeuge) und Indien (15 Fahrzeuge) erfolgreich absolviert, der Regelbetrieb ist für 2017 geplant.

## NETZWERKE UND ROUTENPLANUNG KONTINUIERLICH VERBESSERN

Weitere Effizienzgewinne erzielen wir durch die Optimierung unserer Routen- und Netzwerkplanung sowie durch einen Umstieg auf andere Transportträger oder eine optimierte Nutzung von Kapazitäten. Im Berichtsjahr haben wir in diesem Bereich unter anderem die folgenden Projekte durchgeführt:

- **Transportträger wechseln:** Die innerstädtische Fahrradzustellung von Expresssendungen wurde im Berichtsjahr auf 58 Städte in zwölf Ländern Europas ausgeweitet. Zudem konnte in den Niederlanden die zweite Generation des Lastenfahrrades „DHL Cubicycle“ in Betrieb genommen werden. Die neue Version verfügt zusätzlich über elektronische Schlösser, eine leichtere Transportbox sowie ein schnelleres Verladungssystem.
- **Netzwerk optimieren:** In Japan wurde im Unternehmensbereich Supply Chain eine neue Transportlösung eingeführt, die alle Verkehrsträger einschließt und sich flexibel an die Bedürfnisse der Kunden anpassen lässt. Herzstück dieser Lösung ist ein Control Tower mit mehr als 20 Mitarbeitern, in dem Aufträge zentral verwaltet und optimiert werden. Die DHL-eigene Lösung „ConnectedTransport“ stellt dabei nicht nur sicher, dass Kunden maximale Transparenz über ihren Auftragsstatus erhalten, sondern trägt auch zur Optimierung des Kraftstoffverbrauchs, etwa über eine verbesserte Kapazitätsauslastung und die Kombination verschiedener Verkehrsträger, bei.

## TREIBHAUSGAS- UND ENERGIEEFFIZIENZ DER STANDORTE STEIGERN

Unsere Standorte unterziehen wir einer Bewertung, um die Effizienz der Gebäude zu verbessern und entwickeln im Rahmen unseres Umwelt- und Energiemanagements die geeigneten Effizienzkonzepte:

- Moderne Beleuchtungstechnik und Heiz- und Kühlsysteme mit intelligenter Steuerung (Burn Less)
- Nutzung von Strom aus erneuerbaren Quellen wie Wind, Wasserkraft, Sonne und Biomasse (Burn Clean)

Dabei werden alle Maßnahmen so konzipiert, dass sie während des Nutzungszeitraums wirtschaftlich sinnvoll sind – abhängig davon, ob das Gebäude gemietet ist oder sich in unserem Eigentum befindet. Technische Maßnahmen sind zudem nur ein Element, um die Effizienz unserer Gebäude zu verbessern. Eine Schlüsselrolle kommt dabei auch unseren Mitarbeitern zu, die an unseren Standorten arbeiten.

Der Energieverbrauch unserer Gebäude und Anlagen lag 2016 bei 3.489 Millionen Kilowattstunden und ist damit im Vergleich zum Vorjahr um zwölf Prozent gestiegen. Der Anteil von Strom aus erneuerbaren Quellen liegt weiterhin bei mehr als 60 Prozent. In Belgien, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, den Niederlanden, Norwegen, Schweden und den USA verzichten wir beinahe vollständig auf Strom aus konventionellen Quellen und beziehen über 90 Prozent unseres Energiebedarfs aus erneuerbaren Quellen. Durch den Einsatz erneuerbarer Energiequellen haben wir 2016 Treibhausgasemissionen in Höhe von 0,44 Millionen Tonnen eingespart. Die Mehrjahresübersicht des vollständigen Energieverbrauchs stellen wir im Anhang des Berichts dar.

### Stromverbrauch von Deutsche Post DHL Group 2016<sup>1</sup> ✓ PwC

Gesamt 1.647 Mio. kWh



<sup>1</sup> Inklusive Elektrofahrzeuge

Neben der Verbesserung unserer Treibhausgas- und Energieeffizienz sind wir auch darauf bedacht, die Lärmbelastung für Anwohner zu reduzieren. An den Standorten, die sich in oder in der Nähe von Wohngebieten befinden, arbeitet unser Management vor Ort eng mit den Anwohnern und anderen Stakeholdern zusammen. Dadurch wollen wir sicherstellen, dass die durch unsere Geschäftstätigkeit verursachte Lärmbelastung auf ein akzeptables Minimum reduziert wird.

### Bedeutende Projekte im Gebäudemanagement

Bei unserem Gebäudemanagement setzen wir vor allem auf Maßnahmen, die den Energiebedarf und damit die Treibhausgasemissionen reduzieren (Burn-Less-Prinzip). Zu den wesentlichen Maßnahmen an unseren Standorten zählten 2016 die folgenden:

- **Verbrauchs- und Messtechnik**  
Wir haben wie geplant mit der Einführung der Smart-Meter-Technik in Deutschland begonnen, sie wird aktuell bereits an über 300 Standorten eingesetzt. Die vollständige Umstellung aller rund 320 vorgesehenen Standorte soll bis Ende 2017 abgeschlossen werden.
- **Beleuchtungskonzepte**  
Im Geschäftsjahr haben wir an 158 unserer Standorte in Europa und Asien eine Beleuchtungsanalyse durchgeführt und in der Folge an 55 Standorten die Einführung effizienterer Lösungen abgeschlossen oder eingeleitet. Die Umrüstung unserer Briefzentren in Deutschland auf effizientere und wirtschaftlichere LED-Technik haben wir planmäßig fortgesetzt und im Berichtsjahr 17 weitere Briefzentren ausgerüstet. Damit sind nun bereits 28 der insgesamt 86 Briefzentren mit LED-Beleuchtung ausgestattet. 2017 sollen weitere 22 Briefzentren umgerüstet werden. Bis 2019 wird das Projekt abgeschlossen.
- **Energieeffiziente Heizsysteme**  
20 Paketzentren in Deutschland wurden mit Blockheizkraftwerken ausgestattet. Dort werden nun 25 Prozent des benötigten Stroms durch das Blockheizkraftwerk generiert, zudem wird durch die Abwärme 50 Prozent des an dem Standort benötigten Wassers aufgeheizt. 2017 sollen die verbleibenden sieben Paketzentren auf Blockheizkraftwerke umgestellt werden.

### Ausgewählte Bauprojekte

- Mit unserer neuen Express-Niederlassung am Flughafen London Heathrow konnten wir erstmals die Wertung „Excellent“ des britischen Nachhaltigkeitszertifikats BREEAM erreichen. Bei der Baumaßnahme wurde in besonderem Maße auf nachhaltige Baumaterialien, die Optimierung der Energie- und Wassereffizienz und den Umgang mit natürlichen Ressourcen geachtet. Berücksichtigt wurden außerdem Aspekte wie Lärmreduktion, die Verbesserung der Luftqualität und die Integration von Ladestationen für Elektrofahrzeuge.
- In Obertshausen wurde das größte Paketzentrum Deutschlands in Betrieb genommen. Es verfügt über eine Photovoltaikanlage und ein Blockheizkraftwerk, das mit einer Brennwertheizung gekoppelt ist und den Strom für den Betrieb vollständig selbst generieren kann. Außenanlagen, Betriebshalle, Gänge und Sanitärräume sind mit energieeffizienter LED-Beleuchtung ausgerüstet. Zudem werden im Serverraum Techniken der freien Kühlung eingesetzt, die eine besonders effiziente Klimatisierung ermöglichen.
- An unserem neuen 24-Stunden-Express-Drehkreuz, dem Südasien-Hub am Flughafen Singapur Changi, haben wir zudem etwa 3.000 Solarpaneele installiert. Mit einer Leistung von 950 Megawattstunden pro Jahr produzieren diese etwa 20 Prozent der vom Hub benötigten Energiemenge unmittelbar vor Ort.
- Darüber hinaus haben wir im Berichtsjahr neue Technologien auf ihre Anwendbarkeit in unseren Betrieben erprobt. In Australien konnten wir einen Pilotversuch zu thermoreflektierender Farbe erfolgreich abschließen. Die Dachbeschichtung reflektiert einen hohen Anteil des Sonnenlichts und senkt dadurch den Klimatisierungsbedarf im Gebäude. Die Auswertung des dreimonatigen Pilotversuchs auf einem Logistikgebäude ergab eine signifikante Reduzierung des Kühlbedarfs von über 20 Prozent sowie eine nahezu vollständige Eliminierung von Temperaturanstiegen über 25 Grad Celsius. In der zweiten Stufe des Versuchs wird die Wirkung der Farbe nun vertieft über den Gesamtjahresverlauf betrachtet.

## Emissionen ✓ PwC

Wir haben im Berichtsjahr unser Ziel, die CO<sub>2</sub>-Effizienz bis 2020 gegenüber 2007 um 30 Prozent zu verbessern, erreicht. Nun gehen wir erneut mit einer ehrgeizigen Vision voran: Wir wollen bis zum Jahr 2050 die transportbezogenen Emissionen netto auf null reduzieren und damit

### 30 % CO<sub>2</sub>-Effizienz erzielt

auch dazu beitragen, das auf der UN-Klimakonferenz in Paris 2015 (COP 21) beschlossene Zwei-Grad-Ziel zu erreichen. Damit diese Vision Wirklichkeit werden

kann, haben wir uns vier strategische Teilziele gesetzt, von denen sich zwei direkt auf unsere Emissionen beziehen: Bis 2025 wollen wir unsere CO<sub>2</sub>-Effizienz gegenüber dem Basisjahr 2007 nun um 50 Prozent verbessern. Außerdem wollen wir den Ausstoß lokaler Luftschadstoffe reduzieren, indem wir unsere eigene Zustellung (einschließlich der Abholung) zu 70 Prozent mit sauberen Zustell- und Abholkonzepten durchführen.

Für unser Umwelt-Reporting erfassen wir die Treibhausgasemissionen und berechnen darüber hinaus lokale Luftschadstoffe. Unserer Berichte über Emissionen und Effizienzverbesserungen folgen oder basieren auf anerkannten und erprobten Berechnungsmethoden:

- Bei der Berechnung unserer eigenen Treibhausgasemissionen wenden wir die Richtlinien des Greenhouse Gas Protocol Standards, der DIN EN 16258, des Global Logistics Emissions Council sowie die Anforderungen des europäischen Emissionshandels (EU-ETS) an.
- Unsere zentrale Steuerungsgröße für den Fortschritt der globalen Klimaschutzaktivitäten ist die CO<sub>2</sub>-Effizienz, die wir mit dem CO<sub>2</sub>-Effizienzindex (CEX) messen.
- Die Berechnung der lokalen Schadstoffe unserer eigenen Flotte folgt der Methodik der Europäischen Umweltschutzbehörde EEA sowie der US-Umweltschutzbehörde EPA, basierend auf nationalen oder internationalen Flottendurchschnitten.

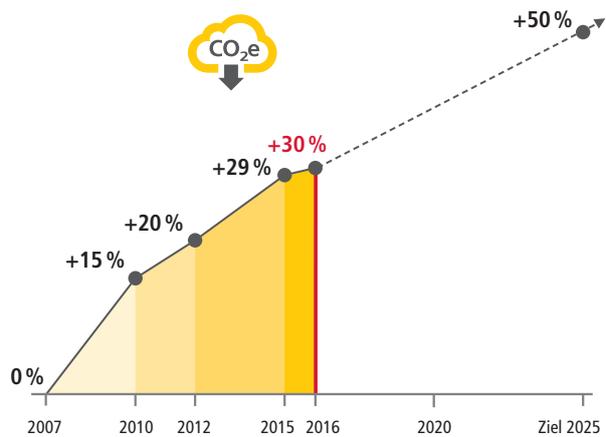
Im Gegensatz zu den Treibhausgasemissionen existieren zu lokalen Luftschadstoffen und Lärmemissionen zumeist schon weitreichende gesetzliche Vorgaben, etwa die Abgasnormen der Europäischen Union oder Regelungen zum Lärmschutz, die wir selbstverständlich einhalten und meistens sogar übererfüllen.

2016 wurden wir erneut für unsere strategischen Ansätze und die Transparenz unserer Treibhausgasemissionen ausgezeichnet.

## CO<sub>2</sub>-EFFIZIENZZIEL ERREICHT ✓ PwC

2016 haben wir unser Ziel erreicht, den CO<sub>2</sub>-Effizienzindex (CEX) um einen Indexpunkt zu verbessern. Dazu haben die einzelnen Unternehmensbereiche in unterschiedlichem Maße beigetragen. Wesentlicher Treiber für die Verbesserung waren die anhaltenden Effizienzsteigerungen im Seefrachtgeschäft des Unternehmensbereichs Global Forwarding, Freight durch die Nutzung von Schiffen mit größeren Ladekapazitäten und das Slow Steaming. Im Unternehmensbereich Express haben wir in der Abholung und Auslieferung mehr Sendungen bei gesunkenen Treibstoffverbräuchen transportiert.

### Fortschritt in der CO<sub>2</sub>-Effizienz<sup>1</sup> ✓ PwC



<sup>1</sup> Vorjahre angepasst; Neugewichtung auf Basis absoluter CO<sub>2</sub>-Emissionen bereinigt um Effizienzgewinne

Im Berichtsjahr haben wir die Gewichtung der CO<sub>2</sub>-Effizienzen der Unternehmensbereiche, die in die CEX-Berechnung einfließen, umgestellt. Wie bisher erfolgt die Gewichtung anhand absoluter CO<sub>2</sub>-Emissionen, nun werden sie jedoch bereinigt um Effizienzgewinne berücksichtigt. Bislang hatten sich positive Entwicklungen von Unternehmensbereichen gewichtungsbedingt nicht entsprechend in der Kennzahl für die CO<sub>2</sub>-Effizienz widerspiegelt. So konnte beispielsweise Global Forwarding, Freight in den vergangenen Jahren die CO<sub>2</sub>-Emissionen im Seefrachtgeschäft signifikant reduzieren, in der Berechnung der CO<sub>2</sub>-Effizienz verringerte sich dadurch

jedoch das Gewicht des Unternehmensbereichs. Die Werte in der Zeitreihe vom Basisjahr 2007 bis 2015 wurden nun entsprechend der neuen Gewichtung einheitlich angepasst. Für diese Zeitspanne betrug der kumulierte Effekt vier Indexpunkte.

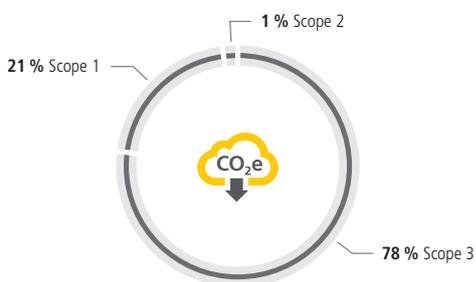
Der CO<sub>2</sub>-Effizienzindex beträgt im Berichtsjahr nun 30 Prozent, damit haben wir unser bisheriges Klimaschutzziel vorzeitig erfüllt. Es wird schwerer, deutliche Effizienzverbesserungen pro Jahr zu erzielen, da unsere Flotten und Gebäude bereits auf einem hohen technischen Stand sind und die Netzwerke sehr effizient betrieben werden. Dennoch erwarten wir für 2017 eine weitere Effizienzsteigerung von einem Indexpunkt. Bis 2025 wollen wir im Rahmen unserer Vision für das Jahr 2050 die Effizienz um 50 Prozent gegenüber dem Jahr 2007 verbessern.

**Entwicklung der Treibhausgasemissionen** ✓ PwC

Die Treibhausgasemissionen betragen 2016 insgesamt 26,92 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>e und sind damit gegenüber dem Vorjahr leicht gesunken. In Summe blieben die Scope-1- und -2-Emissionen mit 6,05 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>e auf Vorjahresniveau. Der Rückgang der Emissionen stammt aus den Transportaktivitäten unserer Transportpartnern (Scope 3), die im Berichtsjahr 20,87 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>e ausmachten. Darin enthalten sind 0,08 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>e aus Dienstreisen. Die rückläufige Entwicklung der Scope-3-Emissionen liegt vor allem an verbesserten Effizienzen im Straßentransport- und Seefrachtgeschäft.

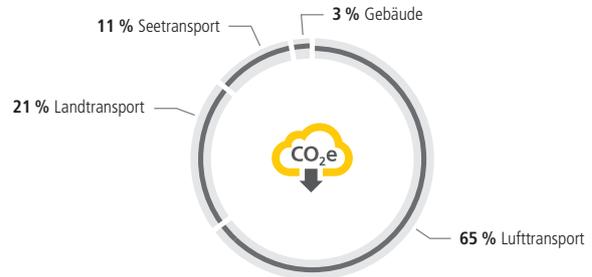
**CO<sub>2</sub>e- Emissionen Konzern (Scopes 1, 2 und 3)** ✓ PwC

Gesamt 26,92 Mio. Tonnen CO<sub>2</sub>e



**CO<sub>2</sub>e-Emissionen (gesamt) nach Verursachern** ✓ PwC

Gesamt: 26,92 Mio. Tonnen CO<sub>2</sub>e



Die Mehrjahresübersicht und eine detaillierte Aufstellung der Daten sind im Anhang dieses Berichts enthalten.

Um als Konzern bei unseren finanziellen und treibhausgasbezogenen Zahlen konsistent zu bleiben, verwenden wir den Kontrollansatz, wie er in Textziffer 2 im Anhang zum Konzernabschluss dargestellt wird.

**Lokale Luftschadstoffe und Lärmemissionen** ✓ PwC

Insbesondere im Rahmen unserer Transportaktivitäten werden durch die Verbrennung von fossilen Kraftstoffen nicht nur Treibhausgasemissionen, sondern auch andere lokale Luftschadstoffe wie Stickstoffoxide (NO<sub>x</sub>), Schwefeldioxid (SO<sub>2</sub>) und Feinstaub (PM<sub>10</sub>) erzeugt. Diese Emissionen reduzieren wir, indem wir unsere Flug- und Fahrzeugflotte erneuern und die Heizungssysteme in unseren Gebäuden modernisieren. In den Innenstädten tragen der wachsende Anteil unserer elektrisch betriebenen Fahrzeuge sowie die Fuß- und Fahrradzustellung zu einer Reduktion von lokalen Luftschadstoffen und der Lärmbelastung bei.

Unsere langfristige Vision bis 2050, die transportbezogenen Emissionen netto auf null zu senken, enthält auch das strategische Teilziel, unsere eigene Zustellung (einschließlich der Abholung) bis zum Jahr 2025 zu 70 Prozent mit sauberen Zustell- und Abholkonzepten wie Fahrradzustellung oder Elektromobilität durchzuführen.

Die Berechnung der lokalen Schadstoffe unserer eigenen Flotte folgt der Methodik der Europäischen Umweltschutzbehörde EEA sowie der US-Umweltschutzbehörde EPA, basierend auf nationalen oder internationalen Flottendurchschnitten.

### Entwicklung der Emissionen aller Luftschadstoffe ✓ PwC

In Summe lagen die Emissionen der lokalen Luftschadstoffe im Berichtsjahr nahezu auf dem Vorjahresniveau. Während im Lufttransport durch die stärkere Nutzung unserer eigenen Flotte ein leichter Anstieg der Emissionen verzeichnet wurde, gingen die Emissionen im Straßenverkehr erneut leicht zurück. Ursächlich dafür ist vor allem die stetige Erneuerung unserer Fahrzeugflotte auf Basis der jeweils neuesten Emissionsstandards. Im Berichtsjahr entsprachen

bereits mehr als 48.000 unserer Fahrzeuge in Europa den Euro-Norm-Klassen 5 oder 6. Zudem wirken sich viele der Maßnahmen, mit denen wir die Treibhausgasemissionen reduzieren, auch positiv auf den Ausstoß lokaler Luftschadstoffe aus, etwa der Einsatz von Elektromobilität, Gasantrieben oder die Verbesserung der Kraftstoffeffizienz.

Die Mehrjahresübersicht und eine detaillierte Darstellung der Daten stellen wir im Anhang dieses Berichts dar.

### Emissionen lokaler Luftschadstoffe 2016<sup>1,2</sup> ✓ PwC

Stickstoffoxide (NO<sub>x</sub>): 32.255 Tonnen

Schwefeldioxid (SO<sub>2</sub>): 1.922 Tonnen

Feinstaub (PM<sub>10</sub>): 1.135 Tonnen

52 % Lufttransport



48 % Landtransport

69 % Lufttransport



31 % Landtransport

78 % Landtransport



22 % Lufttransport

<sup>1</sup> Enthält nur die Emissionen der eigenen Flugzeuge und Fahrzeuge; <sup>2</sup> Die Berechnung der Luftschadstoffe für den Straßenverkehr erfolgt nach Kraftstoffverbrauch, für den Lufttransport nach Streckenprofil. Es wurden Emissionsfaktoren aus dem EMEP/EEA Air Pollutant Emission Inventory Guidebook (2013) sowie der US-Umweltschutzbehörde verwendet.

## Natürliche Ressourcen

Themen wie Ressourcenverbrauch, Abfallentsorgung und Biodiversität zählen nicht zu den Schwerpunkten unseres Umweltschutzprogramms: Wir haben weder einen signifikanten Ressourcenverbrauch noch verursachen wir erhebliche Mengen Abfall, und auch unsere Auswirkungen auf die Biodiversität sind gering, daher haben diese Faktoren keine hohe Priorität für unser Geschäft und unsere Stakeholder. Ungeachtet dessen halten wir diese Themen für gesellschaftlich relevant und berichten deshalb darüber.

### Holz und Wasser

Mit unserer Konzernpapierrichtlinie verpflichten wir uns, ausschließlich recycelte Papierprodukte zu beschaffen und zu verwenden. Ausnahmen sind nur zulässig, wenn Recyclingpapier technische Anforderungen nicht erfüllt oder nicht im lokalen Markt zu beschaffen ist.

Daneben arbeiten wir daran, unseren Papierverbrauch zu reduzieren. Auf diesem Weg tragen wir auch dazu bei, die Nachfrage nach Holz zu mindern. In der Folge sinkt der Wasser- und Energieverbrauch bei der Papierproduktion und die Abholzung von tropischen Regenwäldern, Urwäldern und geschützten oder schützenswerten Altwäldern wird verhindert. Außerdem wollen wir unsere Verpackungsmengen reduzieren und arbeiten dafür eng mit Fachleuten und unseren Kunden zusammen.

Mit unseren geschäftlichen Aktivitäten ist kein signifikanter Wasserverbrauch verbunden. Wir nutzen Wasser an unseren Standorten in erster Linie als Trinkwasser oder in unseren sanitären Anlagen. Weil wir unser Wasser vorwiegend über die kommunale Wasserversorgung beziehen und über die öffentliche Kanalisation entsorgen, gehören Verbrauch und Entsorgung von Wasser nicht zu den wesentlichen Umweltfaktoren für den Konzern. Daher erfassen und berichten wir keine konzernweiten Daten. Zur Information veröffentlichen wir im Anhang zu diesem Bericht den Wasserverbrauch an unseren Standorten in Deutschland, wie wir ihn auch an CDP berichten. Im Rahmen unseres Umweltmanagements setzen wir Maßnahmen um, die den Wasserverbrauch reduzieren. So installieren wir, wenn möglich, bei Neubaumaßnahmen Wasserrückgewinnungsanlagen und effiziente Sanitäreanlagen.

### Verpackung, Abfall und Recycling

Als Logistikkonzern setzen wir Packmittel wie Paletten und Verpackungsmaterialien ein. Außerdem entsteht in

unseren Büros Papiermüll, der häufig vermieden oder reduziert werden kann. Dabei hilft uns die immer weitere voranschreitende digitale Technik. Außerdem bemühen wir uns, verbrauchte Materialien nach Möglichkeit zu recyceln, und tragen damit ebenfalls zur Kreislaufwirtschaft bei.

Flugzeuge, Fahrzeuge und unsere IT-Ausstattung müssen gewartet und eines Tages auch entsorgt werden. Da wir unsere Fahrzeuge und Flugzeuge überwiegend leasen, liegt deren Wartung und gegebenenfalls Entsorgung in der Regel in der Verantwortung der Hersteller oder anderer externer Anbieter. Auch die Wartung und Entsorgung unserer IT-Ausstattung erfolgt unter ähnlichen Bedingungen. Unsere Wartungs- und Entsorgungsverträge machen unseren Partnern unmissverständliche Vorgaben, damit sie umweltfreundliche Prozesse einhalten.

Abfall ist für uns kein priorisiertes Thema und wird daher nicht zentral gesteuert. Jedoch ist zum Beispiel Mülltrennung an vielen unserer Standorte Standard. Die Erfassung und Überprüfung von Abfall erfolgt im Rahmen der Energiemanagementsysteme vor Ort, wo auch die Einsparung gesteuert werden kann.

## BIODIVERSITÄT

Unsere Standorte liegen meist in städtischen Bereichen oder ausgewiesenen Gewerbegebieten, sodass unser Geschäftsbetrieb in der Regel keinen negativen Einfluss auf Naturschutzgebiete nimmt oder geschützte Tiere und Pflanzen gefährdet. Durch unsere Treibhausgasemissionen und Luftschadstoffe, den Einsatz natürlicher Ressourcen oder durch andere Faktoren, die mit unserer Geschäftstätigkeit in Verbindung stehen, wirkt sich unsere Arbeit auch auf die Ökosysteme aus. Deshalb achten wir bei den Maßnahmen im Rahmen unseres Umweltmanagements darauf, inwiefern sie auf die Biodiversität Einfluss nehmen. So sind etwa in unserer Konzernrichtlinie zur Verwendung von flüssigen Biokraftstoffen auch Aspekte der Biodiversität in den Herkunftsländern der Kraftstoffe berücksichtigt.

Ein weiteres Beispiel ist der Transport von geschützten Tier- und Pflanzenarten, der in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich ausgeschlossen wird, aber weltweit ein großes gesellschaftliches Problem darstellt. Wir sind Mitglied in der United for Wildlife Taskforce unter Schirmherrschaft von Prinz William und haben 2016 zusammen mit anderen Logistikunternehmen

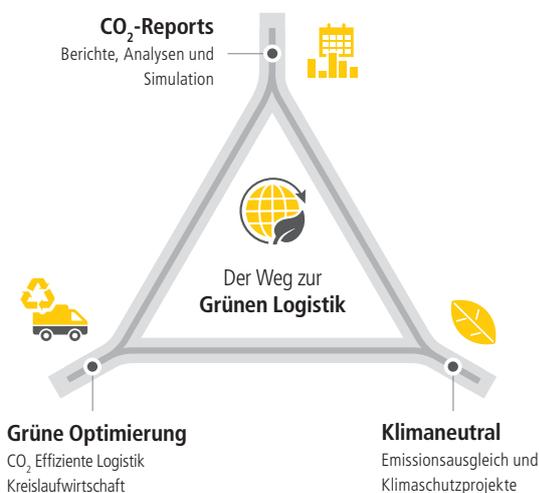
eine Initiative des Buckingham Palace gegen den Handel mit geschützten Tieren unterzeichnet. Gemeinsam haben wir uns darin das Ziel gesetzt, die Transportwege für den illegalen Handel geschützter Wildtiere stillzulegen. Im Berichtsjahr haben wir umfassende Aktivitäten durchgeführt, um dieses Ziel zu erreichen: Wir haben unsere Mitarbeiter mit einer Kommunikationskampagne für das Thema sensibilisiert und Schulungen darüber durchgeführt, an welchen Anzeichen sie verdächtige Fracht erkennen können und welche Maßnahmen bei Verdacht auf illegale Tiertransporte zu ergreifen sind. Außerdem nehmen unsere Mitarbeiter an Workshops teil und engagieren sich ehrenamtlich in internationalen Tierschutzinitiativen.

Im Berichtsjahr haben wir den Transport eines schwarzen Spitzmaulnashorns von seinem Geburtsort in der Tschechischen Republik in seine natürliche Heimat Tansania übernommen. Die Auswilderung in einen Naturpark ist Teil eines laufenden Tierschutzprojektes des George Adamson Wildlife Preservation Trust. Die Stiftung setzt sich für den Erhalt und die Vermehrung bedrohter Tierarten in ihrer natürlichen Umgebung ein.

## Umweltfreundliche Produkte

Von unserer Kompetenz in nachhaltiger Logistik profitieren auch unsere Kunden: Unter dem Namen GoGreen Services bieten wir umweltfreundliche Produkte an und entwickeln individuelle Logistiklösungen zur Grünen Optimierung. Als Logistikdienstleister können wir durch die Entwicklung entsprechender Lösungen einen Mehrwert für Umwelt und Gesellschaft, aber auch für unser Unternehmen und vor allem für unsere Kunden schaffen – ganz im Sinne unseres Shared Value-Prinzips. Der Ausbau unseres Geschäfts mit Grünen Produkten und Lösungen ist auch Teil unserer strategischen Ziele, mit denen wir unsere Vision, die transportbezogenen Emissionen bis 2050 netto auf null zu senken, Wirklichkeit werden lassen wollen: Wir wollen den Anteil unseres Umsatzes, der grüne Lösungen beinhaltet, bis 2025 auf über 50 Prozent steigern. Damit tragen wir dazu bei, dass auch die Lieferketten unserer Kunden umweltfreundlicher werden.

### Umweltfreundliche Produkte Deutsche Post DHL Group



Wir unterscheiden zwischen standardisierten und individuellen Lösungen. Standardisierte Produkte bieten wir unseren Kunden für die Erfassung oder zum Ausgleich ihrer Emissionen an:

- **CO<sub>2</sub>-Reports:** Wir helfen unseren Kunden, die Umweltauswirkungen ihrer Transport- und Logistikaktivitäten zu verstehen. Es werden die gleichen Berechnungsgrundlagen für die Treibhausgasemissionen angewendet wie bei unseren eigenen

Emissionserfassungen. Die Berechnungsmethoden werden einer unabhängigen und regelmäßigen Prüfung unterzogen.

- **Klimaneutrale Produkte:** Unsere Kunden können ihre transport- und logistikbezogenen Treibhausgasemissionen mit unseren klimaneutralen Produkten ausgleichen. Es werden die gleichen Berechnungsgrundlagen für die Treibhausgasemissionen angewendet wie bei unseren eigenen Emissionserfassungen. Auch Berechnung und Ausgleich der Emissionen für unsere klimaneutralen Produkte sind Gegenstand einer unabhängigen und regelmäßigen Prüfung.

In unserem Produktbereich Grüne Optimierung bieten wir in Ergänzung zu unseren standardisierten Produkten individuelle Logistiklösungen an, mit denen wir unsere Kunden dabei unterstützen, ihre Treibhausgasemissionen zu senken und weitere Auswirkungen auf die Umwelt zu mindern.

## STANDARDISIERTE PRODUKTE

### Mit CO<sub>2</sub>-Reports Transparenz über den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck vermitteln

In CO<sub>2</sub>-Reports weisen wir unseren Kunden die entstandenen Treibhausgasemissionen für unsere Transporte und Logistikdienstleistungen aus. Dabei wenden wir den GHG-Produktstandard an und unterziehen die Berechnungsmethoden jährlich einer unabhängigen Verifizierung durch das externe Prüfunternehmen SGS. Über verschiedene Standardberichtsformate hinaus bieten wir Kunden von Express und Global Forwarding, Freight ein interaktives Modul an: Mit dem Carbon Dashboard werden auch Effizienzsimulationen möglich.

2016 wurden insgesamt 4,4 Millionen Tonnen Treibhausgasemissionen in CO<sub>2</sub>-Reports erfasst. Das Produkt wird weiterhin vor allem von Kunden im Unternehmensbereich Global Forwarding, Freight nachgefragt, mit einem leichten Rückgang der berichteten Emissionen im Berichtsjahr. Ein Anstieg ist im Unternehmensbereich Express zu vermerken. Die Mehrjahresübersicht der Daten stellen wir im Anhang dieses Berichts dar.

Im Berichtsjahr wurde ein neues Produkt gemäß den Anforderungen unserer Berechnungsstandards entwickelt und geprüft: Mit dem DHL Carbon Calculator bieten wir Kunden eine kostenlose Webanwendung, die eine

Echtdaten-basierte Emissionsberechnung für nahezu alle Sendungsgrößen und Transportmodi in den Unternehmensbereichen Global Forwarding, Freight und Supply Chain ermöglicht.

#### **Emissionsausgleich dank klimaneutraler Produkte**

Mit unseren klimaneutralen GoGreen-Produkten ermöglichen wir unseren Kunden, ihre transport- und logistikbezogenen Treibhausgasemissionen auszugleichen. Auch hier wenden wir den GHG-Produktstandard an. Berechnung und Ausgleich der Emissionen werden jährlich durch das externe Prüfunternehmen SGS verifiziert.

Die Emissionen gleichen wir durch externe Klimaschutzprojekte in den Bereichen Energieeffizienz, erneuerbare Energien und (Wieder-)Aufforstung aus, die grundsätzlich mit dem Gold Standard zertifiziert sind. Dazu zählt auch unser eigenes Klimaschutzprojekt in Lesotho, in dem durch die Nutzung effizienter Kocher bis zu 80 Prozent weniger Brennholz verbraucht wird. Im Berichtsjahr wurde unser Projekt als erste Initiative nach dem Fairtrade-Klima-Standard zertifiziert. Der zusätzliche Standard belegt den gesellschaftlichen Nutzen des Projektes und sorgt für eine zusätzliche Prämienzahlung von einem Euro pro CO<sub>2</sub>-Zertifikat, die von den Dorfgemeinschaften in Klimaadaptionsmaßnahmen vor Ort investiert werden können. Im Berichtsjahr konnten wir bereits rund 4.000 Nutzer als neue Fairtrade-Klima-Standard-Mitglieder gewinnen, damit haben wir einen Anteil von 10.076 CO<sub>2</sub>-Zertifikaten mit dem Standard zertifiziert.

Im Berichtsjahr wurden rund zwei Milliarden klimaneutrale Sendungen befördert. Der erzielte Emissionsausgleich durch klimaneutrale Sendungen und Logistikservices lag bei mit mehr als 253.000 Tonnen CO<sub>2</sub>e auf dem Vorjahresniveau. Klimaneutrale Produkten werden vor allem durch Kunden der Unternehmensbereiche Post - eCommerce - Parcel und Express nachgefragt.

Die Mehrjahresübersicht der Daten stellen wir im Anhang zu diesem Bericht dar.

## **INDIVIDUELLE LÖSUNGEN**

#### **Grüne Optimierung bietet passgenaue Lösungen**

Mit der Grünen Optimierung bieten wir unseren Kunden individuelle Logistiklösungen an, für die wir jeden Bestandteil ihrer Lieferkette überprüfen. Dabei ermitteln wir Optimierungsmöglichkeiten, durch die sie ihre

Treibhausgasemissionen senken oder die Umweltauswirkungen sämtlicher Prozesse im Sinne einer Kreislaufwirtschaft optimieren können.

#### **Reduktion von Treibhausgasemissionen**

Wir untersuchen die gesamte Lieferkette des Kunden auf Möglichkeiten zur Umwelt- und Effizienzverbesserung – vom Design der Logistiknetzwerke über Straßentransport und Lagerlogistik bis hin zum Subunternehmermanagement. Daraus leiten wir für den Kunden maßgeschneiderte Konzepte ab, um seine Logistik effizienter und umweltfreundlicher durchzuführen. Neben den ökologischen Vorteilen werden auch mögliche Kosteneinsparungen betrachtet.

Ausgewählte Beispiele:

- Im Geschäftsfeld Seefracht im Unternehmensbereich Global Forwarding, Freight bieten wir als erstes Speditionsunternehmen Kunden mit Green Danmar eine umweltfreundliche Lösung, mit der passgenau ihre Lieferkettenanforderungen umgesetzt werden können. Im Rahmen eines strengen Auswahlprozesses werden Reedereien identifiziert, deren CO<sub>2</sub>-Effizienz um mindestens fünf Prozent über dem Branchendurchschnitt liegt, die den betrieblichen Anforderungen des Kunden am besten entsprechen und dabei das beste Preis-Leistungs-Verhältnis bieten.
- „Teardrop Trailer“, aerodynamisch geformte Lkw-Auflieger, die wir bereits seit einigen Jahren erfolgreich einsetzen, sind seit dem Berichtsjahr erstmalig auch in Deutschland im Einsatz. Einer der Auflieger ist im Unternehmensbereich Supply Chain für ein Textilhandelsunternehmen unterwegs, der andere ist im Unternehmensbereich Global Forwarding, Freight zwischen Köln und Süddeutschland im Einsatz. Der Auflieger erzielt eine Kraftstoffersparnis von bis zu zehn Prozent.
- Zu den Olympischen Spielen in Brasilien wurde im Unternehmensbereich Supply Chain gemeinsam mit einem Großkunden eine grüne Lieferkettenlösung entwickelt. Dafür wurde unsere Flotte in Rio de Janeiro um zwei Elektrofahrzeuge für die Zustellung in den Premium-Stores des Kunden ergänzt. Zudem wurde die Zustellung außerhalb der Hauptverkehrszeiten eingeführt, um Staus zu vermeiden, wodurch rund 1.200 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart werden konnten. Durch den Einsatz energieeffizienter Beleuchtungssysteme im

Logistiklager, das wir im Auftrag des Kunden betreiben, konnte der Energieverbrauch um 55 Prozent gesenkt werden.

- Immer mehr Kunden in Deutschland nutzen die umweltfreundliche Versandoption GoGreen Regional und tragen damit zum Ausbau der Elektromobilität bei: Je mehr Sendungen die Kunden mit diesem Versandservice verschicken, desto höher die Investition des Konzerns in die regionale Zustellung per Elektrofahrzeug. Das Angebot von GoGreen Regional können Kunden bereits in Berlin, Bochum, Duisburg, Essen, Hamburg und Köln nutzen.

#### Förderung der Kreislaufwirtschaft

Die Kreislaufwirtschaft kann durch die Entkopplung von Wachstum und Ressourcennutzung eine entscheidende Rolle für die Zukunft spielen. Durch die Entwicklung entsprechender Lösungen möchten wir den Übergang von der linearen Wirtschaft zur Kreislaufwirtschaft unterstützen. Im Berichtsjahr haben wir gemeinsam mit der CE100-Initiative der Ellen MacArthur Foundation und der Cranfield University eine Studie zur Bedeutung der Rückführungslogistik veröffentlicht.

Wir entwickeln Lösungen für die Rückführungs- und Entsorgungslogistik und für eine erweiterte Herstellerverantwortung unserer Kunden. Entsprechende Lösungen bieten wir unter anderem mit unserem Produktportfolio DHL EnviroSolutions an.

#### Ausgewählte Beispiele:

- Eine innovative Anlage zur Energierückgewinnung aus Biomasse betreiben wir in der Nähe des Flughafens London Heathrow. Für den Kunden British Airways werden wiederverwendbare und für Recycling geeignete Materialien aus der Bordverpflegung von nicht verwertbarem und kontaminiertem Abfall getrennt. Materialien, die nicht recycelt werden dürfen und strengen Anforderungen unterliegen, werden bearbeitet und zur Energiegewinnung genutzt. Daraus resultieren Kosten- und Energieeinsparungen für den Kunden sowie eine Reduktion seiner CO<sub>2</sub>-Emissionen um voraussichtlich rund 4.000 Tonnen über eine Laufzeit von zehn Jahren. Im Jahr 2017 wird am Flughafen London Gatwick eine weitere Anlage in Betrieb genommen.
- Für einen Kunden in den USA haben wir ein Verpackungssystem implementiert, das die Verpackung in der jeweils optimalen Größe für jedes Produkt erstellt. Durch diese Lösung konnten wir den Leerraum in den Paketen, den Verbrauch von Verpackungsmaterial und die Anzahl der Sendungen reduzieren.
- In Deutschland wurde der Recycling-Versandservice Electroreturn ausgeweitet. Kunden der Deutschen Post können über den Service Elektroaltgeräte wie Handys für ein umweltfreundliches Recycling an den Partner ALBA Group schicken. Seit 2016 umfasst das Serviceangebot mit DHL Retoure auch Pakete bis 31,5 Kilogramm.
- Für unseren Großkunden Cisco haben wir in den USA und in Großbritannien eine Rückführungslogistiklösung pilotiert. Cisco prüft, wie der Anteil der rückgeführten Produkte für die Wiederaufbereitung und Wiederverwendung erhöht werden kann. Kunden von Cisco in den USA und Großbritannien testen den neuen „Send IT Back“-Prozess und eine mobile App. Mithilfe der App können sie ganz einfach die Abholung von Altgeräten durch DHL beauftragen. Die Geräte werden wiederverwendet oder durch Partner von Cisco recycelt.



## INTERVIEW

» **Unsere Mitarbeiter sind und bleiben einer unserer wichtigsten Vermögenswerte. Schließlich sind sie es, die dafür sorgen, dass wir erste Wahl für unsere Kunden sind und bleiben.** ‹‹

**KEN ALLEN**  
MITGLIED DES VORSTANDS EXPRESS

## Interview mit Ken Allen

„In unserem Bereich muss jeder eine Netzwerk-Mentalität haben“

Herr Allen, das Expressgeschäft lebt von der Schnelligkeit und Zuverlässigkeit der Dienstleistungen. Gleichzeitig steigen die Ansprüche aller beteiligten Akteure an die Umwelteffizienz der angebotenen Produkte und Services. Eine zeitgenaue Zustellung bei gleichzeitig effizienter Routenplanung und ressourcensparender Fahrweise in verbrauchs- und geräuscharmen Fahrzeugen wäre demnach das Ziel – inwieweit ist dieses bereits Realität im Tagesgeschäft?

Wir sind auf einem guten Weg. Mit ausgefeilten Kapazitäts- und Routenplanungssystemen stellen wir sicher, dass wir insgesamt immer den kürzesten und schnellsten Weg zu unseren Kunden nehmen. Wir schulen unsere Kurier in sicheren und umweltschonenden Fahrtechniken und nutzen in einigen Märkten zusätzlich Telematiksysteme. Außerdem haben wir die Umstellung auf umweltschonende Lieferfahrzeuge – wie Elektrotransporter und Frachträder – beschleunigt und setzen vor allem in Ballungsräumen verstärkt auf die Zu-Fuß-Zustellung durch Kurier. Diese Maßnahmen haben dazu beigetragen, dass wir die CO<sub>2</sub>-Effizienz unseres globalen Netzwerks Jahr für Jahr verbessern, obwohl das starke Wachstum des Online-Handels die Zustellung auf der letzten Meile von Grund auf verändert – durch mehr Einzellieferungen (und dadurch mehr Stopps für die Fahrer) an private Adressen und längere Wege. Natürlich können wir noch viel tun, um unseren Bodenbetrieb noch effizienter zu gestalten. Wir werden die Modernisierung unserer Flotte weiter vorantreiben, neue Schulungsmethoden für Fahrer testen und

unsere Routenführung ständig überprüfen, um sicherzustellen, dass wir die Erwartungen unserer Kunden an eine möglichst umweltschonende Zustellung erfüllen.

Zur Erreichung der langfristigen Umweltziele des Konzerns wird es maßgeblich sein, auch im Luftfrachtgeschäft die Emissionen immer weiter zu reduzieren. DHL Express ist einer der größten Luftflottenbetreiber weltweit – welche Aktivitäten treiben Sie voran, um Umweltthemen in den Sektoren Transport und Luftfahrt umzusetzen? Welcher dieser Maßnahmen messen Sie für Ihr Geschäft die größte Bedeutung zu?

Wir brauchen Luftfrachtkapazitäten, um unseren Kunden die kurzen Laufzeiten und globalen Verbindungen zu bieten, auf denen unser Serviceangebot gründet. Gleichzeitig verursacht der Luftfrachtbereich mehr Emissionen als jeder andere unserer Geschäftsbereiche und steht daher auch im Mittelpunkt unserer Bemühungen um eine Minimierung unseres ökologischen Fußabdrucks. Bis jemand ein emissionsfreies Flugzeug entwickelt – was einen enormen Technologiesprung gegenüber dem heutigen Stand der Technik erfordern würde –, können wir die deutlichsten Emissionssenkungen erzielen, wenn wir unsere Effizienz verbessern. Bei DHL Express drückt sich dies darin aus, dass wir mehr moderne, treibstoffsparende Flugzeuge einsetzen, die Auslastung unserer Flugzeugflotte verbessern und unsere Routen effizienter planen. Außerdem nutzen wir langsamere, sauberere Transportmittel, wann immer wir die gefragten Routen mit diesen genauso gut abdecken können, ohne Abstriche beim Service machen zu müssen.

**Auch das Mitarbeiterengagement ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für ein Geschäft, in dessen Zentrum der tägliche**

**millionenfache Kundenkontakt steht. Sind seit Einführung des konzernweiten Entwicklungs- und Engagement-Programms Certified bereits positive Entwicklungen bei DHL Express spürbar? Wie wirkt sich der Kulturwandel im Geschäftsalltag aus?**

DHL Express ist sozusagen der Vorreiter der konzernweiten Certified-Initiative, die auf dem enorm erfolgreichen Certified-International-Specialist-Programm aufbaut, das wir 2010 weltweit eingeführt haben. Dieses Programm hat sich für unseren Bereich seither in jedem Jahr enorm positiv ausgewirkt – zum Beispiel durch bessere Bewertungen des Mitarbeiterengagements und der aktiven Führung in unserer Mitarbeiterbefragung, eine höhere Kundenzufriedenheit und Produktivitätssteigerungen, die sich in unserer Ertragsentwicklung der letzten sieben Jahre widerspiegeln. Wir betreiben eine Transport- und Technologieinfrastruktur im Wert von mehreren Milliarden Euro, aber unsere Mitarbeiter sind und bleiben einer unserer wichtigsten Vermögenswerte. Schließlich sind sie es, die dafür sorgen, dass wir erste Wahl für unsere Kunden sind und bleiben. Ich sehe mit großem Stolz, wie der Certified-Ansatz die „Can do“-Kultur bei DHL Express geprägt hat und als konzernweite Initiative in die Strategie 2020 integriert worden ist. Ich habe keinen Zweifel daran, dass der Certified-Ansatz einen maßgeblichen Beitrag zur Realisierung der Ziele im Rahmen der Connect-Säule der Strategie 2020 leisten wird – indem er unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu befähigt, ihr enormes Potenzial voll auszuschöpfen und als Team weiter einen herausragenden Service und Mehrwert zu liefern.

**Die Mitarbeiter von DHL Express stellen häufig das Gemeinschaftsgefühl als ein besonders motivierendes Element ihrer täglichen Arbeit heraus. Wie steht das Management im Kontakt zu den Mitarbeitern in der Fläche, und wie fördern Sie diese Zusammengehörigkeit?**

In unserem Bereich muss jeder eine ‚Netzwerk-Mentalität‘ haben. Das ist eine unverzichtbare Voraussetzung für unseren Erfolg. Ich predige immer, dass Führungskräfte so viel wie möglich „draußen und an der Basis“ sein sollten und ermutige unsere weltweiten Manager dazu, den größten Teil ihrer Arbeitszeit beim Kunden und im Gespräch mit ihren Mitarbeitern zu verbringen. Nur so können wir sicherstellen, dass wir stets wissen, was unsere Mitarbeiter motiviert, und die Geschäftsbeziehungen zu unseren Kunden stärken. Das gleiche gilt für mein Führungsteam.

Jeder von uns verbringt mehr als 70 Prozent seiner Zeit mit Besuchen unserer Länderorganisationen, Treffen mit Kunden und Mitarbeitern, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren und sich selbst einen Eindruck davon zu verschaffen, wie die Dinge laufen. Wir haben diese Führungswerte durch das Certified International Manager Programm auch formal in unsere Kultur integriert. Die Tatsache, dass unsere globalen Vorstände selbst CIM- und CIS-Workshops leiten, unterstreicht unser Bekenntnis zu diesen Werten. Außerdem hilft es uns, einen regelmäßigen offenen Austausch mit Mitarbeitern auf allen Ebenen darüber zu führen, wie wir noch besser im Team zusammenarbeiten und noch bessere Leistungen erbringen können.

**Unser Stichwort für den diesjährigen Bericht zur Unternehmensverantwortung heißt: „Das Ganze sehen“. Welche Entwicklungen und Trends betrachten Sie als maßgeblich für das Expressgeschäft und worauf legen Sie Ihren Fokus für das Jahr 2017?**

Das internationale Expressgeschäft ist ein etablierter, sehr wettbewerbsintensiver Markt. Die großen Player verfügen alle über eine gut ausgebaute Infrastruktur und auch die grundlegenden Servicestandards sind insgesamt relativ hoch. Trotzdem gibt es immer noch jede Menge Ineffizienzen in den globalen Lieferketten und der internationalen Regulierung des Handels. Durch relativ kleine Anpassungen in unseren Netzen und Abläufen können wir dramatische Serviceverbesserungen erzielen. Diese „schrittweisen Innovationen“ haben erhebliche Auswirkungen auf unser globales Serviceangebot. Beispielsweise haben wir 2016 in unserem europäischen Hub in Leipzig eine neue automatisierte Sortieranlage für schwerere Sendungen in Betrieb genommen. Diese verkürzt die Umschlagzeit für diese Sendungen (sowie die Kosten und die Fehleranfälligkeit in der Abfertigung) erheblich und schafft so einen klaren Mehrwert für unsere Kunden. Für längerfristig sehr spannend halte ich Möglichkeiten für weitere Effizienzsteigerungen in unserem Netzwerk und zusätzliches Wachstumspotenzial durch Entwicklungen im Bereich der Automatisierung. Außerdem gehe ich fest davon aus, dass wir Entwicklungen im Bereich der E-Mobilität und treibstoffsparenden Flugzeuge nutzen werden, um unsere globale Transportflotte noch grüner zu machen.





# ANHANG

## INHALT

Über den Bericht	106
Materialitätsanalyse 2015	107
Mehrjahresübersicht	108
Mitarbeiterdaten	
Umweltdaten	
Gesellschaft und Engagement	
Finanzdaten	
Prüfbescheinigung	117

## ANHANG

### Über den Bericht

Der Bericht zur Unternehmensverantwortung 2016 (im folgenden CR-Bericht) wurde in Übereinstimmung (Kernoption) mit den internationalen Leitlinien G4 der Global Reporting Initiative (GRI) erstellt. Die Auswahl der materiellen Berichtsthemen basiert auf den Ergebnissen der Materialitätsanalyse im Jahr 2015. Gleichzeitig dienen die Informationen in diesem Bericht als Fortschrittsbericht für die Umsetzung der zehn Prinzipien des UN Global Compact (Advanced Level), die wir auf Basis der von UNGC und GRI gemeinsam veröffentlichten Publikation „Making the Connection“ zugeordnet haben. Die entsprechenden Verweise auf die Global-Compact-Prinzipien wurden in den GRI-Index integriert.

#### Veröffentlichung

Der CR-Bericht erscheint parallel mit der Veröffentlichung des Geschäftsberichts. Der vorliegende CR-Bericht wurde am 8. März 2017 als Online-Bericht, im PDF-Format sowie in gedruckter Version in deutscher und englischer Sprache veröffentlicht. Der Vorjahresbericht erschien am 9. März 2016. Bereits seit dem Jahr 2003 veröffentlicht der Konzern Berichte zu den Themen Umwelt, Personal, und Unternehmensverantwortung. Alle Berichte können über den Download-Bereich der Konzern-Website abgerufen werden.

#### Externe unabhängige Prüfung

Die Berichtsinhalte zu den materiellen Themen sowie die Inhalte des Kapitels Organisation und Strategie wurden einer unabhängigen externen Prüfung durch die PricewaterhouseCoopers AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft (PwC), Frankfurt am Main, unterzogen. Der Prüfbescheinigung kann sowohl der Prüfungsumfang als auch das Ergebnis der Prüfung entnommen werden. Daten unserer klimaneutralen Produkte (CO<sub>2</sub>-Ausgleich) sind Gegenstand des jährlichen Audits durch die Société Générale de Surveillance (SGS). Da das Ergebnis der Prüfung in der Regel erst nach dem Veröffentlichungstermin des CR-Berichts vorliegt, verweisen wir dazu auf die Konzern-Website.

#### Berichtsumfang

Der CR-Bericht deckt den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2016 ab und umfasst den Konsolidierungskreis, der auch dem Jahresabschluss 2016 zugrunde liegt. Es wurden alle Unternehmen einbezogen, die von der Deutsche Post AG beherrscht werden. Abweichungen von dieser Regel wurden kenntlich gemacht. Die Anteilsbesitzliste 2016 stellen wir auf der Konzern-Website zum Download bereit. Die Berichtsinhalte, die Bestandteil der unabhängigen externen Prüfung sind, wurden entsprechend gekennzeichnet (✓ PwC).

#### Verwendete Begriffe

Zugunsten der besseren Lesbarkeit des CR-Berichts verzichten wir in der Regel auf die Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Selbstverständlich schließen Begriffe wie Mitarbeiter stets beide Geschlechter ein.

#### Erhebungsmethoden, Berechnungsgrundlagen

Quantitative Informationen zu Mitarbeitern werden in Kopffzahlen dargestellt, soweit nicht anders vermerkt, und entsprechen dem Stichtag 31. Dezember 2016. Erhebungsmethoden werden an den relevanten Berichtsstellen ausgewiesen. Berechnungsgrundlagen für Daten, wie auch Angaben, die einer Schätzung unterliegen, werden ebenfalls im direkten Bezug erläutert. Dies gilt auch für Veränderungen in den Berechnungsgrundlagen gegenüber dem Vorjahr. Angepasste Vorjahresdaten wurden entsprechend gekennzeichnet. Gemäß den Vorgaben des Greenhouse Gas Protocol weisen wir Treibhausgasemissionen für Scope 2 sowohl nach der standort- als auch der marktbasierter Methode als CO<sub>2</sub>e-Bruttovolumen aus. Wenn im Text nicht weiter auf eine Methode Bezug genommen wird, handelt es sich stets um die marktbasierter Methode. Die Berechnungsmethoden entsprechen den Anforderungen des European Emissions Trading System (EU-ETS) sowie den Normen EN 16258 und ISO 14064.

#### Kontakt

Ihre Meinung ist uns wichtig: Fragen oder Anregungen können Sie per E-Mail an die Redaktion richten.

Deutsche Post AG – Zentrale – Zentralbereich  
Konzernkommunikation und Unternehmensverantwortung,  
53250 Bonn

## Materialitätsanalyse 2015 ✓ PwC

Um die wesentlichen Themen aus den Bereichen Mitarbeiter, Umwelt und Unternehmensführung zu identifizieren, hat Deutsche Post DHL Group im Jahr 2015 erneut eine Materialitätsanalyse durchgeführt. Zudem wurden konkrete Ziele und Kennzahlen definiert bzw. bestätigt.

- Im Bereich Mitarbeiter fokussieren wir auf die Themen Mitarbeiterengagement, Weiterentwicklung von Mitarbeitern sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz.
- Im Bereich Umwelt konzentrieren wir uns auf die Themen Energieeffizienz sowie Luftverschmutzung und Lärm.
- Im Bereich Unternehmensführung setzen wir den Schwerpunkt auf die Aspekte Compliance, Datenschutz und -sicherheit sowie auf die Standards in der Wertschöpfungskette mit dem Schwerpunkt auf die Umwelt- und Sozialstandards in der Lieferkette.

Kennzahlen in den Bereichen Compliance, Datenschutz- und Sicherheit sowie Umwelt- und Sozialstandards in der Lieferkette berichten wir nicht, da diese Informationen sensible Daten für unser Geschäft betreffen.

### Methodik der Materialitätsanalyse

Die Auswahl der für Deutsche Post DHL Group materiellen Themen fand in einem vierstufigen Prozess statt.

Im ersten Schritt teilten uns 500 Vertreter unserer Anspruchsgruppen im Rahmen einer internationalen und anonymisierten Online-Umfrage ihre Einschätzung zur Bedeutung von Nachhaltigkeitsthemen für unseren Konzern sowie zu unserer Performanz in den einzelnen Bereichen mit. Befragt wurden Mitarbeiter, Kunden, Investoren, Nichtregierungsorganisationen (NGOs), politische Entscheidungsträger, Lieferanten, Journalisten, akademische Einrichtungen, Verbände und Gremien sowie CR-Experten aus anderen Unternehmen.

Der Fragenkatalog basierte auf den fünf Themengebieten „ethische Unternehmensführung und nachhaltige Geschäftsstrategie“, „Produktverantwortung und Geschäftspraktiken“, „Arbeitsbedingungen und Wahrung der Menschenrechte“, „Umwelt“ sowie „gesellschaftliches Engagement“. Die Themenliste wurde auf Basis der wichtigsten Nachhaltigkeitsinitiativen und -standardgeber (darunter Global Reporting Initiative – GRI, UN Global Compact, OECD) sowie auf Basis der Anforderungen von Kunden, CR-Rating-Agenturen und internen Bewertungsmethoden erstellt. Sie umfasst im Wesentlichen die bereits im Jahr 2013 für unser Unternehmen ausgewählten Themen.

Im zweiten Schritt wurden die Ergebnisse der Stakeholder-Befragungen mit den Erkenntnissen aus weiteren für unser Unternehmen relevanten Informationsquellen verknüpft.

Diese Quellen umfassen

- Informationen aus Interviews mit ausgewählten Stakeholdern,
- die Analyse von Kundenanforderungen,
- Erkenntnisse aus der externen Bewertung durch CR-Rating-Agenturen,
- die Bewertung globaler Trends und Themen (Issues Monitoring) sowie
- die Auswirkungen des Logistikgeschäfts auf Umwelt und Gesellschaft, basierend auf der Wirkungsstudie „Responsibility to act“ des Green Transformation Lab.

Im dritten Prozessschritt wurden das interne Nachhaltigkeitsgremium Responsible Business Practice Council sowie der Vorstand von Deutsche Post DHL Group im Rahmen von Interviews um ihre Einschätzung der Themenrelevanz gebeten. Ebenso fand eine Bewertung durch das mit unabhängigen, externen CR-Spezialisten besetzte Sustainability Advisory Council statt.

Im letzten Schritt wurden die durch die interne und externe Bewertung der als materiell eingestuften Themen durch das Management Board final bestätigt und mit individuellen Kennzahlen und Zielen hinterlegt.

Die materiellen Themen, ihre Kennzahlen und Ziele bilden die Grundlage für den kontinuierlichen Prozess von Leistungsverbesserung und entsprechender interner und externer Berichterstattung.

### Ergebnisse der Materialitätsanalyse 2015 ✓ PwC

SEHR WICHTIG FÜR EXTERNE STAKEHOLDER	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Innovation &amp; Zukunftstechnologien</li> <li>■ Nachhaltige Geschäftsstrategie</li> <li>■ Respektvoller Umgang mit Arbeitnehmern</li> <li>■ Abschaffung von Kinder- und Zwangsarbeit</li> </ul>	<p><b>ACHT MATERIELLE RBP-THEMEN FÜR DPDHL GROUP</b></p> <p><b>Unternehmensführung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compliance</li> <li>■ Standards in der Wertschöpfungskette</li> <li>■ Datenschutz &amp; -sicherheit</li> </ul> <p><b>Mitarbeiter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mitarbeiterengagement</li> <li>■ Personalentwicklung</li> <li>■ Arbeits- &amp; Gesundheitsschutz</li> </ul> <p><b>Umwelt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Energieeffizienz</li> <li>■ Luftverschmutzung &amp; Lärm</li> </ul>
WICHTIG FÜR EXTERNE STAKEHOLDER	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Umweltmanagementsysteme</li> <li>■ Abfallmanagement &amp; Recycling</li> <li>■ Artenvielfalt &amp; Ökosystemleistungen</li> <li>■ Umwelt &amp; sozialverantwortliche Produkte &amp; Dienstleistungen</li> <li>■ Transparenz &amp; Offenlegung</li> <li>■ Respekt &amp; Unterstützung der Arbeitnehmerrechte und der Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehungen</li> <li>■ Vielfältigkeit &amp; Chancengleichheit</li> <li>■ Gesundheitsmanagement &amp; Wohlbefinden</li> <li>■ Sicherheitsrisiko-Management &amp; Geschäfts-kontinuitätsplanung</li> <li>■ Direkter ökonomischer Beitrag</li> <li>■ Indirekter ökonomischer Beitrag &amp; Steuer</li> <li>■ Gesellschaftliches Engagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sorgfaltspflicht in Bezug auf Menschenrechte</li> </ul>
	WICHTIG FÜR DEUTSCHE POST DHL GROUP	SEHR WICHTIG FÜR DEUTSCHE POST DHL GROUP

## Mehrjahresübersicht

### MITARBEITERDATEN

#### Anzahl Mitarbeiter Deutsche Post DHL Group zum 31. Dezember ✓ PwC

	2012	2013	2014	2015	2016	+/- % ggü. 2015
<b>Mitarbeiter<sup>1</sup></b>	473.626	479.690	488.824	497.745	<b>508.036</b>	2,1
Auf Vollzeitkräfte umgerechnet <sup>2</sup>	428.129	434.974	443.784	450.508	459.262	1,9
Anteil Teilzeitbeschäftigung (in Prozent)	-	-	18	18	18	-
<b>Mitarbeiter nach Regionen<sup>1</sup></b>						
Europa	316.331	316.071	322.440	326.979	333.080	1,9
Davon Deutschland	201.425	203.607	205.731	208.740	211.093	1,1
Amerikas	75.243	78.728	76.230	78.027	81.152	4,0
Asien/Pazifik	64.888	67.473	72.121	73.843	75.045	1,6
Übrige Regionen	17.164	17.418	18.033	18.896	18.759	-0,7
<b>Mitarbeiter nach Divisionen<sup>1</sup></b>						
Post - eCommerce - Parcel	176.871	197.545	200.868	206.686	213.101	3,1
Express	92.862	75.490	79.896	87.453	90.181	3,1
Global Forwarding, Freight	45.128	44.903	47.079	44.737	44.283	-1,0
Supply Chain	145.293	148.565	148.329	147.650	149.279	1,1
Corporate Center/Anderes	13.472	13.187	12.652	11.219	11.192	-0,2

<sup>1</sup> Kopfzahl; <sup>2</sup> Ohne Auszubildende

#### Mitarbeiter Deutsche Post DHL Group im Jahresdurchschnitt ✓ PwC

	2012	2013	2014	2015	2016	+/- % ggü. 2015
<b>Mitarbeiter</b>	472.321	478.903	484.025	492.865	<b>498.459</b>	1,1
Davon Arbeitnehmer	424.950	433.647	440.973	451.882	459.990	1,8
Beamte	42.461	40.321	37.963	35.669	32.976	-7,5
Auszubildende	4.910	4.935	5.089	5.314	5.493	3,4
<b>Vollzeitkräfte<sup>1</sup></b>	428.287	435.218	440.809	449.910	<b>453.990</b>	0,9

<sup>1</sup> Inklusive Auszubildende

#### Fluktuation Deutsche Post DHL Group (Prozent)<sup>1</sup> ✓ PwC

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Konzern</b>	10,6	12,1	12,6	13,6	<b>14,9</b>
Davon geplante Fluktuation	5,6	5,8	6,1	6,6	7,3
ungeplante Fluktuation	5,0	6,3	6,6	7,0	7,6
<b>Ungeplante Fluktuation nach Regionen</b>					
Europa	1,7	2,7	3,3	3,8	4,3
Davon Deutschland	0,5	0,4	0,6	0,9	0,9
Amerikas	15,5	17,4	15,6	15,7	18,8
Asien/Pazifik	9,6	10,8	11,5	11,9	10,4
Übrige Regionen	6,2	8,4	7,1	7,0	6,3

<sup>1</sup> Abdeckungsquoten im Konzern: 96 % (2016), 97 % (2015), 95 % (2014), 88 % (2013), 77 % (2012)

#### Interne Besetzungsquote von Führungspositionen Deutsche Post DHL Group

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Konzern</b>	85,9	87,4	86,9	81,1	<b>78,3</b>

**Mitarbeiter nach Geschlecht Deutsche Post DHL Group zum 31. Dezember (Prozent)**

	2012 <sup>1</sup>	2013 <sup>1</sup>	2014	2015	2016
<b>Anteil weibliche Mitarbeiter</b>	36,8	35,8	35,9	35,5	35,0
<b>Anteil männliche Mitarbeiter</b>	63,2	64,2	64,1	64,5	65,0
<b>Anteile weibliche Mitarbeiter nach Regionen</b>					
Europa	40,1	39,6	39,3	38,7	38,1
Davon Deutschland	45,7	45,4	45,2	44,3	43,4
Amerikas	30,8	28,1	30,2	32,0	31,7
Asien/Pazifik	29,8	29,7	29,7	28,8	27,9
Übrige Regionen	21,0	21,5	23,5	22,3	23,1

<sup>1</sup> Angepasst**Gremien und Führungskräfte Deutsche Post DHL Group nach Geschlecht zum 31. Dezember (Prozent) ✓ PwC**

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Vorstand: Anteil weiblicher Mitglieder<sup>1</sup></b>	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3
<b>Aufsichtsrat: Anteil weiblicher Mitglieder<sup>2</sup></b>	30,0	30,0	35,0	35,0	40,0
<b>Oberes und mittleres Management: Anteil weiblicher Führungskräfte</b>	18,5	19,6	19,3	20,7	21,1
Davon Deutschland	–	–	21,1	20,6	20,7

<sup>1</sup> Umfasst sieben Vorstandsressorts. Ein Vorstandsmitglied ist weiblich; <sup>2</sup> Umfasst 20 Mitglieder: 10 Mitglieder Anteilseigner, 10 Mitglieder Arbeitnehmervertreter**Alterstruktur Mitarbeiter Deutsche Post DHL Group 2016**

	Durchschnittsalter	<20	21-30	31-40	41-50	51-60	61+
<b>Konzern<sup>1</sup></b>	41	2 %	20 %	25 %	26 %	23 %	4 %
<b>Nach Regionen</b>							
Europa	43	2 %	15 %	21 %	28 %	29 %	5 %
Davon Deutschland	45	3 %	14 %	16 %	29 %	33 %	5 %
Amerikas	38	2 %	28 %	29 %	22 %	15 %	4 %
Asien/Pazifik	35	1 %	34 %	40 %	18 %	6 %	1 %
Übrige Regionen	36	1 %	27 %	43 %	22 %	6 %	1 %

<sup>1</sup> Abdeckungsquote im Konzern: 94 % (2016)**Generationenvertrag Deutschland<sup>1</sup> zum 31. Dezember**

	2012	2013	2014	2015	2016 <sup>2</sup>	+/- % ggü. 2015
Mitarbeiter mit Zeitwert-/ Lebensarbeitszeitkonten	12.850	16.737	18.788	20.404	25.724	26,1
Mitarbeiter in Altersteilzeit	446	1.429	2.323	3.305	4.307	30,3

<sup>1</sup> Umfasst die Mitarbeiter der Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG; <sup>2</sup> Inklusive Beamte**Mitarbeiter mit Behinderungen in Deutschland im Jahresdurchschnitt<sup>1, 2</sup>**

	2012	2013	2014	2015	2016	+/- % ggü. 2015
Mitarbeiter mit Behinderungen	13.740	14.170	14.741	15.149	15.456	2,0
Beschäftigungsquote (in Prozent)	8,6	8,7	9,1	9,6	9,9	-

<sup>1</sup> Umfasst die Mitarbeiter der Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG; <sup>2</sup> Gemäß § 80 Sozialgesetzbuch IX.

## Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung Deutsche Post DHL Group (Prozent) ✓ PwC

	2015	2016
<b>Beteiligungsquote</b>	73	74
<b>Zustimmungsquoten je Kategorie</b>		
Aktive Führung <sup>1</sup>	73	74
Mitarbeiter-Engagement	73	75
Kundenorientierung & Qualität	79	81
Zukunft & Strategie	69	72
Kommunikation	74	75
Zusammenarbeit	83	84
Lernen & Entwicklung	79	81
Arbeitsbedingungen	77	78
Kontinuierliche Verbesserung	65	67
Unternehmensverantwortung	75	77
Index Handlungsfähigkeit (Performance Enablement)	80	81

<sup>1</sup> Bonusrelevant für Führungskräfte.

Fort- und Weiterbildung Deutsche Post DHL Group<sup>1</sup>

		2012	2013	2014	2015	2016	+/- % ggü. 2015
<b>Trainingstage pro Mitarbeiter</b> ✓ PwC	Anzahl	1,6	1,4	1,5	1,4	1,5	7,1
Davon Online Trainings	Anzahl	-	-	0,0	0,1	0,1	-
<b>Trainingskosten pro Mitarbeiter</b> <sup>2</sup>	€	168	148	150	149	143	-4,0
<b>Trainingskosten pro Vollzeitkraft</b> <sup>2</sup>	€	190	166	166	165	159	-3,6
<b>Zufriedenheit mit Training</b> <sup>3</sup>	%	70	70	71	79	81	2,5

<sup>1</sup> Abdeckungsquoten: 76 % (2016), 78 % (2015), 76 % (2014), 69 % (2013), 67 % (2012); <sup>2</sup> Die Kosten wurden analog Textziffer 6, Anhang zum Konzernabschluss, ermittelt; <sup>3</sup> Entspricht dem Indikator "Lernen und Entwicklung" der jährlichen Mitarbeiterbefragung. Beteiligungsquote: 74 % (2016)

## Personalaufwand und Human Capital ROI Deutsche Post DHL Group

		2012	2013	2014	2015	2016
<b>Personalaufwand</b> <sup>1</sup>	Mio €	17.770	17.776	18.189	19.640	19.592
Davon Entgelte		14.179	14.300	14.583	15.723	16.092
Soziale Abgaben		2.094	2.110	2.164	2.300	2.324
Aufwendungen für Altersversorgung		984	883	965	1.031	607
Aufwendungen für sonstige Leistungen		513	483	477	586	569
<b>Personalaufwandsquote</b> <sup>2</sup>	%	32,0	32,4	32,1	33,2	34,2
<b>Human Capital Return on Invest (ROI)</b> <sup>3</sup>		1,15	1,16	1,16	1,12	1,18

<sup>1</sup> Textziffer 14, Anhang zum Konzernabschluss; <sup>2</sup> Personalaufwand/Umsatz; <sup>3</sup> (EBIT+Personalaufwand)/Personalaufwand, gemäß Konzernabschluss

**Krankenstand Deutsche Post DHL Group (%)<sup>1</sup> ✓ PwC**

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Konzern</b>	5,2	4,8	4,9	5,1	5,1

<sup>1</sup> Abdeckungsquoten: 98 % (2016), 97 % (2015), 94 % (2014), 90 % (2013), 73 % (2012)

**Arbeitsunfälle Deutsche Post DHL Group<sup>1</sup>**

	2013	2014	2015 <sup>2</sup> ✓ PwC	2016 <sup>2</sup> ✓ PwC
<b>Unfallquote (LTIFR - Unfälle pro 200.000 Arbeitsstunden)</b>	4,7	4,2	4,0	4,0
<b>Nach Regionen</b>				
Europa	k. A.	k. A.	6,3	6,4
Davon Deutschland	k. A.	k. A.	10,2	10,6
Amerikas	k. A.	k. A.	1,4	1,3
Asien/Pazifik	k. A.	k. A.	0,3	0,3
Übrige Regionen	k. A.	k. A.	0,8	1,9
<b>Nach Divisionen</b>				
Post - eCommerce - Parcel	10,8	10,1	10,0	10,2
Davon ohne Auslieferung Brief und Paket (Deutsche Post AG)	k. A.	k. A.	4,0	4,0
Express	4,0	3,5	2,8	3,1
Global Forwarding, Freight	1,9	1,0	0,9	1,0
Supply Chain	0,8	0,7	0,8	0,6
Corporate Center/Anderes	0,6	0,5	0,5	0,4
<b>Ausfalltage pro Arbeitsunfall</b>	14,4	14,2	15,6	14,8
<b>Arbeitsunfälle mit Todesfolge<sup>3</sup></b>	k.A.	4	6	4
Davon infolge von Verkehrsunfällen	k.A.	k.A.	1	2

<sup>1</sup> Abdeckungsquoten: 96 % (ab 2015), 92 % (2014), 83 % (2013); <sup>2</sup> Inklusive weisungsgebundenes Personal; <sup>3</sup> Abdeckungsquoten: 100 % (ab 2015), 92 % (2014), 36 % (2013)

**UMWELTDATEN****Flugzeuge nach Stickstoff (NOx)-Emissionen**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Anzahl Flugzeuge</b>	147	155	168	170	176	182	190
Davon CAEP/6 <sup>1</sup>	49	59	71	80	84	90	96
CAEP/4 <sup>1</sup>	36	36	33	32	39	46	49
CAEP/2 <sup>1</sup>	34	34	39	39	39	34	28
Ohne Klassifizierung	28	26	25	19	14	12	17

<sup>1</sup> Klassifizierung des „Committee on Aviation Environmental Protection“ (CAEP). Je höher die CAEP-Klasse eines Flugzeugs, desto strengere Auflagen werden erfüllt

**Flugzeuge nach Lärmschutzklassen**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Anzahl Flugzeuge</b>	147	155	168	170	176	182	190
Davon Kapitel 4	69	80	100	110	117	122	130
Kapitel 3	75	73	67	59	59	60	60
Davon mit Schalldämmung	20	17	15	9	3	0	0
Ohne Klassifizierung	3	2	1	1	0	0	0

## Fahrzeuge nach Schadstoffklassen

	2015	2016
<b>Anzahl Fahrzeuge<sup>1</sup></b>	<b>66.284</b>	<b>63.861</b>
Davon Euro 6	4.592	8.701
Euro 5 + EEV	43.640	39.542
Euro 4	17.205	14.771
Euro 3 <sup>2</sup>	847	847

<sup>1</sup> Umfasst die größten Fahrzeugflotten im Gültigkeitsbereich der Euro-Schadstoffklassen; <sup>2</sup> Enthält auch Fahrzeuge der Euronormklassen 1 (2) und 2 (10)

Kraftstoffverbrauch für Transporte (Mio kg)<sup>1</sup> ✓ PwC

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Lufttransport</b>						
Kerosin	1.019,1	1.059,0	1.151,0	1.188,0	1.312,8	1.332,5
<b>Landtransport</b>						
<b>Flüssige Kraftstoffe gesamt</b>	<b>476,4</b>	<b>472,3</b>	<b>450,2</b>	<b>447,6</b>	<b>449,1</b>	<b>449,8</b>
Davon Benzin	37,4	37,0	19,3	20,6	21,0	22,7
Biodiesel	1,5	1,8	0,7	1,0	1,4	2,9
Bioethanol	1,2	0,3	0,0	0,0	0,1	0,2
Diesel	435,3	432,3	429,6	425,1	426,1	420,2
Flüssiggas (LPG)	1,0	0,9	0,6	0,9	0,5	1,2
Flüssigerdgas (LNG)						2,5
<b>Gasförmige Kraftstoffe gesamt</b>	<b>1,4</b>	<b>2,2</b>	<b>3,2</b>	<b>4,4</b>	<b>4,9</b>	<b>1,9</b>
Davon Biogas	0,2	0,4	0,2	0,2	0,2	0,2
Erdgas (CNG)	1,2	1,8	2,9	4,2	4,7	1,7

<sup>1</sup> Beinhaltet nur die Verbräuche der eigenen Flugzeuge und Fahrzeuge.

## Effizienzmaßnahmen Fahrzeuge

	2014	2015	2016
<b>Konzern</b>	<b>17.599</b>	<b>20.939</b>	<b>25.516</b>
<b>Alternative Antriebsarten</b>	<b>1.976</b>	<b>2.886</b>	<b>4.177</b>
Davon Elektroantrieb/Brennstoffzelle	346	881	2.432
Hybridantrieb	325	372	474
Flüssige Biokraftstoffe	0	0	30
(Bio-) CNG / LNG	767	864	701
Flüssiggas (LPG)	144	184	121
(Bio-) Ethanol	221	419	269
Dual Fuel	173	166	150
<b>Weitere Maßnahmen</b>	<b>15.623</b>	<b>18.053</b>	<b>21.339</b>
Davon Erweiterte Aerodynamik	1.673	1.880	1.740
Öko-Chiptuning & Geschwindigkeitsbegrenzer	6.768	6.963	8.637
Telematiksysteme	6.864	8.932	10.679
Leichtbau	267	278	283
Andere	51	0	0
<b>Transportpartner</b>	<b>1.420</b>	<b>1.569</b>	<b>2.240</b>
<b>Alternative Antriebsarten</b>	<b>1.373</b>	<b>1.532</b>	<b>1.988</b>
Davon Elektroantrieb/Brennstoffzelle	60	56	67
Hybridantrieb	1	0	1
Flüssige Biokraftstoffe	1.026	1.187	1.242
(Bio-) CNG / LNG	48	51	192
Flüssiggas (LPG)	219	219	266
(Bio-) Ethanol	1	1	207
Dual Fuel	18	18	13
<b>Weitere Maßnahmen</b>	<b>47</b>	<b>37</b>	<b>252</b>
Davon Erweiterte Aerodynamik	28	27	30
Telematiksysteme	10	10	215
Leichtbau	9	0	7
<b>Gesamt</b>	<b>19.019</b>	<b>22.508</b>	<b>27.756</b>

**Gebäude: Energienutzung** (Mio kWh) ✓ PwC

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Gesamtverbrauch</b>	<b>3.127</b>	<b>3.393</b>	<b>3.247</b>	<b>3.113</b>	<b>3.489</b>
Strom	1.737	1.824	1.697	1.690	1.647
Davon Ökostrom <sup>1</sup>	745	1.056	1.040	1.056	1.013
Konventioneller Strom	992	768	657	634	634
Erdgas	864	952	951	806	969
Heizöl <sup>2</sup>	242	248	308	305	778
Fernwärme	185	202	189	195	54
Fernkühlung	8	8	8	1	8
Flüssiggas (LPG)	91	159	94	116	33

<sup>1</sup> Inklusive Elektrofahrzeuge; <sup>2</sup> Enthält Mengen von Benzin und Diesel für Notstromversorgung

**Wasserverbrauch an Standorten in Deutschland** (in Mio Liter)<sup>1</sup>

	2012	2013	2014	2015
<b>Wasserverbrauch</b>	<b>1.102</b>	<b>1.363</b>	<b>1.097</b>	<b>1.054</b>

<sup>1</sup> Daten werden auf Basis der jährlichen Verbrauchsabrechnungen erhoben und liegen zur Veröffentlichung dieses Berichts nicht vor

**CO<sub>2</sub>e-Effizienz** (Indexpunkte)<sup>1</sup> ✓ PwC

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Konzern</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>29</b>	<b>30</b>
Post - eCommerce - Parcel <sup>2</sup>	0	16	17	18	27	26	25	28	31	31
Express <sup>3</sup>	0	9	23	28	30	32	35	36	37	37
Global Forwarding, Freight <sup>4</sup>	0	0	2	9	10	11	15	20	21	23
Supply Chain <sup>5</sup>	0	-3	-4	11	20	26	23	27	32	30

<sup>1</sup> Vorjahre angepasst; Neugewichtung auf Basis absoluter CO<sub>2</sub>-Emissionen bereinigt um Effizienzgewinne; <sup>2</sup> Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub>e je Liter (physisches Volumen); <sup>3</sup> Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub>e je Tonnen-km; <sup>4</sup> Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub>e je Tonnen-km oder TEU (20-Fuß-Standardcontainer)-km; <sup>5</sup> Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub>e je Quadratmeter Lagerfläche und CO<sub>2</sub>e nach Umsatz für Transportdienstleistungen nach Inflationsausgleich

**CO<sub>2</sub>e-Emissionen Deutsche Post DHL Group** (Mio Tonnen) ✓ PwC

	2013	2014	2015 <sup>1</sup>	2016
<b>Konzern<sup>2</sup></b>	<b>28,31</b>	<b>29,03</b>	<b>27,02</b>	<b>26,92</b>
Davon Scope 1	5,13	5,22	5,60	5,68
Scope 2	0,49	0,44	0,45	0,37
Scope 3	22,69	23,36	20,97	20,87
<b>Emissionen nach Unternehmensbereichen</b>				
<b>Post - eCommerce - Parcel</b>	<b>1,56</b>	<b>1,60</b>	<b>1,69</b>	<b>1,84</b>
Davon Scope 1	0,49	0,48	0,48	0,53
Scope 2	0,07	0,08	0,08	0,03
Scope 3	0,99	1,04	1,13	1,28
<b>Express</b>	<b>8,18</b>	<b>8,66</b>	<b>9,23</b>	<b>9,43</b>
Davon Scope 1	3,77	3,89	4,29	4,34
Scope 2	0,13	0,12	0,13	0,13
Scope 3	4,28	4,64	4,81	4,96
<b>Global Forwarding, Freight</b>	<b>16,69</b>	<b>16,47</b>	<b>14,18</b>	<b>13,82</b>
Davon Scope 1	0,16	0,16	0,14	0,13
Scope 2	0,05	0,05	0,05	0,05
Scope 3	16,47	16,26	13,99	13,64
<b>Supply Chain</b>	<b>2,18</b>	<b>2,56</b>	<b>2,21</b>	<b>2,18</b>
Davon Scope 1	0,68	0,68	0,67	0,66
Scope 2	0,20	0,16	0,15	0,15
Scope 3	1,31	1,72	1,39	1,37

<sup>1</sup> Angepasst; <sup>2</sup> Nach Konsolidierung von internen Leistungsbeziehungen in Scope 3, einschließlich Corporate Center/Anderes

CO<sub>2</sub>e-Emissionen der Scope 2 (Mio Tonnen) ✓ PwC

	Marktbasierte Methode		Ortsbasierte Methode	
	2015	2016	2015	2016
<b>Konzern<sup>1</sup></b>	<b>0,45</b>	<b>0,37</b>	<b>0,90</b>	<b>0,81</b>
Post - eCommerce - Parcel	0,08	0,03	0,26	0,19
Express	0,13	0,13	0,19	0,20
Global Forwarding, Freight	0,05	0,05	0,07	0,07
Supply Chain	0,15	0,15	0,32	0,31

<sup>1</sup> Konzern enthält Corporate Center /Anderes

CO<sub>2</sub>e-Scope-3-Emissionen nach GHG-Kategorien (Mio Tonnen)

Kategorien	2014	2015	2016	Berücksichtigte Aktivitäten	Berechnungsmethode
<b>Erworbene Produkte und Dienstleistungen</b> ✓ PwC	2,7	2,5	2,0	Herstellung erworbener Produkte & Dienstleistungen.	Gem. DEFRA Berichtsleitfadens (EEIO).
<b>Anlagegüter</b> ✓ PwC	0,6	0,7	0,8	Herstellung von Anlagegütern.	Gem. DEFRA Berichtsleitfadens (EEIO).
<b>Energie- und Kraftstoffvorketten</b> ✓ PwC	1,1	1,3	1,3	Extraktion, Verarbeitung und Transport eingekaufter Energie-/Kraftstoffmengen sowie Leitungsverluste aus der Erzeugung von Strom, Fernwärme, -kälte.	IPCC Richtlinien, Internationalen Energieagentur, DIN EN 16258 sowie DEFRA Berichtsleitfadens.
<b>Eingekaufte Transportdienstleistungen (Upstream)</b> ✓ PwC	27,8	25,2	25,1		
Davon eingekaufte Transportdienstleistungen	22,9	20,9	20,8	Eingekaufte Transportdienstleistungen für unser gesamtes Geschäft	Betriebsdaten aus operativen und Business Intelligence Systemen, Emissionsfaktoren für Lufttransporte (NTM), Seetransporte (Clean Cargo Working Group), Straßentransporte (Handbuch für Emissionsfaktoren des Straßenverkehrs)
Davon Energie- und Kraftstoffvorketten der eingekauften Transportdienstleistungen	4,9	4,4	4,4	Zusätzlich berichten wir auch Emissionen aus Energie- und Kraftstoffvorketten für eingekaufte Transportdienstleistungen, um die Vorgaben der DIN EN 16258 zu erfüllen und das sonst bestehende Ungleichgewicht zwischen eigenen und fremdvergebenen Transporten auszugleichen.	Da Transportdienstleister in der Regel keine Informationen über verwendete Treibstoffarten zur Verfügung stellen, wurden die Emissionen für die wahrscheinlichste Kraftstoffart (Lufttransporte: Kerosin; Straßentransporte: Diesel; Seetransporte: Schweröl) mit Hilfe der Faktoren der DIN EN 16258 berechnet.
<b>Produktionsabfälle</b>	n. b.	n. b.	n. b.	Nur begrenzte Relevanz aufgrund des Geschäftsmodells vorhanden.	
<b>Geschäftsreisen</b>	0,05	0,1	0,1	Beinhaltet Emissionen aus Geschäftsreisen per Flugzeug. Emissionen aus Geschäftsreisen mit Firmenwagen sind bereits in Scopes 1 und 2 enthalten. Emissionen aus Geschäftsreisen per Bus/Zug/ Privat- oder Mietwagen sind nicht enthalten, da Datenqualität und Abdeckung unzureichend.	Die von unseren Vertragsreisebüros ermittelten Emissionsdaten wurden extrapoliert, um eine vollständige Abdeckung unserer Dienstreisen zu erhalten.
<b>Pendelverkehre</b>	0,5	0,7	0,7	Beinhaltet Emissionen aus Pendelverkehren unserer Mitarbeiter in Fahrzeugen, die nicht bereits in Scopes 1 und 2 enthalten sind.	Daten wurden anhand von Mitarbeiterzahlen und nationaler Statistik ermittelt.
<b>Leasing (Upstream)</b>	n. a.	n. a.	n. a.	Emissionen aus dem Betrieb von geleasteten Anlagen sind bereits in Scopes 1 und 2 erfasst.	
<b>Nicht eingekaufte Transporte zur Nutzung unserer Dienstleistungen (Downstream)</b>	n. b.	n. b.	n. b.	Eingekaufte Transportdienstleistungen sind bereits in Kategorie 4 enthalten. Nicht eingekaufte/beauftragte Transporte wurden geschätzt und aufgrund begrenzter Relevanz nicht berichtet.	
<b>Verarbeitung verkaufter Waren und Zwischenprodukte</b>	n. a.	n. a.	n. a.	Wir stellen keine Produkte zur weiteren Verarbeitung her.	
<b>Nutzung verkaufter Waren</b>	n. a.	n. a.	n. a.	Aufgrund des Geschäftsmodells als Dienstleister nicht anwendbar.	
<b>Entsorgung und Verwertung verkaufter Waren</b>	n. b.	n. b.	n. b.	Aufgrund des Geschäftsmodells nur eine begrenzte Relevanz vorhanden.	
<b>Vermietung, Verpachtung und Leasing an Dritte</b>	n. b.	n. b.	n. b.	Emissionen dieser Kategorie wurden geschätzt und wegen begrenzter Relevanz nicht berichtet.	
<b>Franchising</b>	n. b.	n. b.	n. b.	Emissionen dieser Kategorie wurden geschätzt und aufgrund begrenzter Relevanz nicht berichtet.	
<b>Finanzanlagen</b>	n. a.	n. a.	n. a.	Aufgrund des Geschäftsmodells nicht anwendbar.	

Abkürzungen: n.b. = nicht berichtet; n. a. = nicht anwendbar

**Lokale Luftschadstoffe (Tonnen)<sup>1,2</sup> ✓ PwC**

	2013	2014	2015 <sup>3</sup>	2016
<b>Stickstoff (NO<sub>x</sub>)</b>	<b>32.518</b>	<b>31.965</b>	<b>32.352</b>	<b>32.255</b>
Landtransport	18.178	17.625	15.971	15.634
Lufttransport	14.340	14.340	16.381	16.621
<b>Schwefeldioxid (SO<sub>2</sub>)</b>	<b>1.825</b>	<b>1.771</b>	<b>1.930</b>	<b>1.922</b>
Landtransport	675	621	615	588
Lufttransport	1.150	1.150	1.315	1.334
<b>Feinstaub (PM<sub>10</sub>)</b>	<b>1.195</b>	<b>1.129</b>	<b>1.157</b>	<b>1.134</b>
Landtransport	976	911	907	881
Lufttransport	219	218	250	253

<sup>1</sup> Beinhaltet nur die Emissionen der eigenen Flugzeuge und Fahrzeuge; <sup>2</sup> Die Berechnung der Luftschadstoffe für den Straßentransport erfolgt nach Kraftstoffverbrauch, für den Lufttransport nach Streckenprofil; Es wurden Emissionsfaktoren aus dem EMEP/EEA Air Pollutant Emission Inventory Guidebook (2013) sowie der US-Umweltschutzbehörde verwendet; <sup>3</sup> Angepasst

**CO<sub>2</sub>-Report: Erfasste CO<sub>2</sub>e-Emissionen für Kundentransporte der Unternehmensbereiche<sup>1</sup>**

	2012	2013	2014	2015	2016
	CO <sub>2</sub> in Tonnen		CO <sub>2</sub> e in Tonnen <sup>2</sup>		
<b>Erfasste Emissionen gesamt</b>	<b>1.278.297</b>	<b>2.195.062</b>	<b>3.660.516</b>	<b>4.583.553</b>	<b>4.446.547</b>
Davon Post - eCommerce - Parcel	77.391	85.745	104.601	101.387	99.451
Express	57.026	124.557	195.503	382.079	417.072
Global Forwarding, Freight	945.212	1.898.075	3.240.606	4.088.872	3.922.186
Supply Chain	198.668	86.685	119.806	11.215	7.838

<sup>1</sup> Die unabhängige Prüfung der Berechnungsmethode erfolgte durch Société Générale de Surveillance; <sup>2</sup> CO<sub>2</sub>e-Äquivalente, gemäß „GHG Protocol Product Lifecycle Accounting and Reporting“-Standard

**Klimaneutrale Produkte: Ausgeglichene Kundenemissionen**

	2012	2013	2014	2015	2016
	CO <sub>2</sub> in Tonnen		CO <sub>2</sub> e in Tonnen <sup>1</sup>		
<b>Emissionsausgleich gesamt</b>	<b>179.889</b>	<b>193.760</b>	<b>255.113</b>	<b>253.434</b>	<b>253.603<sup>2</sup></b>
Davon Post - eCommerce - Parcel	143.806	148.692	189.471	185.235	188.027
Express	31.377	42.769	56.600	59.260	64.048
Global Forwarding, Freight	3.721	986	8.560	8.485	956
Supply Chain	316	120	83	68	82

<sup>1</sup> CO<sub>2</sub>e-Äquivalente, gemäß „GHG Protocol Product Lifecycle Accounting and Reporting“-Standard; <sup>2</sup> Daten vorbehaltlich der Prüfung durch SGS (Abschluss im März 2017); <sup>3</sup> Enthält 490 Tonnen CO<sub>2</sub>e aus dem Segment Corporate Center/Andere

## GESELLSCHAFT &amp; ENGAGEMENT

## Global Volunteer Day

	2014	2015	2016
<b>Beteiligte Mitarbeiter (in Tausend)</b>	108	110	106
Davon aktiv in Projekten beteiligten Mitarbeiter	77	78	76
beteiligt durch Geldspenden	31	32	30
<b>Anzahl geleistete Stunden (in Tausend)</b>	245	260	365
<b>Anzahl Projekte</b>	1.700	2.000	2.490

## FINANZDATEN

## Wesentliche Finanzkennzahlen

		2011 <sup>1</sup>	2012 <sup>1</sup>	2013 <sup>1</sup>	2014	2015	2016 <sup>1</sup>
<b>Umsatz</b>	Mio €	52.829	55.512	54.912	56.630	59.230	57.334
Post - eCommerce - Parcel		13.973	13.972	15.291	15.686	16.131	16.797
Express		11.691	12.778	11.821	12.491	13.661	14.030
Global Forwarding, Freight		15.118	15.666	14.787	14.924	14.890	13.737
Supply Chain		13.223	14.340	14.227	14.737	15.791	13.957
Corporate Center/Anderes		1.260	1.203	1.251	1.345	1.269	1.279
Konsolidierung		-2.436	-2.447	-2.465	-2.553	-2.512	-2.466
<b>Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit (EBIT)</b>	Mio €	2.436	2.665	2.865	2.965	2.411	3.491
Post - eCommerce - Parcel		1.107	1.048	1.286	1.298	1.103	1.443
Express		916	1.110	1.083	1.260	1.391	1.548
Global Forwarding, Freight		440	514	478	293	-181	287
Supply Chain		362	419	441	465	449	572
Corporate Center/Anderes		-389	-423	-421	-352	-351	-359
Konsolidierung		0	-3	-2	1	0	0
<b>Weitere Kennzahlen</b>							
Capital Expenditure (CapEx)	Mio €	1.716	1.697	1.747	1.876	2.024	2.074
Personalaufwand	Mio €	16.730	17.770	17.776	18.189	19.640	19.592
Personalaufwandsquote <sup>2</sup>	%	31,7	32,0	32,4	32,1	33,2	34,2
Steuerquote <sup>3</sup>	%	23,7	20,2	14,0	15,5	16,4	11,2
Dividendenausschüttung	Mio €	846	846	968	1.030	1.031 <sup>4</sup>	1.027
Ausschüttungsquote	%	72,7	51,6	46,3	49,7	66,9	48,2
Dividende je Aktie	€	0,70	0,70	0,80	0,85	0,85 <sup>4</sup>	1,05 <sup>4</sup>
Dividendenrendite	%	5,9	4,2	3,0	3,1	3,3	3,4
Dividendenberechtigte Aktien	Mio Stück	1.209,0	1.209,0	1.209,0	1.211,2	1.212,8	1.210,0 <sup>5</sup>

<sup>1</sup> Angepasst; <sup>2</sup> Personalaufwand/Umsatz; <sup>3</sup> Ertragsteuern/Ergebnis vor Ertragsteuern; <sup>4</sup> Vorschlag; <sup>5</sup> Schätzung

## Prüfbericht

### VERMERK DES UNABHÄNGIGEN WIRTSCHAFTSPRÜFERS ÜBER EINE PRÜFUNG ZUR ERLANGUNG BEGRENZTER SICHERHEIT VON NACHHALTIGKEITSINFORMATIONEN

#### An die Deutsche Post AG, Bonn

Wir haben die mit einem ✓ PwC gekennzeichneten Angaben im Online-Bericht zur Unternehmensverantwortung 2016 der Deutsche Post AG, Bonn (im Folgenden „Gesellschaft“) für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2016 (im Folgenden „CR-Bericht“) einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.<sup>1</sup>

#### Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des CR-Berichts in Übereinstimmung mit den in den G4 Leitlinien zur Nachhaltigkeitsberichterstattung der Global Reporting Initiative genannten Grundsätzen (im Folgenden: „GRI-Kriterien“) sowie für die Auswahl der zu beurteilenden Angaben.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Nachhaltigkeitsberichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Nachhaltigkeitsangaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines Nachhaltigkeitsberichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

#### Unabhängigkeit und Qualitätssicherung der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Wir haben die deutschen berufsrechtlichen Vorschriften zur Unabhängigkeit sowie weitere berufliche Verhaltensanforderungen eingehalten.

Unsere Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wendet die nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen – insbesondere der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer (BS WP/vBP) sowie des vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) herausgegebenen Entwurfs eines IDW Qualitätssicherungsstandards 1 „Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis“ (IDW EQS 1) – an und unterhält dementsprechend ein umfangreiches Qualitätssicherungssystem, das dokumentierte Regelungen und

Maßnahmen in Bezug auf die Einhaltung beruflicher Verhaltensanforderungen, beruflicher Standards sowie maßgebender gesetzlicher und anderer rechtlicher Anforderungen umfasst.

#### Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Tätigkeiten eine Beurteilung der mit dem ✓ PwC gekennzeichneten Angaben im CR-Bericht abzugeben.

Nicht Gegenstand unseres Auftrages ist die Beurteilung von externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen, auf die im CR-Bericht verwiesen wird.

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass bei kritischer Würdigung mit einer begrenzten Sicherheit ausgeschlossen werden kann, dass die mit dem ✓ PwC gekennzeichneten Angaben in wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den GRI-Kriterien aufgestellt worden sind. Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Sicherheit gewonnen wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers. Dies beinhaltet die Beurteilung von Risiken wesentlicher falscher Angaben im CR-Bericht unter Zugrundelegung der GRI-Kriterien.

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir unter anderem folgende Tätigkeiten durchgeführt:

- Verschaffung eines Verständnisses über die Struktur der Nachhaltigkeitsorganisation und über die Einbindung von Stakeholdern;
- Befragung von Mitarbeitern, die in die Aufstellung des Nachhaltigkeitsberichts einbezogen wurden, über den Aufstellungsprozess, über das auf diesen Prozess bezogene interne Kontrollsystem sowie über ausgewählte Angaben im Nachhaltigkeitsbericht;
- Analytische Beurteilung ausgewählter Angaben im Nachhaltigkeitsbericht;
- Abgleich von Angaben mit den entsprechenden Daten im Konzernabschluss und Konzernlagebericht;
- Beurteilung der Darstellung der ausgewählten Angaben zur Nachhaltigkeitsleistung.

<sup>1</sup> Unsere betriebswirtschaftliche Prüfung bezog sich auf die deutsche Fassung des Berichts zur Unternehmensverantwortung 2016. Der Bericht zur Unternehmensverantwortung erscheint als Online-Bericht unter [www.dpdl.de/cr-bericht2016](http://www.dpdl.de/cr-bericht2016).

**Urteil**

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass die mit einem ✓ PwC gekennzeichneten Angaben im CR-Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2016 in wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den GRI-Kriterien aufgestellt worden sind.

**Ergänzende Hinweise - Empfehlungen**

Ohne das oben dargestellte Urteil einzuschränken, sprechen wir folgende Empfehlungen zur Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsmanagements und der Nachhaltigkeitsberichterstattung der Gesellschaft aus:

- Im Berichtsjahr hat die Gesellschaft ihre materiellen Themen inhaltlich weiter geschärft und die entsprechenden Steuerungsgrößen weiterentwickelt. Wir empfehlen der Gesellschaft für alle verbleibenden wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen, für die bisher noch keine Steuerungsgrößen berichtet werden, entsprechende Steuerungsindikatoren für die externe Berichterstattung zu definieren.

**Verwendungszweck des Vermerks**

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage des mit der Deutsche Post AG geschlossenen Auftrags. Die Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit wurde für Zwecke der Deutsche Post AG durchgeführt und die Bescheinigung ist nur zur Information der Deutsche Post AG über das Ergebnis der Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit bestimmt. Die Bescheinigung ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-) Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Deutsche Post AG gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

München, den 16. Februar 2017

**Pricewaterhouse – Coopers**

**Aktiengesellschaft**

**Wirtschaftsprüfungsgesellschaft**

Hendrik Fink

Wirtschaftsprüfer

ppa. Axel Faupel

## TERMINE

28. April 2017	Hauptversammlung 2017
07. März 2018	Bericht zur Unternehmensverantwortung 2017 Geschäftsbericht 2017
24. April 2018	Hauptversammlung 2018

## VERÖFFENTLICHUNG

Der Bericht zur Unternehmensverantwortung 2016 wurde am 8. März 2017 in deutscher und englischer Sprache veröffentlicht.

Im Internet stehen Ihnen die Online-Version sowie ein PDF-Dokument des Berichts zur Unternehmensverantwortung 2016 zum Download zur Verfügung.

@ <http://cr-bericht2016.dpdhl.com>

## BESTELLUNG

Die Bestellung der ausgedruckten Ausgabe des vorliegenden Berichtes ist in deutscher und englischer Sprache möglich:

▪ Extern

E-mail: [LivingResponsibility@dpdhl.com](mailto:LivingResponsibility@dpdhl.com)

Bestellformular: <http://www.dpdhl.com/de/investoren/service/bestellservice.html>

▪ Intern

Deutsch: Mat.-Nr. 675-601-686

Englisch: Mat.-Nr. 675-601-687

## KONTAKT

Telefon: 0228 182 - 99 44

Telefax: 0228 182 - 98 80

E-Mail: [LivingResponsibility@dpdhl.com](mailto:LivingResponsibility@dpdhl.com)

## DESIGN & UMSETZUNG

Design & Online: NEW.EGO GmbH, München

Lithographie: Gekko Brandservices GmbH

Produktion: Williams Lea Tag Worldwide, Bonn

Druck: Woeste Druck + Verlag GmbH & Co. KG

Gedruckt auf Envirotop, einem Recyclingpapier aus 100 % Altpapier, welches klimaneutral hergestellt und unter anderem FSC zertifiziert ist, das Nordic Ecolabel 244 053 trägt und den Richtlinien des EU Ecolable AT / 11 / 002 entspricht.



Deutsche Post AG  
Zentrale  
Konzernkommunikation und  
Unternehmensverantwortung  
53250 Bonn  
[www.dpdhl.de](http://www.dpdhl.de)

**Deutsche Post DHL  
Group**