

**MENSCHEN  
VERBINDEN.**



**LEBEN  
VERBESSERN.**

# INHALT

- 4 Vorwort
- 8 Über den Bericht

## 23 KONZERN

- 24 Geschäftsmodell & Produkte
- 26 Strategie
- 29 Stakeholder-Dialog
- 32 Leitung & Steuerung
- 35 Wirtschaftliche Leistung

## 39 RESILIENZ & INTEGRITÄT

- 40 Korruption & Bestechung
- 41 Verhaltenskodizes
- 43 Risikoerkennung & Krisenmanagement
- 46 Compliance
- 50 Zusammenarbeit mit Lieferanten

## 53 MITARBEITER\*INNEN

- 54 Arbeitnehmerbelange
- 56 Vielfalt der Belegschaft
- 61 Menschenrechte & Arbeitnehmerbeziehungen
- 64 Motivation & Zufriedenheit
- 70 Arbeitsschutz & Gesundheit

## 75 GESELLSCHAFT

- 76 Soziale Belange
- 77 Unsere Verantwortung
- 78 Engagement im Ehrenamt
- 80 Katastrophenmanagement
- 82 Berufschancen verbessern

## 83 UMWELT

- 84 Umweltbelange
- 85 Klima- & Umweltschutz
- 88 CO<sub>2</sub>-Effizienz & Verbräuche
- 93 Luftverschmutzung verringern
- 95 Grüne Produkte
- 95 Training & Aufforsten
- 96 Weitere Umweltaspekte

## 97 ANHANG

- 98 Mitarbeiter\*innen
- 105 Umwelt
- 108 Gesellschaftliches Engagement
- 109 Ökonomie
- 110 Prüfvermerk
- 112 Glossar & Stichwortverzeichnis



# KENNZAHLEN 2019

## FINANZEN



<b>63.341 Mio. € Umsatz</b>	<b>3,6 Mrd. € Investitionen</b>
<b>4.128 Mio. € EBIT</b>	<b>21.610 Mio. € Personalaufwand</b>

## BESCHÄFTIGTE



rund <b>550.000</b> Mitarbeiter*innen	<b>65,6 %</b> Männer
<b>22,2 %</b> Frauen im Management	<b>34,4 %</b> Frauen

## UMWELT



rund <b>13.500</b> Fahrzeuge mit alternativen Antrieben	<b>28,95 Mio. t</b> CO <sub>2</sub> e-Emissionen
rund <b>27.000</b> Fahrräder	<b>35 %</b> Effizienzverbesserung gegenüber 2007 erzielt

## Kennzeichnungen im Bericht



Materielle Themen



Kennzeichnung für geprüfte Inhalte



Verweise innerhalb des Berichts



Verweise auf externe Inhalte



Erläuterung im Glossar

„Die globalen Herausforderungen lösen wir nur gemeinschaftlich.“

Dr. Frank Appel  
Vorstandsvorsitzender

## NACHHALTIGKEIT IST IN UNSERER DNA

### Menschen verbinden, Leben verbessern – Wie setzen wir diesen Anspruch um?

Mit unseren logistischen Dienstleistungen vernetzen wir Menschen und ermöglichen Waren- und Handelsströme bis in jeden Winkel der Erde – dies ist unser „Purpose“ (Unternehmenszweck). Mit lokalen Abgaben leisten wir einen Beitrag zum wachsenden Wohlstand, durch unsere Infrastruktur und Arbeitsplätze fördern wir die Gesellschaften indirekt. Selbstverständlich berücksichtigen wir mögliche ökologische Auswirkungen, denn soziale und ökologische Verantwortung ist bereits seit vielen Jahren gelebte Praxis in unserem Konzern. Ich bin überzeugt: Logistik schafft die Grundlage für nachhaltiges Wirtschaftswachstum.

### Nachhaltigkeit braucht Veränderung.

Zunächst: 2019 war für uns ein erfolgreiches Jahr und unser Unternehmen steht auf einem wirtschaftlich starken Fundament. Damit sind wir für die Zukunft hervorragend aufgestellt.

Mit der Strategie 2025 haben wir unsere Ausrichtung bestätigt und uns neue Ziele gesetzt. Geopolitische Entwicklungen und Handelseinschränkungen, die sich möglicherweise auf unser Geschäft auswirken, haben wir im Blick, und wir sind darauf vorbereitet. Auch weiterhin werden wir die Chancen nutzen, die sich aus der Globalisierung ergeben. Das boomende E-Commerce-Geschäft und der damit verbundene intensive weltweite Warenaustausch treiben unser Wachstum voran. Die bereits angestoßene Digitalisierung aller Geschäfte nimmt Fahrt auf und wird unsere Prozesse deutlich verbessern.

### Nachhaltigkeit ist Teil der Strategie 2025 ...

Sogar ein sehr wichtiger. Nachhaltigkeit wird noch enger mit unseren drei strategischen Zielen, Arbeitgeber, Anbieter und Investment erster Wahl zu werden, verzahnt. Unsere Profitabilität wollen wir nachhaltig und kontinuierlich steigern sowie die sozialen und ökologischen Aspekte noch stärker in unserer Geschäftstätigkeit verankern. Als Unterzeichner des UN Global Compact ist dies eine konsequente und logische Fortsetzung unserer vor Jahren eingeleiteten Maßnahmen. Dabei berücksichtigen wir auch die Ziele der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung. So divers unsere Geschäftsmodelle sind: Alle operativen Unternehmensbereiche und Konzernfunktionen sind sich darüber einig, dass Nachhaltigkeit gerade in unserem Logistikgeschäft ein Muss ist – und ein positives Differenzierungsmerkmal. [↪ Seite 26](#)

## LOGISTIK SCHAFFT DIE GRUNDLAGE FÜR NACHHALTIGES WIRTSCHAFTSWACHSTUM

### Logistik ohne Digitalisierung undenkbar.

Die weltweiten Netzwerke und Prozesse beschleunigen sich. Das erfordert neue Infrastrukturen und stellt hohe Anforderungen an die digitale Sicherheit. Bestehende Jobprofile werden sich ändern und völlig neue Aufgaben entstehen. Umso wichtiger ist die ständige Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter\*innen, die wir auf diesem Weg mitnehmen wollen. Bis 2025 werden wir rund 2 Mrd. € investieren, um das Kundenerlebnis, die operative Leistungsfähigkeit und selbstverständlich auch die Arbeitsbedingungen für unsere Beschäftigten zu verbessern.



### **Weltweit gewinnt der Klima- und Umweltschutz an Bedeutung. Zu den Verursachern von CO<sub>2</sub>-Emissionen gehört auch die Logistik.**

Klar ist: Weltweit werden 14 % der Treibhausgase durch den Transportsektor verursacht; unser Anteil daran beträgt 0,4 %. Entgegen der öffentlichen Meinung sind der Online-Handel und das damit erhöhte Transportvolumen grundsätzlich nicht schlecht für die Umwelt. Der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck eines normalen Pakets entspricht dem einer Drei-Kilometer-Fahrt mit dem Auto. Mit steigenden Mengen verbessert sich dieses Verhältnis zugunsten des Online-Handels. Keinesfalls möchte ich die Auswirkung unseres Geschäfts relativieren. Aber schon seit Jahrzehnten sind wir mit diesem Thema befasst.

### **Die Anforderungen an eine nachhaltige Logistik sind heute vielfältiger.**

Wir haben mit geeigneten Maßnahmen die Weichen für eine nachhaltige Logistik gestellt und gemeinsam mit unseren Stakeholdern „Energieeffizienz & Klimawandel“ sowie „Luftverschmutzung“ als Handlungsfelder identifiziert. Unser Ziel ist ehrgeizig: Bis 2050 wollen wir alle logistikbezogenen Emissionen netto auf null reduzieren. Daneben steigen die Anzahl und die Komplexität gesetzlicher Anforderungen, zum Beispiel im Bereich Zoll und Exportkontrolle. Mit unserem Compliance-Managementsystem stellen wir die Rechtskonformität unserer Transportleistungen weltweit sicher und wahren die Reputation gegenüber Kunden wie Geschäftspartnern. Gut gerüstet sind wir auch für die zunehmenden Anforderungen durch „Grüne Taxonomie“ oder Fridays-for-Future-Aktivist\*innen an die Nachhaltigkeit unserer Geschäftstätigkeit und die damit verbundene Berichterstattung.

### **Unsere Fortschritte im Umweltbereich.**

Unter anderem konnten wir die Energieeffizienz gegenüber 2007 um weitere zwei Prozentpunkte auf 35 % steigern. Diese Entwicklung haben wir vor allem durch Verbesserungen im Seefrachtgeschäft und in den Straßentransporten erzielt. Auch die stärkere Nutzung von Ökostrom in unseren Gebäuden hatte einen Anteil daran.

Außerdem haben wir vier neue Flugzeuge als Ersatz für ältere Maschinen in Betrieb genommen. Diese werden rund 18 % weniger CO<sub>2</sub>-Emissionen verursachen und zur Treibstoff- und Emissionseffizienz beitragen. Inzwischen umfasst unsere Straßenflotte mehr als 13.000 Fahrzeuge mit alternativen Antrieben. Die größte Herausforderung liegt derzeit im Mittel- und Langstreckenbereich, für den der E-Antrieb noch keine alternative Lösung darstellt. Hier benötigen wir meiner Meinung nach eine rasche Bereitstellung von nachhaltig produzierten synthetischen Kraftstoffen als Lösung. [↪ Seite 88](#)

## **13 % UNSERER FAHRZEUGE FAHREN BEREITS MIT ALTERNATIVEN ANTRIEBEN**

### **Lösungen findet man nur im Dialog.**

Ein Erfolg 2019: Unsere seit Jahren vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den beiden großen internationalen Gewerkschaftsbündnissen UNI und ITF und den damit verbundenen regelmäßigen Dialog werden wir fortführen. Offen gestanden ist es herausfordernd, über kulturelle, regionale und gesetzliche Unterschiede hinweg ein gemeinsames Verständnis für die Achtung der Menschenrechte zu erzielen. Deshalb befindet sich unsere HR-Organisation dazu im kontinuierlichen Dialog mit allen relevanten Stakeholdern. [↪ Seite 62](#)

### **Was haben wir als Arbeitgeber noch erreicht?**

Mit rund 550.000 Beschäftigten sind wir einer der größten Arbeitgeber in der Transport- und Logistikbranche. Untrügliches Zeichen unserer wirtschaftlichen Stärke ist das jährliche Durchschnittswachstum unserer Belegschaft um 2,5 %, das unseres Personalaufwands sogar um 2,8 % seit 2015. Zum wiederholten Male wurden wir von Top Employer und Great Place to Work ausgezeichnet. Auch die gestiegenen Zustimmungsquoten unserer konzernweiten Mitarbeiterbefragung bestätigen unsere Ausrichtung.

[↪ Seite 69](#)

### **Wie beeinflusst das Thema Diversity unsere Aufgabe als Arbeitgeber?**

Vor allem positiv! Die Vielfalt unserer Beschäftigten sehen wir als einen wesentlichen Erfolgsfaktor. Ihre unterschiedlichen Erfahrungen – persönlich, kulturell und intellektuell – machen sie zu einem starken Bindeglied für unsere Kunden. Allein in unserer Zentrale in Bonn beschäftigen wir Menschen aus 175 Nationen. 2019 konnten wir rund 4.200 Geflüchtete in ein Beschäftigungsverhältnis und rund 90 in eine Ausbildung übernehmen. Mit der Strategie 2025 haben wir uns zum ersten Mal ein globales Ziel für Frauen im Management gesetzt: Bis 2025 wollen wir den Anteil von derzeit 22 % auf 30 % verbessern.

### **Ehrenamtliches Engagement der Beschäftigten bleibt ein wichtiger Faktor.**

Hier manifestiert sich unser „Purpose“ besonders deutlich. Mit unseren Corporate-Citizenship-Maßnahmen bieten wir unseren Mitarbeiter\*innen die Möglichkeit, sich zu entfalten und ihre Kompetenzen zum Wohl der Gesellschaft einzusetzen. Unsere Netzwerke und unsere Leistungsfähigkeit stellen wir pro bono zum

Beispiel für humanitäre Einsätze nach Naturkatastrophen zur Verfügung. Allein 2019 haben sich über 114.000 Beschäftigte in etwa 3.100 lokalen Projekten engagiert. [↪ Seite 79](#)

### **Blicken wir gemeinsam in die Zukunft.**

Schon mit kleinen Veränderungen im täglichen Handeln kann jede einzelne Person einen Beitrag für Umwelt und Gesellschaft leisten. Gleichwohl werden für die großen gesellschaftlichen Herausforderungen globale Lösungen gebraucht. Ein gemeinsames Vorgehen schafft einheitliche Rahmenbedingungen, verhindert Wettbewerbsverzerrungen. Als Beispiel greife ich noch einmal die nachhaltigen synthetischen Kraftstoffe auf. Gerade im Lufttransport könnten sie zur Reduzierung der Treibhausgase beitragen, wenn sie bereits marktfähig wären. Daher werden wir uns noch intensiver in Initiativen engagieren und industrieübergreifend den Austausch stärken, um hier eine globale Strategie und Standards zu entwickeln. Denn eins ist klar: Nur mit vereinten Kräften erreichen wir in allen Bereichen wirklich nachhaltigen Fortschritt.

**„Top Employer und Great Place to Work bestätigen: Wir sind bevorzugter Arbeitgeber unserer Branche.“**



# ÜBER DEN BERICHT ✓

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht 2019 umfasst die Pflichtangaben gemäß den Anforderungen des Handelsgesetzbuchs (HGB) §§ 289b ff., 315b ff., die in einem zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht („Nichtfinanzieller Bericht“) offengelegt werden. Die enthaltenen Angaben im Nichtfinanziellen Bericht gelten gleichermaßen für die Deutsche Post AG und den Konzern und werden den einzelnen Kapiteln der freiwilligen Berichterstattung auf grauem Hintergrund vorangestellt.

Um Dopplungen in der Berichterstattung zu vermeiden, wurden im Nichtfinanziellen Bericht die gesetzlich geforderten Konzeptbeschreibungen sowie die Managementansätze nach GRI Standards zusammengefasst. Alle Angaben des Nachhaltigkeitsberichts umfassen den Berichtszeitraum 1. Januar bis 31. Dezember 2019 und beziehen den vollständigen Konsolidierungskreis des Konzerns ein, wie er auch dem Konzernjahresabschluss 2019 zugrunde liegt. Wurde von dieser Regel abgewichen, ist dies entsprechend ausgewiesen.

## Angewendete Berichtsstandards

### Nichtfinanzieller Bericht

Die Inhalte des Nichtfinanziellen Berichts sind durch einen grauen Hintergrund gekennzeichnet und werden in den Kapiteln an erster Stelle berichtet. Für das Unternehmen wurden nach den Anforderungen des HGB die folgenden nichtfinanziellen Aspekte als wesentlich für das Unternehmen bestimmt:

- Vermeidung von Korruption und Bestechung → Seite 40
- Achtung der Menschenrechte in der Lieferkette → Seite 41, in den Mitarbeiterbeziehungen → Seite 61
- Arbeitnehmerbelange mit den Sachverhalten „Mitarbeiterengagement“, „Mitarbeiterentwicklung“ und „Arbeitsschutz & Gesundheit“ → Seite 54
- Soziale Belange mit dem Sachverhalt „Gesellschaftliches Engagement“ → Seite 76
- Umweltbelange mit dem Sachverhalt „Energieeffizienz & Klimawandel“ → Seite 84

Die steuerungsrelevanten nichtfinanziellen Leistungsindikatoren für das Unternehmen wurden anhand der Wesentlichkeit gemäß HGB und unter Anwendung des Deutschen Rechnungslegungsstandards (DRS) bestimmt. Verweise auf Angaben außerhalb des Konzernlageberichts sind über die Pflichtangaben des HGB hinausgehende Informationen und nicht Bestandteil des Nichtfinanziellen Berichts.

### Nachhaltigkeitsbericht

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards (Kern-Option) erstellt. Die Auswahl der materiellen Berichtsthemen basiert auf den Ergebnissen der Materialitätsanalyse 2019 gemäß den GRI Standards, die auf Grundlage der Analyse 2017 durchgeführt wurde. Darüber hinaus berichten wir zu ausgewählten Themen, denen wir uns als Unternehmen verpflichtet fühlen und Transparenz bieten möchten. 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. Außerdem berücksichtigen wir den Informationsbedarf des Sustainable Accounting Standards Boards und der Rating-Agenturen.

## Daten: Erhebung & Berechnung

- **Mitarbeiterdaten:** Diese werden in den Texten grundsätzlich als Kopfbzahl dargestellt und entsprechen dem Stichtag 31. Dezember 2019, soweit nicht anders vermerkt.
- **Erhebungsmethoden:** Diese werden an den relevanten Stellen im Nachhaltigkeitsbericht ausgewiesen. Berechnungsgrundlagen für Daten oder Angaben, die vollständig oder teilweise auf Schätzungen beruhen, werden ebenfalls im direkten Bezug erläutert. Dies gilt auch für Veränderungen in den Berechnungsgrundlagen oder angepassten Daten gegenüber dem Vorjahr.
- **Emissionsdaten:** Gemäß dem Greenhouse Gas Protocol weisen wir Scope-2-Treibhausgasemissionen sowohl nach der standort- als auch der marktbasierter Methode

als CO<sub>2</sub>e-Bruttovolumen aus. Sofern im Text nicht gesondert Bezug genommen wird, handelt es sich stets um die marktbasierter Methode. Die Berechnungsmethoden für die Daten entsprechen den Anforderungen des European Emissions Trading System (EU-ETS) sowie den Normen DIN EN 16258 und ISO 14064.

## Berichtspflichtige Risiken

Im Chancen- und Risikomanagementprozess des Konzerns werden auch Chancen und Risiken mit Bezug zu den Mindestanforderungen für den Nichtfinanziellen Bericht erfasst und quantifiziert.

Aus dem konzernweiten Früherkennungssystem wie auch nach Einschätzung des Konzernvorstands waren keine berichtspflichtigen Risiken bekannt, die mit der eigenen Geschäftstätigkeit, den Geschäftsbeziehungen, Produkten oder Dienstleistungen verknüpft sind und die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die wesentlichen Aspekte haben oder haben werden.

## Externe unabhängige Prüfung

Der Prüfungsauftrag erfolgte nach ISAE 3000 (Revised) und wurde durch die PricewaterhouseCoopers Wirtschaftsprüfungsgesellschaft GmbH, Frankfurt am Main, erbracht. Die geprüften Inhalte werden mit diesem Zeichen ✓ gekennzeichnet.

- **Nichtfinanzieller Bericht:** Im Auftrag des Aufsichtsrats wurden die Berichtsinhalte des Nichtfinanziellen Berichts einer unabhängigen betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.
- **Nachhaltigkeitsbericht:** Die Inhalte der freiwilligen Berichterstattung wurden im Auftrag des Vorstands ebenfalls einer unabhängigen betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

Umfang und Ergebnis beider Prüfungen können dem Prüfvermerk entnommen werden. → Seite 110

## Inklusive Sprache

Entsprechend unserem Verständnis von Inklusion und Integration wollen wir eine geschlechterneutrale Sprache verwenden. Jedoch nutzen wir weiterhin das generische Maskulinum für bestimmte im Konzern oder durch gesetzliche Vorgaben etablierte Begriffe, zum Beispiel „Mitarbeiterengagement“, „Arbeitnehmerbelange“ oder „Vorstand“. Nicht individuell benannte Gruppen wie „Kunden“, „Lieferanten“, „Aktionäre“ oder „Investoren“ werden ebenfalls mit dem generischen Maskulinum bezeichnet.

## Verwendete Abkürzungen

Kurzformen verwenden wir für:

- **SDG:** Ziele der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung
- **NGO:** Nichtregierungsorganisationen
- **Antikorruptionsrichtlinie:** Antikorruptionsrichtlinie und Standards der Geschäftsethik
- **ER Forum:** Employee Relations Forum
- **Lieferantenkodex:** Verhaltenskodex für Lieferanten. Der Begriff „Lieferanten“ umfasst unserem Verständnis nach auch Transportdienstleister.



# EXZELLENTLE LEISTUNGEN NACHHALTIG LIEFERN

**Excellence. Simply Delivered.**



## GEMEINSAMES VERSTÄNDNIS SCHAFFEN

Klimawandel, knapper werdende Ressourcen und die Auswirkungen für zukünftige Generationen rücken stärker in das Bewusstsein der Öffentlichkeit. Diese Themen sind für die zukünftige Ausrichtung des Geschäfts von Deutsche Post DHL Group von besonderer Bedeutung. Nachhaltigkeit ist daher ein Kernelement unserer Strategie 2025.

Für Deutsche Post DHL Group ist das natürlich kein neues Thema. Alle Aktivitäten entsprechen unserem Unternehmenszweck, Menschen zu verbinden und Leben zu verbessern. Wir bündeln unser Engagement in den Bereichen Mitarbeiter\*innen, Gesellschaft und Umwelt. Dabei setzen wir uns unter anderem mit Wegen zur Verringerung des Emissionsausstoßes, mit neuen Lösungen für unsere Kunden auseinander und verstehen Digitalisierung als Chance. Die Diversität unserer Mitarbeiter\*innen macht uns stark. Deshalb fördert Deutsche Post DHL Group einen inklusiven Ansatz.

Mich beeindruckt, mit wie viel Herzblut sich die Mitarbeiter\*innen in den lokalen Projekten unserer Corporate-Citizenship- oder Umweltmaßnahmen bereits einbringen.

Ich bin mir sicher, Nachhaltigkeit kann und wird eine grundsätzliche Veränderung der Gesellschaft und der Wirtschaft weltweit bewirken. Wir als Deutsche Post DHL Group sehen dabei nicht zu, sondern gestalten diese Veränderung jeden Tag aktiv mit. Unsere Aufgabe in der Unternehmenskommunikation ist auch, ein gemeinsames Verständnis für die zum Teil komplexen Themen zu schaffen und noch mehr Beschäftigte für das ehrenamtliche Engagement zu mobilisieren.

Nachhaltiges Wirtschaften ist für den Konzern eine Herausforderung, die wir als große Chance begreifen. Nachhaltigkeit ist ein sinnvoller Differenzierungsfaktor im Wettbewerb – und ist deshalb Teil unserer Unternehmensstrategie. Mit unserem Engagement in branchen- und länderübergreifenden Initiativen gestalten wir die zukünftige Entwicklung. Denn nur gemeinsam können wir die großen Ziele unserer Zeit erreichen.

### GESELLSCHAFT UND WIRTSCHAFT KÖNNEN SICH IM POSITIVEN SINNE VERÄNDERN

**Monika Schaller**  
Zentralbereichsleiterin  
Konzernkommunikation,  
Nachhaltigkeit & Marke





# DIGITALISIERUNG UND KULTURELLER WANDEL

Digitalisierung verändert die Arbeitswelt. Wir nehmen unsere Beschäftigten auf diesem Weg mit und wollen sie für die Möglichkeiten der neuen Technologien begeistern.

## Wie wird die Logistik durch die Digitalisierung umgeformt?

Die Veränderung ist umfassend und wirkt sich in allen Bereichen aus. Digitale Technologien beschleunigen unser Geschäft: Aufgaben können schneller, einfacher und flexibler erledigt werden. Durch die Digitalisierung wird die globale Vernetzung stabiler. Davon profitieren unsere Kunden, aber auch unsere Beschäftigten. Tatsache ist: Die digitale Transformation ist ein entscheidender Faktor für die Entwicklung unseres Geschäfts.

## Jobprofile werden sich ändern.

Richtig, und zwar im positiven Sinne. Wir modernisieren nicht nur die IT-Systeme, auch die Anwendungen und Abläufe werden transformiert. Zum Beispiel können wir nun große Datenmengen besser verarbeiten, um komplexe Prozesse effizienter zu gestalten. Das führt selbstverständlich zur Umgestaltung bestehender Aufgabenprofile. Ebenso werden jedoch ganz neue Aufgabenfelder entstehen.

Für die zukünftigen Jobs werden neue Kompetenzen gefordert sein, die sich deutlich von den heutigen unterscheiden. Tätigkeiten mit körperlicher Belastung und Routineaufgaben mit hohem Wiederholungsfaktor werden allmählich durch Automatisierung ersetzt. Dagegen erhalten die kognitiven Fähigkeiten, interkulturelle Kompetenzen und Kreativität in den Aufgabenprofilen einen hohen Stellenwert. In der Logistik bleibt der Mensch unersetzbar.

## DIGITALISIERUNG – DER MENSCH BLEIBT UNERSETZBAR



## Wir wollen Arbeitgeber erster Wahl sein. Die Beschäftigten sind und bleiben unser Erfolgsfaktor.

Idealerweise werden Mitarbeiter\*innen, deren Aufgaben durch die Automatisierung entfallen, andere Aufgaben übernehmen. Mit teamübergreifenden Fach- und Methodentrainings qualifizieren wir sie dafür. Im Gegenzug wünschen wir uns Offenheit, Neugier und die Bereitschaft, sich mit den Möglichkeiten der neuen Anforderungen auseinanderzusetzen. Digitalisierung ist ein kontinuierlicher Prozess, der von den Beschäftigten Eigenverantwortung auch im Bereich des Lernens fordert.

## Kulturellen Wandel nachhaltig einleiten.

Die Art und Weise, wie und wo wir die Arbeit erbringen, wird sich in bestimmten Bereichen grundlegend verändern. Stationäre Tätigkeiten werden zunehmend durch Automatisierung unterstützt. In vielen Projekten arbeiten wir bereichs- und länderübergreifend zusammen, was ohne die Nutzung digitaler Technologie gar nicht möglich wäre. Das stärkt die Verantwortung der Teammitglieder, motiviert und fördert die Bereitschaft zu Innovationen und Ideenreichtum. Genau diese Fähigkeit zur Erneuerung sichert unserem Unternehmen langfristigen Erfolg.

In meiner Funktion als Arbeitsdirektor bedeutet das aber auch: Gemeinsam mit unseren Sozialpartnern müssen wir stets neue Lösungen finden, um diese Entwicklung in den Vertrags- und Vergütungsstrukturen oder in den digitalen Schulungsangeboten flexibel nachzuvollziehen. Ebenso bedingt dies eine Anpassung der Prozesse.



**Dr. Thomas Ogilvie**  
Vorstandsmitglied  
Personal, Arbeitsdirektor,  
Corporate Incubations





Vorstandsmitglieder von links nach rechts: Oscar de Bok (Supply Chain), Dr. Tobias Meyer (Post & Paket Deutschland), Tim Scharwath (Global Forwarding, Freight), Ken Allen (eCommerce Solutions), John Pearson (Express)

## Umwelt

# TECHNOLOGIEN FÜR DEN KLIMASCHUTZ

Aufgrund unserer vielfältigen Geschäftsmodelle sind auch unsere Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz sehr vielseitig. Wir nutzen verschiedene alternative Energien und Antriebsarten und testen sie in unserem Betrieb. An unseren Standorten liegt der Anteil des Ökostroms am Gesamtstromverbrauch bereits bei über 80%. Sukzessive stellen wir unsere Gebäude mit effizienter Technik aus, einige sind sogar schon emissionsfrei. Kontinuierlich modernisieren wir auch unsere Flotten. Zum Beispiel fahren 13% unserer Fahrzeuge mit alternativen Antrieben. Im Luft- und Seefrachtgeschäft entscheiden wir uns für die Transportpartner mit der besseren Umweltperformanz. Und bei der Abholung und Zustellung setzen wir mittlerweile rund 27.000 Fahrräder ein. [↪ Seite 90](#)

**EINE UNIVERSELLE  
LÖSUNG GIBT ES NICHT:  
IN DER PRAXIS TESTEN WIR  
VIELE ALTERNATIVEN**

# NACHHALTIGE LÖSUNGEN FÜR UNSERE KUNDEN

Unsere Kunden erwarten verantwortliche, nachhaltige Geschäftsmodelle und umweltfreundliche Logistiklösungen.

„Respekt & Resultate“ – darunter fassen wir unsere Werte wie Integrität oder Chancengleichheit zusammen. Sie orientieren sich an den Menschenrechten und sind verbindlicher Verhaltensmaßstab im Konzern. Die erfolgreiche Umsetzung der Werte in unserem globalen Netzwerk ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor.

Mit unserem Verhaltenskodex verankern wir unsere ethischen und ökologischen Standards im Unternehmen. Unsere Geschäftspartner verpflichten sich mit dem

Vertragsabschluss ebenfalls darauf. Zudem sind wir selbst Teil von Lieferketten unserer Geschäftspartner. Bei der Entscheidung für Deutsche Post DHL Group als bevorzugten Dienstleister müssen wir unter anderem nachweisen, ob wir unser Geschäft im Einklang mit sozialen und ökologischen Anforderungen ausüben. Die folgenden Beispiele zeigen, wie wir darauf antworten.







Deutschland

**SEIT 2015**

Arbeitsverträge mit  
**11.000**  
Geflüchteten

**246**  
Geflüchtete in Ausbildung

## UNABHÄNGIGKEIT DURCH INTEGRATION

Mit unseren Corporate-Citizenship-Aktivitäten unterstützen wir auch Geflüchtete. Ziel ist es, sie auf die Anforderungen im Berufsleben vorzubereiten und ihre Chancen am Arbeitsmarkt zu verbessern. Seit Oktober 2017 arbeitet ein syrischer Flüchtling als Verbundzusteller im norddeutschen Glücksburg. Rund 100 Pakete und zahllose Briefe stellt er tagtäglich zu – eine Tätigkeit, die Einsatzbereitschaft und Verantwortungsbewusstsein erfordert. Nach seiner Flucht Anfang 2015 musste der junge Mann zunächst zehn Monate auf einen Integrationskurs warten, bevor er beruflich Fuß fassen konnte. Mittlerweile ist der Familienvater auch privat in der deutschen Gesellschaft angekommen.

Ruanda

## E-COMMERCE ALS CHANCE FÜR GLEICHSTELLUNG

Weltweit möchten wir den Frauenanteil in unserem Unternehmen auf allen Ebenen steigern. In Ruanda bieten wir praxisnahe Schulungen zur Ausbildung von E-Commerce-Consultants an und geben damit vor allem Frauen eine berufliche Perspektive. Unser Angebot ist Teil der Digitalisierungsinitiative der ruandischen Regierung, mit dem die Bevölkerung fit für die digitale Zukunft gemacht werden soll. Wir selbst erhalten dadurch eine hervorragende Möglichkeit, gut ausgebildeten Fach- und Führungskräftenachwuchs zu gewinnen und unsere Reputation als bevorzugter Partner für E-Commerce-Lösungen zu steigern.

Für besonderes Engagement im Bereich Vielfalt und Förderung von Frauen in Führungspositionen wurde Deutsche Post DHL Group als erstes deutsches Unternehmen mit dem 2019 Catalyst Award ausgezeichnet.

**550.000**

Beschäftigte weltweit, davon

**34 %** Frauen

**22,2 %**

Frauen im Management







China

## ENGAGEMENT FÜR AUTISTISCHE KINDER

Seit sechs Jahren unterstützt Global Forwarding, Freight ein Rehabilitationszentrum für autistische Kinder in China. Autismus wird in China erst seit wenigen Jahren als angeborene Kontakt- und Entwicklungsstörung anerkannt. Staatliche Einrichtungen bieten eine Unterstützung der Betroffenen, können den steigenden Bedarf aber nicht decken. Umso wichtiger ist die Hilfe durch unsere Sachspenden und das ehrenamtliche Engagement unserer Mitarbeiter\*innen. Durch Unterricht und vielfältige gemeinsame Freizeitaktivitäten tragen sie dazu bei, dass die Kinder die Chance auf ein glückliches und selbstbestimmtes Leben erhalten und auch die traditionelle chinesische Kultur kennenlernen.

**114.000**

ehrenamtlich beteiligte Beschäftigte;  
davon

engagierten sich in Projekten

**75.000**

und

**39.000**

beteiligten sich mit Spenden

Spanien

## INKLUSION IST REALITÄT

Entsprechend unserem inklusiven Ansatz geben wir weltweit Menschen mit Behinderungen eine berufliche Perspektive. Im Bereich der Kontraktlogistik, zum Beispiel, führen wir in Spanien einen hochmodernen Co-Packing-Betrieb im Kundenauftrag. In Spitzenzeiten beschäftigen wir hier bis zu 270 Mitarbeiter\*innen mit körperlichen oder geistigen Behinderungen, deren Aufgaben vor allem im Bereich der Konfektionierung und Verpackung von Produkten liegen. Unser klares Bekenntnis zur Inklusion war für den Kunden ein ausschlaggebender Faktor bei der Auftragsvergabe.

**MENSCHEN MIT  
BEHINDERUNGEN  
LEISTEN EINEN  
BEITRAG ZUM ERFOLG**





# NACHHALTIGKEIT FÜR LANGFRISTIGEN ERFOLG

Erwartungen an die Nachhaltigkeit von Unternehmen und transparenter Umgang mit den damit verbundenen Chancen und Risiken gewinnen richtigerweise zunehmend an Bedeutung. Deutsche Post DHL Group berichtet seit 2003 über Nachhaltigkeit.

## Externe Anforderungen steigen.

Der Fokus auf Nachhaltigkeit hat in den letzten Jahren aus zahlreichen Gründen zugenommen. Studien belegen eindeutig, dass Unternehmen mit einer sinnvollen Nachhaltigkeitsstrategie langfristig wirtschaftlich erfolgreicher sind als andere. Die wachsende Bedeutung von Nachhaltigkeit spiegelt sich nicht zuletzt in den gestiegenen Anforderungen an die nichtfinanzielle Berichterstattung wider. Damit verbunden nehmen die Informationswünsche der Stakeholder zu.

Wir sind uns der Bedeutung von nachhaltigem Handeln seit Jahren bewusst und berichten bereits seit 2003 darüber. Ein wesentliches Thema für uns als Logistikkonzern sind hierbei die Auswirkungen unseres Geschäftes auf die Umwelt. Vor mehr als einem Jahrzehnt haben wir mit Maßnahmen für den Klima- und Umweltschutz die Weichen für eine nachhaltige Logistik gestellt. Um die Fortschritte bei der CO<sub>2</sub>-Effizienz genau verfolgen zu können, erfassen und steuern wir die Umweltkennzahlen seitdem konzernweit über unsere Finanzsysteme – genau wie Umsatz oder EBIT. Kontinuierlich arbeiten wir an der Integration von weiteren Nachhaltigkeitskennzahlen in unser standardisiertes Berichtswesen.



Melanie Kreis  
Vorstandsmitglied  
Finanzen

## Standards werden Vergleichbarkeit schaffen.

Dennoch steckt die nichtfinanzielle Berichterstattung im Vergleich zur Finanzberichterstattung noch in den Kinderschuhen. Informationsbedürfnisse unterschiedlichster Zielgruppen resultieren in vielfältigen Berichtsstandards. Eindeutige Kennzahlen zur Messung der Fortschritte und der Wirkung von Maßnahmen haben sich noch nicht herauskristallisiert. Für die externen Nutzer führt die Variabilität der Berichterstattung zu einer mangelnden Vergleichbarkeit innerhalb eines Sektors.

Die Nachhaltigkeitsthemen werden konkreter, die Forderungen nach Vergleichbarkeit lauter. Auf EU-Ebene wird gerade mit Hochdruck an neuen Vorgaben gearbeitet. Das werten wir als eindeutigen Fortschritt und unterstützen diese Entwicklungen. Einheitliche und eindeutige Anforderungen an alle Unternehmen bringen Transparenz mit sich und schaffen für alle die gleichen Bedingungen. Dadurch werden Investoren, Kunden und (potenzielle) Beschäftigte nichtfinanzielle Aspekte bewusster in ihre Entscheidungen einbeziehen können.

## Wir investieren nachhaltig.

Kontinuierlich investieren wir in unsere Beschäftigten, Infrastruktur und Flotten. Unser Schwerpunkt liegt dabei auf der technologischen Weiterentwicklung. Durch die Modernisierung unserer Flotten und Gebäude senken wir den Emissionsausstoß und den Energieverbrauch. Mit Blick auf die Zukunft sind dies wichtige Faktoren, um als Arbeitgeber und Anbieter attraktiv zu bleiben und auf mögliche Regulierungseffekte wie einer CO<sub>2</sub>-Besteuerung vorbereitet zu sein. Deutsche Post DHL Group wird von Rating-Agenturen durchweg positiv bewertet, weshalb unsere Aktie in diversen Nachhaltigkeitsindizes geführt wird.

Wir sind auf einem guten Weg! Gemeinsam mit unseren Stakeholdern werden wir unsere Nachhaltigkeitsagenda erfolgreich fortschreiben, um unsere Entwicklung nachhaltig zu steigern.







**Dr. Frank Appel**  
Vorstandsvorsitzender

## FAZIT

Unsere Stakeholder haben hohe Erwartungen an die Nachhaltigkeit unseres Unternehmens. Ebenso ehrgeizig sind unsere eigenen Ansprüche und Ziele. Denn Nachhaltigkeit beeinflusst die Reputation von Deutsche Post DHL Group und kann sich auf den Wert unserer Marken auswirken.

Die Zukunft wird sich verändern, nicht zuletzt durch die Digitalisierung. Darum haben wir unsere Strategie bewusst auf Nachhaltigkeit ausgerichtet. Mit unseren Maßnahmen kommen wir gut voran, dennoch brauchen wir branchen- und länder-übergreifende Lösungen, die nur gemeinschaftlich entwickelt werden können.

## KONZERN

24	Geschäftsmodell & Produkte	32	Leitung & Steuerung
26	Strategie	35	Wirtschaftliche Leistung
29	Stakeholder-Dialog		





# KONZERN ✓

## Geschäftsmodell & Produkte

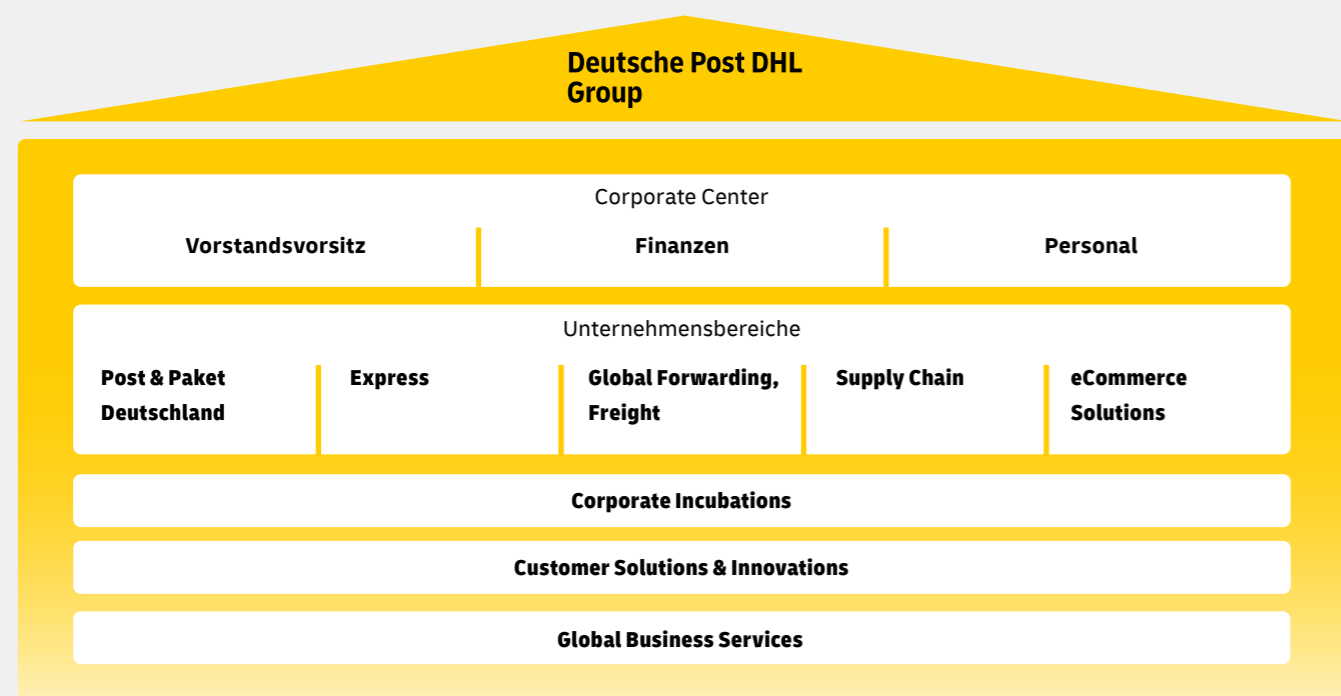
Deutsche Post DHL Group ist eine börsennotierte Kapitalgesellschaft mit der Konzernzentrale in Bonn, Deutschland. Unter den beiden Marken Deutsche Post und DHL erbringt der Konzern Deutsche Post DHL Group ein internationales Serviceportfolio aus Brief- und Paketversand, Expressversand, Frachttransport, Supply-Chain-Management und E-Commerce-Lösungen. Mit rund 550.000 Beschäftigten zählen wir zu den weltweit größten Arbeitgebern in der Transport- und Logistikbranche. Unsere wirtschaftliche Leistung ist gleichzeitig ein Beitrag für die Gesellschaft.

- Als Katalysator für den Welthandel schaffen wir mit unseren globalen Logistiknetzen die Voraussetzung dafür, dass Unternehmen und Menschen am Welthandel teilnehmen können.

- Als indirekter Wirtschaftsfaktor tragen wir mit unseren Standorten, unseren Mitarbeiter\*innen und den Lieferanten auch zur wirtschaftlichen Entwicklung von Regionen bei.

Wir haben uns dazu verpflichtet, weltweit Standards für ethisch und rechtlich korrekte Geschäftsabläufe einzuhalten, den größtmöglichen Wertbeitrag in lokalen Gesellschaften zu leisten, Verantwortung für unsere Beschäftigten zu tragen und die Umweltauswirkungen unseres Geschäfts so gering wie möglich zu halten. Auf diese Weise fördern wir das nachhaltige Wachstum des Konzerns und sichern weltweit Arbeitsplätze.

### Organisation Deutsche Post DHL Group



### Geschäftsmodell

Der Konzern ist in fünf operative Unternehmensbereiche gegliedert, die durch eigene Zentralen gesteuert werden. Interne Dienstleistungen sind konzernweit im Bereich Global Business Services gebündelt, dazu zählen unter anderem Corporate Procurement, IT Services, Insurance & Risk Management sowie Corporate Real Estate. Aufgaben der Konzernführung werden im Corporate Center – hierunter fassen wir Vorstandsvorsitz, Finanzen und Personal – wahrgenommen. Im Vorstandsressort Corporate Incubations werden innovative Produkte wie unser Elektrofahrzeug StreetScooter weiterentwickelt.

### Produkte

Wir bieten integrierte Dienstleistungen und maßgeschneiderte, kundenbezogene Lösungen für den Transport von Briefen, Waren und Informationen. Im Unternehmensbereich Post & Paket Deutschland erbringen wir nationale Dienstleistungen rund um Briefe und Pakete und sind Spezialist für Dialogmarketing. Im Unternehmensbereich Express befördern wir eilige Dokumente und Waren von Tür zu Tür. Global Forwarding, Freight vermittelt als Spediteur Transportleistungen für Luftfracht, Seefracht und Landverkehr zwischen Kunden und Frachtunternehmen. Kontraktlogistik ist das Kerngeschäft von Supply Chain. Im Unternehmensbereich eCommerce Solutions bündeln wir unser internationales Paketgeschäft und Lösungen für den Online-Handel.

Entsprechend unserem Handlungsauftrag, Menschen zu verbinden und ihr Leben zu verbessern, bieten wir mit unseren Produkten und Dienstleistungen auch einen gesellschaftlichen Mehrwert, insbesondere in den Bereichen Gesundheit, globale Infrastruktur und Umwelt.

- **Gesundheit:** Mit unserem globalen Netzwerk für Luft- und Seefrachtversand, dem Straßentransport von temperaturempfindlichen medizinischen Produkten und Geräten sowie Pharmadepots stellen wir unseren Kunden weltweit eine Kühlkettenlogistik zur Verfügung, darunter auch ein Kompetenzzentrum für humanitäre Logistik in Dubai, Vereinigte Arabische Emirate.

Auf Basis einer digitalen 4PL/Control-Tower-Lösung ermöglichen wir unseren Kunden eine reibungslose Abwicklung ihrer humanitären Lieferungen, vor allem in den Mittleren Osten und nach Afrika.

- **Globale Infrastruktur:** Durch den globalen Austausch von Post- und Warensendungen, auch in entlegene oder nur schwer zugängliche Gebiete, unterstützen wir einen sicheren Handel. Im Rahmen unserer Programme für das Katastrophenmanagement verbindet uns eine langjährige Partnerschaft mit den Vereinten Nationen.

- **Umwelt:** Mit unseren grünen Produkten und Logistiklösungen unterstützen wir unsere Kunden und Transportpartner dabei, die Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf die Umwelt zu verringern.

Ausführlich berichten wir über das Geschäftsmodell und den Geschäftsverlauf im Konzernlagebericht. [🔗 Geschäftsbericht 2019](#)

## Strategie

Unsere Konzernstrategie ist auf Nachhaltigkeit ausgerichtet. Wir haben den Anspruch, sowohl den Anforderungen des operativen Geschäfts und den Interessen unserer Stakeholder als auch den Bedürfnissen von Umwelt und Gesellschaft gerecht zu werden. Im Berichtsjahr haben wir mit der Strategie 2025 unsere strategischen Ziele bestätigt: Wir wollen zur ersten Wahl als Anbieter, Arbeitgeber und Investment werden und handeln dabei nachhaltig.

Unser Handlungsauftrag besteht darin, Menschen zu verbinden und ihr Leben zu verbessern. Mit unserem Produkt- und Dienstleistungsspektrum und der nahezu weltweiten Präsenz ermöglichen wir Einzelpersonen wie Unternehmen die Teilnahme am Welthandel und leisten einen Beitrag zur wirtschaftlichen Entwicklung. Durch Einhalten weltweiter Compliance-Standards, größtmöglichen Wertbeitrag in lokalen Gesellschaften, Übernahme von Verantwortung für unsere Beschäftigten sowie Minimierung unserer geschäftlichen Umweltauswirkungen fördern wir das nachhaltige Wachstum des Konzerns und sichern weltweit Arbeitsplätze.

Geschäftsbericht 2019

### Nachhaltige Ausrichtung & Materialität

Unser Anspruch ist, kontinuierlich unsere Leistung zu verbessern und die Erwartungen der für uns relevanten Stakeholder-Gruppen in sozialen und ökologischen Fragen zu berücksichtigen. Mit einem mehrstufigen Managementprozess unterstützen wir eine kontinuierliche Verbesserung und identifizieren frühzeitig neue Themen, die für unseren zukünftigen Geschäftserfolg bedeutsam werden könnten. Im zweiten Schritt unseres Managementprozesses ermitteln und überprüfen wir gemeinsam mit den Stakeholder-Gruppen die materiellen Themen, die zugleich Grundlage für die Nachhaltigkeitsberichterstattung sind.

Als langjähriger Partner der Vereinten Nationen unterstützen wir deren Ziele für nachhaltige Entwicklung (SDGs). Fünf dieser Ziele reflektieren unsere Verantwortung in besonderer Weise:

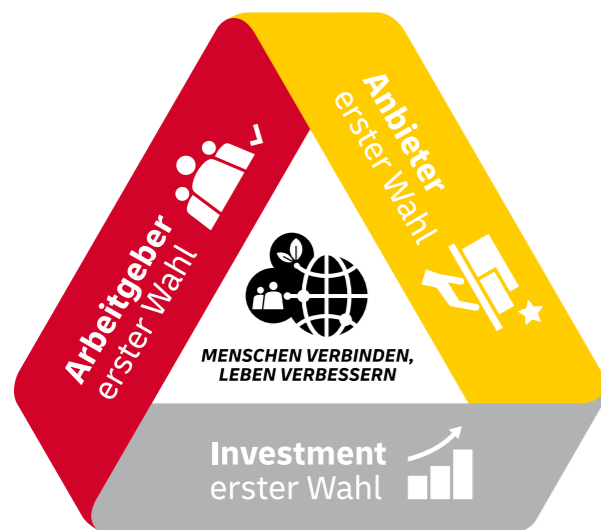
- **Hochwertige Bildung:** Mit umfangreichen Weiterbildungsangeboten bieten wir unseren Beschäftigten lebenslange Entwicklungsmöglichkeiten. Weltweit verbessern wir gemeinsam mit Partnerorganisationen die Berufschancen junger Menschen (SDG 4).

- **Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum:** Indem wir den globalen Handel ermöglichen, nachhaltiges Wirtschaftswachstum fördern und weltweit menschenwürdige Arbeitsplätze schaffen, tragen wir dazu bei, Menschen zu verbinden und ihr Leben zu verbessern (SDG 8).
- **Nachhaltige Städte und Gemeinden:** Mit nachhaltigen Logistiklösungen und sauberen Abhol- und Zustellkonzepten tragen wir zu einer besseren Luftqualität in urbanen Räumen bei. Durch unser Engagement im Katastrophenmanagement sowie für geflüchtete Menschen fördern wir nachhaltige Gemeinschaften (SDG 11).
- **Maßnahmen zum Klimaschutz:** Mit unserem ambitionierten Klimaziel Mission 2050 und grünen Logistiklösungen tragen wir zum Erreichen der Ziele des Pariser Klimaschutzabkommens bei (SDG 13).

- **Partnerschaften zur Erreichung der Ziele:** Partner- oder Mitgliedschaften mit oder in nationalen und internationalen Organisationen sind für uns von strategischer Bedeutung. Zum Beispiel nutzen wir unsere Mitgliedschaft im Weltwirtschaftsforum, um Themen der Nachhaltigkeit mitzugestalten. Seit vielen Jahren kooperieren wir mit Organisationen der Vereinten Nationen im Rahmen unserer Konzernprogramme im Katastrophenmanagement (SDG 17).



### Ziele der Konzernstrategie 2025



Unser Unternehmenszweck  
**Menschen verbinden. Leben verbessern**

Unsere Werte  
**Respekt & Resultate**

Unsere Mission  
**Spitzenleistungen nachhaltig entlang unserer drei Ziele erbringen**

### Managementprozess der Nachhaltigkeit



1) Im 2-jährlichen Turnus werden die materiellen Themen mit relevanten Stakeholder-Gruppen überprüft und im Rahmen einer Materialitätsanalyse bewertet.



**Materielle Themen: Maßnahmen & Ziele**

Im Berichtsjahr haben wir die Ergebnisse der Materialitätsanalyse 2017 auf Basis der GRI Standards gemeinsam mit den zentralen Stakeholdern in qualitativen Interviews überprüft. Dabei wurden die neun materiellen Themen bestätigt. Mit der folgenden Darstellung bieten wir einen Überblick über die Anforderungen an unser Unternehmen in Bezug auf die materiellen Themen und die Ziele, die wir darin verfolgen.

**Umwelt- & Sozialstandards in der Wertschöpfungskette**

- Ziel:** Standards in der Wertschöpfungskette verankern
- Definieren von Grundlagen für das Lieferantenmanagement, Sicherstellen von einheitlichen Prozessen zur Lieferantenauswahl und Vertragsgestaltung [↔ Seite 50](#)

**Korruption & Bestechung**

- Ziel:** Prävention von Verstößen gegen rechtliche und konzerneigene Vorgaben
- Bekämpfen von Korruption, Bestechung und wettbewerbswidrigem Handeln mit Compliance-Managementsystem [↔ Seite 40](#)

**Datenschutz & -sicherheit**

- Ziel:** Korrekten Umgang mit personenbezogenen Daten sicherstellen
- Vorbeugen von Verstößen mit Managementsystem und Schulungen [↔ Seite 49](#)

**Achtung der Menschenrechte**

- Ziel:** Prävention von Verstößen
- Entwickeln eines konzernweit einheitlichen Verständnisses für die Achtung der Menschenrechte durch Vor-Ort-Prüfungen [↔ Seite 62](#)

**Mitarbeiterentwicklung**

- Ziel:** Mitarbeiter zu den Besten der Branche entwickeln
- Teilnehmerquote an der konzernweiten Certified-Initiative [↔ Seite 67](#)

Jahr	2018	2019	2020
Quote	59%	69%	80%

**Mitarbeiterengagement**

- Ziel:** Konzernweit einheitliches Niveau im Mitarbeiterengagement erreichen
- Zustimmungsquote „Aktive Führung“ in der jährlichen Mitarbeiterbefragung, ab 2020 „Mitarbeiterengagement“ [↔ Seite 69](#)

Jahr	2018	2019	2020	2025
Quote	76%	78%	78%	80%

**Arbeits- & Gesundheitsschutz**

- Ziel:** Unfälle am Arbeitsplatz vermeiden
- Unfallrate pro 200.000 Arbeitsstunden [↔ Seite 71](#)

Jahr	2018	2019	2020	2025
Rate	4,3	4,2	4,0	3,1

**Energieeffizienz & Klimawandel**

- Ziel:** CO<sub>2</sub>-Effizienz verbessern
- CO<sub>2</sub>-Effizienzindex (CEX) [↔ Seite 84](#)

Jahr	2018	2019	2020	2025
Index	33%	35%	36%	50%

**Luftverschmutzung**

- Ziel:** Verringerung lokaler Luftschadstoffe bei Abholung und Zustellung
- Anteil emissionsfreier Lösungen ausbauen [↔ Seite 93](#)

Jahr	2018	2019	2025
Anteil	32%	33%	70%

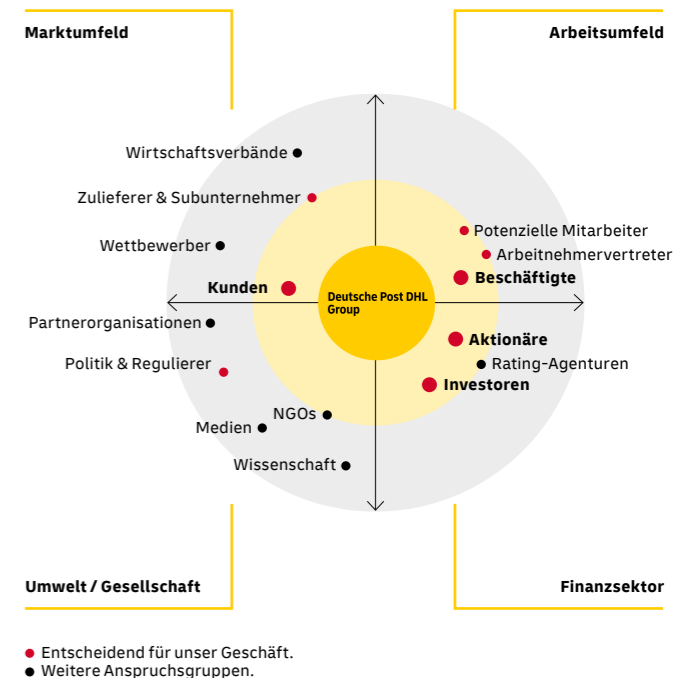
**Stakeholder-Dialog**

Der regelmäßige, offen und konstruktiv geführte Austausch mit unseren Stakeholdern ist Teil unseres strategischen Managementprozesses. Gemeinsam entwickeln wir darin Lösungsansätze für zukünftige gesellschaftliche und unternehmerische Herausforderungen, die wir als materiell für unser Unternehmen einstufen. Zum Beispiel stößt der Bereich Customer Solutions & Innovations gemeinsam mit den Unternehmensbereichen und relevanten Stakeholder-Gruppen – Kunden, Lieferanten und Experten aus Wissenschaft und Forschung – kontinuierlich Innovationen und technische Lösungen an, aus denen marktreife Konzepte hervorgehen. Als Plattform für den Austausch nutzen wir unsere Innovation Center in Europa (Troisdorf, Deutschland), Asien (Singapur) und den USA (Chicago).



Unsere Dialogformate basieren auf unserer Stakeholder-Engagement-Richtlinie, die dem internationalen Stakeholder Engagement Standard AA1000 SES folgt.

**Stakeholder-Gruppen von Deutsche Post DHL Group**



**Schwerpunkte im Berichtsjahr**

Ein zentrales Element für unser Engagement sind die nationalen und internationalen Foren, bei denen wir die Möglichkeit haben, übergreifende Themen aktiv mitzugestalten und den technischen Fortschritt zu diskutieren. Darüber hinaus haben wir uns mit Partnerorganisationen, vor allem dem Global Compact der Vereinten Nationen und der internationalen Partnering-Against-Corruption-Initiative, ausgetauscht. Mit anderen Wirtschaftsunternehmen in Deutschland führen wir regelmäßig im Rahmen der Arbeitsgruppen und Lenkungs-kreise von Econsense Gespräche. Gemeinsam erörtern wir zum Beispiel Gesetzesentwürfe auf EU-Ebene und diskutieren über die Auswirkungen. Daneben engagieren wir uns themen-bezogen und entwickeln gemeinsame Lösungen und Positionen zu spezifischen Themen. Die vollständige Liste unserer Partnerschaften stellen wir auf der Konzern-Website dar.



- **Weltwirtschaftsforum:** Austausch mit Entscheidern und führenden Logistikexperten über die Schwerpunkt-themen Gestaltung der Gesellschaft im technologischen Wandel sowie Klimawandel, Finanzkrise und wirtschaft-liche Ungleichheit.
- **Dialog mit Kunden:** Regelmäßig veranstaltet unser Team für die Betreuung von Großkunden (CSI) Kunden-konferenzen in den verschiedenen Regionen, zuge-schnitten auf die Sektoren. In unseren drei Innovation Centern findet regelmäßig ein Austausch mit Kunden zu technologischen Lösungen und deren Einsatzmöglich-keiten statt. Über den Logistik Trend Radar stoßen wir Diskussionen an, Informationen bieten wir auch über das Kundenmagazin Delivered.
- **Dialog mit dem Kapitalmarkt:** Das Investor-Relations-Team steht im ständigen Austausch mit Aktionären und Investoren: in zahlreichen Telefonkonferenzen, bilatera-len Gesprächen, auf Roadshows und Konferenzen.


Auch mit Rating-Agenturen und anderen Institutionen, die unsere Leistungen in der Nachhaltigkeit unabhängig und nach eigenen Grundsätzen bewerten, stehen wir im regelmäßigen Austausch. Denn ein Großteil unseres Aktienkapitals wird von Unterzeichnern der UN Prin-ciples for Responsible Investment gehalten. Diese Inves-toren beziehen die Entwicklung der nichtfinanziellen Kennzahlen in ihre Unternehmensbewertungen ein. Dabei kann auch eine positive Bewertung einer Rating-Agentur eine Rolle spielen. Für uns haben die Bewertun-gen und die Zugehörigkeit zu Nachhaltigkeitsindizes vor allem strategische Bedeutung.

Im Berichtsjahr wurden wir erneut gut bewertet. In den Diversity-Indizes von Bloomberg (Bloomberg Gender Equality Index) und Refinitiv (REFINITIV Global Diversity & Inclusion Index) wurden wir in Folge bestätigt.

Unsere Bewertungen auf den Lieferantenplattformen sind unverändert ausgezeichnet: Ecovadis bestätigt uns den Gold Level. Damit zählen wir zu den Top-1-Prozent der bewerteten Lieferanten. Responsible Business Alliance bewertet uns als „Low Risk Category“ und bestätigt damit ein niedriges Risiko.

- **Interner Dialog:** Der Fokus lag auf dem Informations-austausch mit den Führungskräften in den Unterneh-mensbereichen zur Entwicklung der Strategie 2025 sowie mit unseren Beschäftigten zu den Veränderungen durch die zunehmende Digitalisierung der Arbeits-abläufe. Über die Ergebnisse unseres Dialogs mit den Arbeitnehmervertretern und den Tarifpartnern berich-ten wir im Kapitel Mitarbeiter\*innen. ↻ Seite 62

**Ausgewählte Stakeholder-Dialoge 2019**

<b>KUNDEN</b>	<b>Erstes Halbjahr 2019</b>	Sektorkonferenzen in Deutschland, Japan, Schweden, Schweiz, USA (Long Beach, Miami, Philadelphia, San Diego)
	<b>Zweites Halbjahr 2019</b>	Konferenzen in Deutschland, Indien, Kenia, Kolumbien, Marokko, Niederlande, Singapur, Türkei, USA (Chicago, Houston, Philadelphia)
<b>MITARBEITER</b>	<b>Erstes Halbjahr 2019</b>	Informationsveranstaltungen zur Entwicklung des Geschäfts und organi-satorischen Änderungen; Dialog mit Arbeitnehmervertretungen ↻ Seite 62
	<b>Zweites Halbjahr 2019</b>	Dialog mit internationalen Gewerk-schaften ↻ Seite 62
<b>UMWELT</b>	<b>6. Nov. 2019</b>	<b>Umweltdialog zur Verpackung</b> Diskussion zu innovativen und nach-haltigen Verpackungslösungen gemeinsam mit Experten, Kunden, Vertretern von NGOs, Beschäftigten, Produzenten und Lieferanten 

**Dialogformate mit Investoren und externe Bewertungen 2019**

<b>INVESTOREN</b>	<b>13. Mai 2019</b>	<b>Hauptversammlung</b> Neben Themen wie die Entlastung der Vorstandsmitglieder und Verwendung des Bilanzgewinns fan-den auch Wahlen neuer Mitglieder im Aufsichts-rat statt ↻ Seite 32 
	<b>24. Sep. 2019</b>	<b>Group Pension Day</b> Austausch mit Kapitalmarktvertretern zur stärkeren Berücksichtigung von ESG-Kriterien ↻ Seite 36
	<b>1. Okt. 2019</b>	<b>Capital Markets Day:</b> Vorstellung der Strategie 2025 und der neuen Finanz-ziele bis 2022 durch den Vorstand; Diskussion der Schwer-punkte in den Unter-nehmensbereichen in Workshops 
<b>RATING-AGENTUREN</b>		Bestätigt in FTSE-Indexserie seit 2002
		ISS Oekom bewertet uns mit Prime Status und C+
		MSCI bewertet unser Engagement mit AA
		Gelistet in DJSI World und DJSI Europe, somit unter den Top-10-Prozent der bewer-teten Unternehmen
		Sustainalytics bewertet uns als Leader
		Unsere Umweltperformanz wird mit „B“ bewertet



## Leitung & Steuerung

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 berät. Vorstand und Aufsichtsrat stehen in regelmäßigem Dialog über strategische Maßnahmen, Planung, Geschäftsentwicklung, Risikolage und Risikomanagement sowie die Compliance des Unternehmens. Die im Aufsichtsrat schwerpunktmäßig diskutierten Themen und Entscheidungen im Berichtsjahr werden im Bericht des Aufsichtsrats dargestellt.

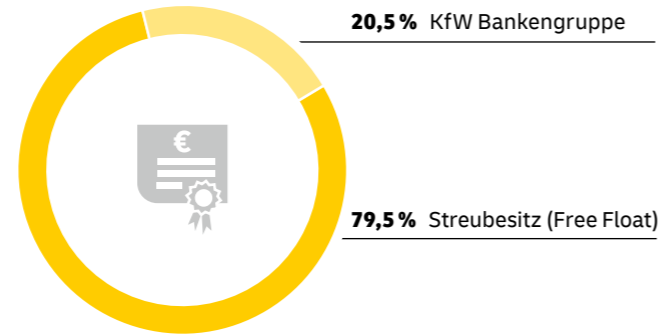
Zum 31. Dezember 2019 betrug unser Grundkapital 1.236,5 Mio. €, eingeteilt in ebenso viele auf den Namen lautende Stückaktien. Jede Aktie gewährt in der Hauptversammlung je eine Stimme. Einzelnen Aktionär\*innen oder Aktionärsgruppen, insbesondere solchen, die Kontrollbefugnisse verleihen, stehen keine Sonderrechte zu.

[Geschäftsbericht 2019](#)



### Aktionärsstruktur zum 31. Dezember 2019

Gesamt: 1.236.506.759 Stückaktien<sup>1</sup>



<sup>1</sup>) Namensaktien mit einem rechnerischen Nennwert von 1 Euro.

### Aufgaben und Struktur des Vorstands

Mit Zustimmung des Aufsichtsrats hat sich der Vorstand eine Geschäftsordnung gegeben, die unter anderem die Zusammenarbeit innerhalb des Vorstands enthält. Jedes Vorstandsmitglied leitet 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 nicht an einzelne Mitglieder des Vorstands delegierbare

### Duale Führungsstruktur



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, Interessenkonflikte dem Aufsichtsrat gegenüber unverzüglich offenzulegen. Über die Vergütung der Vorstandsmitglieder berichten wir im Konzernlagebericht. [Geschäftsbericht 2019](#)

### Vorstandsmitglieder



**Dr. Tobias Meyer**  
Post & Paket Deutschland  
Geboren 1975  
Mitglied seit April 2019  
Bestellt bis März 2022

**Melanie Kreis**  
Finanzen  
Geboren 1971  
Mitglied seit Okt. 2014  
Bestellt bis Juni 2022

**Dr. Thomas Ogilvie**  
Personal, Arbeitsdirektor  
Corporate Incubations  
Geboren 1976  
Mitglied seit Sept. 2017  
Bestellt bis Aug. 2025

**Ken Allen**  
eCommerce Solutions  
Geboren 1955  
Mitglied seit Feb. 2009  
Bestellt bis Juli 2022

**Oscar de Bok**  
Supply Chain  
Geboren 1967  
Mitglied seit Okt. 2019  
Bestellt bis Sept. 2022

**Dr. Frank Appel**  
Vorstandsvorsitz  
Global Business Services  
Geboren 1961  
Mitglied seit Nov. 2002  
Bestellt bis Okt. 2022

**Tim Scharwath**  
Global Forwarding, Freight  
Geboren 1965  
Mitglied seit Juni 2017  
Bestellt bis Mai 2025

**John Pearson**  
Express  
Geboren 1963  
Mitglied seit Jan. 2019  
Bestellt bis Dez. 2021

### Aufgaben und Struktur des Aufsichtsrats

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

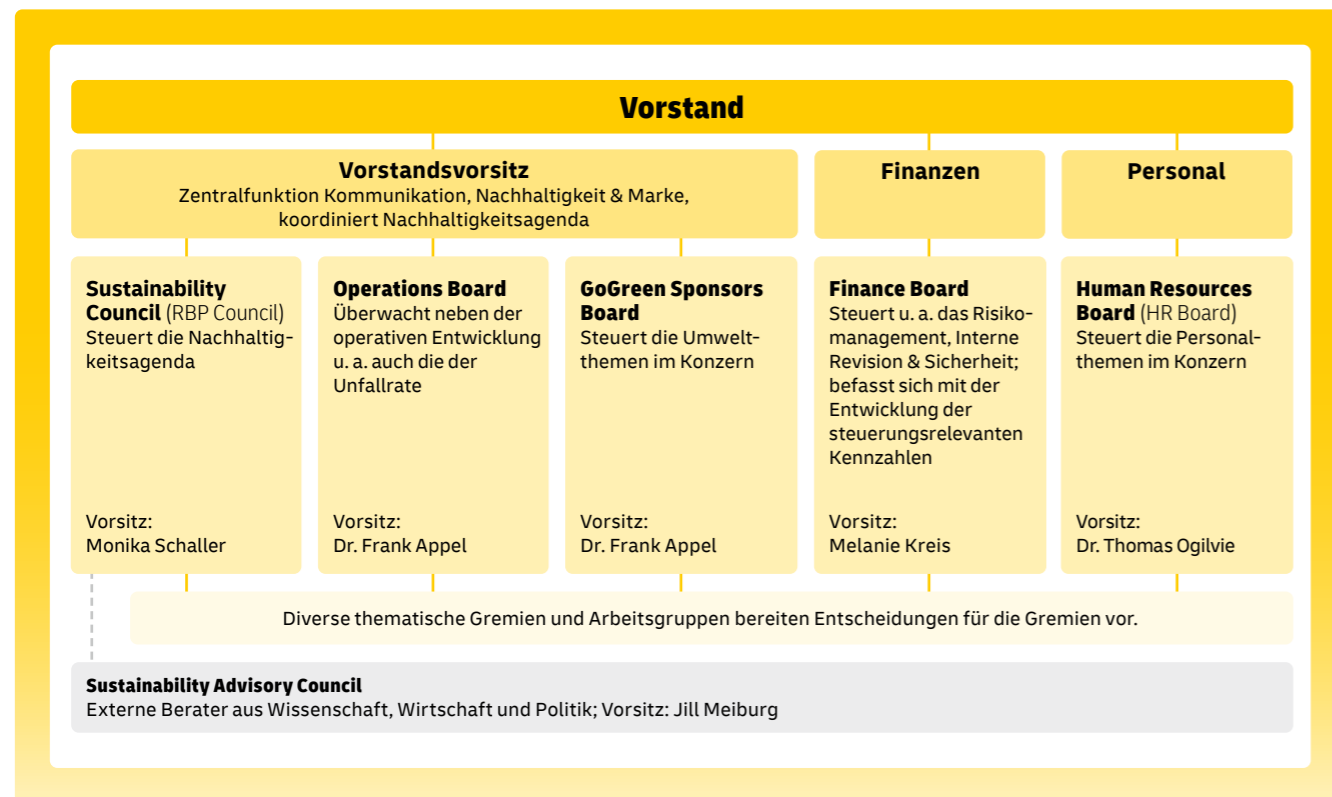
zusammen. Außerordentliche Sitzungen finden statt, wenn besondere Entwicklungen oder Maßnahmen kurzfristig zu behandeln oder zu entscheiden sind. Daneben hat der Aufsichtsrat sechs Ausschüsse gebildet, die vor allem Beschlussfassungen des Aufsichtsratsplenums vorbereiten. Einzelne Themen hat der Aufsichtsrat zur abschließenden Entscheidung an Ausschüsse delegiert.

Der Aufsichtsrat besteht aus 20 Mitgliedern, darunter 10 Vertreter\*innen der Anteilseigner, die in der Hauptversammlung gewählt werden, und 10 Vertreter\*innen der Arbeitnehmerschaft, die von den Beschäftigten nach den Bestimmungen des Mitbestimmungsgesetzes gewählt werden. Den Vorsitz führt Dr. Nikolaus von Bomhard. Alle Mitglieder des Aufsichtsrats sind im Sinne des Deutschen Corporate Governance Kodex unabhängig. Die Frauenquote im Aufsichtsrat beträgt 35 %.

**Gremien zur nachhaltigen Steuerung**

Das Corporate Center und die Global Business Services legen die Standards für Nachhaltigkeit fest und verankern diese in den Konzernrichtlinien. Die Unternehmensbereiche sind verantwortlich, die Anforderungen der Kunden mit unseren strategischen und ethischen Grundsätzen zu verknüpfen und den Verhaltenskodex für Lieferanten in den Vertragsbeziehungen zu verankern.

**Gremien zur nachhaltigen Steuerung 2019 (Auszug)**



Mit klaren Governance-Strukturen, Managementsystemen, Steuerungsgrößen und Zielen steuern wir die Themen und schaffen ein Höchstmaß an Transparenz. Relevante Themen werden in den Arbeitsgruppen vorangetrieben oder identifiziert und Entscheidungsvorlagen für das jeweils übergeordnete Gremium vorbereitet.

**Veränderungen 2019**

Im Berichtsjahr fanden Veränderungen im Vorstand sowie Wahlen zum Aufsichtsrat statt.

- **Vorstand:** Mit Wirkung vom 1. Januar 2019 wurde das Vorstandsressort Post - eCommerce - Parcel in zwei Ressorts gegliedert: Post & Paket Deutschland und eCommerce Solutions. Zeitgleich übernahm Ken Allen die Verantwortung für das Vorstandsressort eCommerce

Solutions und John Pearson trat seine Nachfolge in der Verantwortung für das Vorstandsressort Express an.

Dr. Tobias Meyer verantwortet seit dem 1. April 2019 das zuvor vom Vorstandsvorsitzenden, Dr. Frank Appel, in Personalunion geführte Ressort Post & Paket Deutschland. Oscar de Bok übernahm im Oktober 2019 die Nachfolge von John Gilbert in der Leitung des Vorstandsressorts Supply Chain.

- **Aufsichtsrat:** Ein Vertreter der Anteilseigner wurde im Wege der Einzelabstimmung in der Hauptversammlung gewählt: Dr. Heinrich Hiesinger. Prof. Dr. Henning Kagermann ist mit der Hauptversammlung im Mai 2019 aus dem Aufsichtsrat ausgeschieden. Alle Informationen zur Hauptversammlung inklusive der Lebensläufe und Abstimmungsergebnisse stehen auf der Konzern-Website zur Verfügung. Ausführlich berichten wir über die Tätigkeit des Aufsichtsrats, die weiteren Mandate der Mitglieder sowie über deren Vergütung im Corporate-Governance-Bericht und im Vergütungsbericht. [Geschäftsbericht 2019](#)

**Wirtschaftliche Leistung**

Für DHL errechnete das Marktforschungsinstitut Kantar Millward Brown im Berichtsjahr einen Markenwert von 16,6 Mrd. US-\$. In der jährlichen Interbrand-Studie wird der Markenwert von DHL auf rund 6 Mrd. US-\$ beziffert. Für die Marke Deutsche Post ermittelte die Beratungsgesellschaft Brand Finance im Jahr 2019 einen Markenwert von 4,5 Mrd. €.

Im Berichtsjahr haben wir einen Umsatz von 63.341 Mio. € und ein Ergebnis vor Steuern (EBIT) von 4.128 Mio. € erwirtschaftet. An unsere Aktionäre wurde für das Geschäftsjahr 2018 nach dem Beschluss in der Hauptversammlung am 27. April 2019 eine Dividendensumme in Höhe von 1.419 Mio. € ausgeschüttet. Über den Dividendenvorschlag für das Geschäftsjahr 2019 berichten wir im Konzernlagebericht.

[Geschäftsbericht 2019](#)

**Konservative Steuerstrategie**

Mit der Entrichtung von Steuern und weiteren Abgaben an Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden in vielen Ländern tragen wir zum Erhalt und zum Ausbau der Infrastrukturen

bei. Im Berichtsjahr beliefen sich unsere Ertragssteuerzahlungen auf 843 Mio. €.

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 sind sie erforderlich, um unsere Geschäftstätigkeit weltweit ausüben zu können, und unterstützen damit unser Geschäft.

Mit einem global aufgestellten Team von Steuerexperten stellen wir sicher, dass mögliche steuerliche Risiken frühzeitig erkannt werden, um ihnen entgegenwirken zu können, dass nationale und internationale steuerliche Compliance-Anforderungen befolgt werden und somit konzernweit eine ordnungsgemäße Besteuerung erfolgt.

**Löhne und Gehälter**

Im Personalaufwand werden Entgelte, Altersversorgungsleistungen und alle sonstigen Vergütungen für die im Geschäftsjahr geleistete Arbeit sowie die sozialen Abgaben erfasst, die die gesetzlichen Pflichtabgaben, insbesondere die Beiträge zur Sozialversicherung, enthalten. Im Berichtsjahr betrug der Personalaufwand 21.610 Mio. € (2018: 20.825 Mio. €) – das entspricht 34,1 % des Konzernumsatzes.

Die Vergütung der aktiven Mitglieder des Vorstands belief sich 2019 auf insgesamt 13,6 Mio. € (2018: 11,4 Mio. €), für den Aufsichtsrat betrug sie 2,6 Mio. € (2018: 2,7 Mio. €). Die aktienbasierte Vergütung ist hierin enthalten. Gemessen am Personalaufwand entspricht die Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat einem Anteil von 0,07 %. Ausführliche Informationen über die Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat werden im Vergütungsbericht dargestellt.

[Geschäftsbericht 2019](#)

**Leistungs- und beitragsorientierte Altersversorgung**

Wir unterhalten leistungs- (Defined Benefit) und/oder beitragsorientierte (Defined Contribution) Altersversorgungspläne, von denen rund 70 % der Beschäftigten im Konzern profitieren. Die größten Altersversorgungspläne führen wir in Deutschland, dem Vereinigten Königreich, den USA, den Niederlanden und der Schweiz. Im Berichtsjahr trugen die Kosten für Altersversorgung mit 688 Mio. € (2018: 846 Mio. €) zum Personalaufwand bei.

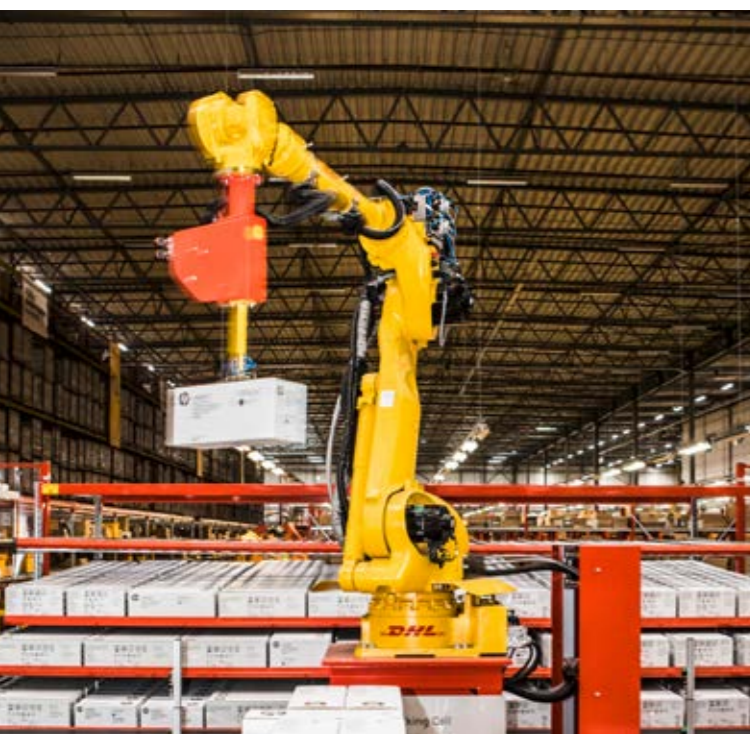


Im Rahmen der Kapitalanlage der Pensionsvermögen wenden wir neben ökonomischen auch nachhaltige Ansätze an, die vorwiegend auf einer Integration von ESG-Kriterien beruhen. Bei der Entscheidung über eine Auftragsvergabe für die Vermögensverwaltung bevorzugen wir Anbieter, die ESG-Prozesse berücksichtigen und Unterzeichner des UN PRI sind. Zudem ermitteln wir für das Pensionsportfolio in Deutschland die Nachhaltigkeitsbewertung (ESG-Score) sowie den verursachten CO<sub>2</sub>-Fußabdruck. Für unsere Anlagestrategie wurden wir im Februar 2020 mit dem Sonderpreis des deutschen ESG Pension Awards ausgezeichnet. Nähere Angaben zu den Altersversorgungsplänen weisen wir im Anhang zum Konzernabschluss aus. [Geschäftsbericht 2019](#)

## Nachhaltige Technologien

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. Unsere Ausgaben für Investitionen in erworbene Sachanlagen und immaterielle Vermögenswerte beliefen sich im Berichtsjahr auf 3,6 Mio. €. Mit der Strategie 2025 haben wir ein Investitionsvolumen für Digitalisierung von 2 Mrd. € verknüpft. Über die Investitionen im Geschäftsjahr berichten wir ausführlich im Konzernlagebericht.

[Geschäftsbericht 2019](#)




### Innovative Technologien im Einsatz

In allen Wirtschaftszweigen werden mit hoher Geschwindigkeit neue Geschäftsmodelle vor allem im Zusammenhang mit der digitalen Transformation entwickelt. Innovationen sind der Motor unserer Branche und ein bedeutender Faktor, mit dem wir unsere Zukunfts- und Wettbewerbsfähigkeit ausbauen und gleichzeitig Mehrwert für unsere Kunden schaffen können, die wir in unsere Entwicklungsprozesse einbeziehen.


Im Vorstandsressort Corporate Incubations bündeln wir Projekte, die sich mit der Neuentwicklung von Geschäftsmodellen befassen. Über das Start-Up-Lab bieten wir unseren Beschäftigten die Möglichkeit, ihre Vorschläge für neue Geschäftsideen einzubringen. Ein Erfolgsbeispiel dafür ist das Projekt TRAILAR zur Ausrüstung von Lkw und Anhängern mit Solarmatten. [Seite 67](#)

### Anwendungsbeispiele aus der Praxis

Auf Basis verfügbarer Technologien setzen wir die Automatisierung der Logistikprozesse fort, machen Logistikketten sicherer und stabiler und verbessern die CO<sub>2</sub>-Effizienz. Davon profitieren nicht zuletzt unsere Mitarbeiter\*innen, zu deren Entlastung wir die Innovationen auch einsetzen.

- Wir nutzen kollaborative Roboter zur Kommissionierung sowie Anwendungen im Bereich der [Künstlichen Intelligenz \(KI\)](#) und erproben selbstfahrende Fahrzeuge in der Praxis. 
- Mithilfe von KI stellen wir Logistikdaten im DHL Global Trade Barometer vierteljährlich für Entscheidungen über Investitionen oder Lieferketten zur Verfügung. KI nutzen wir auch in unseren eigenen Sicherheitskonzepten.
- Mit unserem Produkt Resilience360 überwachen wir Lieferketten unter Verwendung von [Big Data](#), [Predictive Analytics](#) und Algorithmen. Potenzielle Störfälle werden nahezu in Echtzeit identifiziert und gesteuert.

### Soziale, wirtschaftliche und technologische Trends

In einem sich ständig wandelnden Geschäftsumfeld verstehen wir uns als Vordenker. Kontinuierlich identifizieren und analysieren wir daher wichtige soziale, wirtschaftliche und technologische Trends. Im Berichtsjahr haben wir dazu folgende Trendberichte veröffentlicht, die auf unserer Konzern-Website zum Download bereitstehen. 

- **Alternative Kraftstoffe:** In den kommenden zehn bis zwanzig Jahren werden nachhaltige Kraftstoffe eine entscheidende Rolle spielen, wenn es darum geht, die Auswirkungen von Transport auf das Klima zu verringern. Wir fassen die derzeitige Diskussion rund um nachhaltige Kraftstoffe zusammen und zeigen auf, welche Kraftstoffarten und Technologien für eine klimaneutrale Logistik benötigt werden.



- **Smarte Verpackungen:** Welche Trends werden uns zu einem schnelleren Umdenken im Bereich Verpackung zwingen und wie werden sich die einzelnen Branchen und ihr Verpackungsbedarf weiterentwickeln? Wir bieten Einblick in die Art und Weise, wie innovative Verpackungskonzepte die Logistikbranche in allen Bereichen grüner und effizienter machen.
- **Globalisierung trotz Gegenwind:** Zusammen mit der NYU Stern School of Business haben wir den DHL Global Connectedness Index aktualisiert. Er gibt einen Überblick über die jüngste Entwicklung der internationalen Kapital-, Handels-, Informations- und Personenströme.

## Zufriedene Kunden sind unser Ziel

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

### Kontinuierliche Verbesserung unserer Leistung

Ein wirkungsvolles Werkzeug zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung ist die an Six Sigma, Lean und Change Management 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.

### FIRST CHOICE-Ergebnisse seit 2006

#### FIRST CHOICE

> **38.000** Führungskräfte und Beschäftigte trainiert

> **31.000** Verbesserungsinitiativen implementiert

> **180.000** Beschäftigte täglich in Performance-Dialoge eingebunden

> **170** Studien zur Zufriedenheit der Kunden beauftragt und analysiert<sup>1)</sup>

1) Nicht geprüft.

In den Performance-Dialogen richten wir nicht nur das Augenmerk auf Kennzahlen und definierte Ziele, sondern schärfen auch das Bewusstsein der Beschäftigten für mögliche Verbesserungen von Abläufen und Qualitätsstandards in ihrer direkten Arbeitsumgebung. Weitere Werkzeuge, wie beispielsweise einfache Problemlösungstechniken, helfen



bei der Umsetzung. Zudem werden die Beschäftigten über verschiedene Kanäle zum Erfahrungsaustausch angeregt und dazu motiviert, die vorhandenen Methoden und Werkzeuge bei möglichen Verbesserungen anzuwenden. Dadurch schaffen wir ein gemeinsames Verständnis für die Ziele und den Nutzen der kontinuierlichen Verbesserung und legen damit den Grundstein für ein effektives, auf die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmtes Innovationsmanagement. Im Rahmen systematischer Befragungen messen wir die Zufriedenheit unserer Kunden. Wichtige Anhaltspunkte gibt uns zudem die Analyse von Kundenbeschwerden.

#### Service auf hohem Niveau

In allen Unternehmensbereichen arbeiten wir systematisch daran, die Qualität unserer Dienstleistungen zu verbessern. Die Art der Kundenzufriedenheitsmessung basiert unter anderem auf dem Net Promoter Approach und ist auf die jeweiligen Geschäftsmodelle und Kundenprofile zugeschnitten.

- **Post & Paket Deutschland:** Rund 92 % der Briefe innerhalb Deutschlands erreichten im Berichtsjahr den Empfänger bereits am nächsten Werktag (E+1). Pakete wurden in rund 83 % der Fälle am nächsten Werktag zugestellt. Die durchschnittliche Wochenöffnungszeiten unserer rund 26.000 Verkaufsstellen betrug 55 Stunden.



- **Express:** Kontinuierliche Service- und Qualitätsverbesserung ist unser Anspruch. Wir setzen verschiedene Programme ein, um die sich ständig ändernden Kundenanforderungen zu verfolgen. Unsere Führungskräfte treten mit unzufriedenen Kunden in den Dialog. In Zentren zur Qualitätskontrolle verfolgen wir Sendungen weltweit und passen unsere Abläufe bei Bedarf an.

Betriebliche Sicherheit, die Einhaltung von Standards sowie die Servicequalität unserer Standorte werden in Zusammenarbeit mit Behörden regelmäßig überprüft. Ca. 360 Standorte sind TAPA und weltweit sind wir nach ISO 9001:2015 zertifiziert.



- **Global Forwarding, Freight:** Anhand von Kundenrückmeldungen verbessern wir kontinuierlich unser Angebot im Geschäftsfeld Global Forwarding. Im Berichtsjahr wurden rund 40 Projekte und 1.700 Workshops dazu durchgeführt. Im Geschäftsfeld Freight haben wir die Kundenzufriedenheitsbefragung auf 30 Länder ausgeweitet sowie über 200 Maßnahmen umgesetzt.
- **Supply Chain:** Standardisierte Abläufe und Lösungen und Qualitätsexperten an allen Standorten stellen sicher, dass wir die Erwartungen unserer Kunden erfüllen oder übertreffen. Einen enormen Einfluss auf die Zufriedenheit und Loyalität unserer Kunden haben im Fall der Unzufriedenheit die sofort eingeleiteten Folgemaßnahmen.
- **eCommerce Solutions:** Unsere Zustellqualität konnte 2019 in den meisten Ländern signifikant gesteigert werden. In den USA wurde eine Zustellqualität von über 97 % erzielt; in Indien konnten wir sie trotz herausfordernder Geografie und teilweise schwieriger Infrastruktur um rund 10 % steigern. Insgesamt erzielten wir im Raum Asien-Pazifik 2019 eine Zustellqualität von 96 % bis 98 %.

## RESILIENZ & INTEGRITÄT

40 Korruption & Bestechung

41 Verhaltenskodizes

43 Risikoerkennung & Krisenmanagement

46 Compliance

Compliance-Managementsystem  
Exportkontrolle & Außenwirtschaft  
Datenschutz & -sicherheit

50 Zusammenarbeit mit Lieferanten





# RESILIENZ & INTEGRITÄT ✓

## Korruption & Bestechung vermeiden

Unsere Leistungen erbringen wir im Einklang mit anwendbarem Recht und mit unseren eigenen Werten. Unsere materiellen Themen (GRI) beinhalten auch die gesetzlich geforderten Angaben zur Vermeidung von Korruption und Bestechung sowie die Angaben zur Achtung der Menschenrechte.

**Konzepte** (zugleich Managementansatz nach GRI) Unser Fokus liegt auf der Prävention möglicher Verstöße gegen rechtliche oder konzerneigene Vorgaben. Mit dem Compliance-Managementsystem haben wir wirksame Maßnahmen zur Vermeidung von Korruption und Bestechung konzernweit implementiert. Für die Ausgestaltung dieses Systems ist der Chief Compliance Officer zuständig, der direkt an das Vorstandsmitglied Finanzen berichtet. Der Konzerneinkauf definiert die Grundlagen für das Lieferantenmanagement und stellt einheitliche Prozesse zur Auswahl von Lieferanten und zur Vertragsgestaltung sicher. Der Chief Procurement Officer berichtet direkt an den Vorstandsvorsitzenden.

- **Korruption & Bestechung:** Wir bekennen uns zu den maßgeblichen internationalen Antikorruptionsstandards und -gesetzen und sind Mitglied der Partnering Against Corruption Initiative. Mit unserem Verhaltenskodex und der Antikorruptionsrichtlinie unterstützen wir die Beschäftigten darin, Situationen zu erkennen, die die Integrität des Unternehmens gegenüber relevanten Dritten infrage stellen könnten. Mögliche Verstöße können unsere Beschäftigten rund um die Uhr über die Compliance-Hotline und eine spezielle Webapplikation melden. Externen Hinweisgeber\*innen steht dafür ein Formular auf der Konzern-Website zur Verfügung. Relevante Verstöße fließen in die regelmäßige Compliance-Berichterstattung an den Vorstand sowie an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.
- **Achtung der Menschenrechte:** In unserem Lieferantenkodex ist die Achtung der Menschenrechte explizit benannt. Er ist verbindlicher Vertragsbestandteil der Konzernverträge mit allen Lieferanten und Servicedienstleistern. Damit verpflichten sich unsere Geschäftspartner, unsere ethischen Grundsätze zu achten, und werden dazu ermutigt, diese in ihren Lieferketten umzusetzen.

### Maßnahmen & Steuerungsgrößen

Verstöße in Bezug auf Korruption und Bestechung werden im Compliance-Bereich erfasst.

- **Korruption & Bestechung:** Das Global Compliance Office (GCO) entwickelt Standards für das Managementsystem und begleitet die entsprechenden Aktivitäten der Unternehmensbereiche. Alle relevanten Aktivitäten und Berichtsinhalte der Compliance Officer in den Unternehmensbereichen und des GCO fließen in den Quartalsbericht an den Gesamtvorstand sowie in den jährlichen Bericht an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.
- **Achtung der Menschenrechte:** Der Konzerneinkauf legt die Standards in den Einkaufsprozessen fest, ist für die Ausgestaltung der Konzerneinkaufsrichtlinie verantwortlich und definiert die Auswahlprozesse für Lieferanten. Entsprechend der Konzerneinkaufsrichtlinie werden Lieferanten mit hohen Umwelt- und Sozialstandards bei der Beschaffung bevorzugt. Bei der Auswahl wenden wir ein standardisiertes, mehrstufiges Beurteilungsverfahren an. Zusätzlich schulen wir unsere Einkäufer\*innen kontinuierlich, um sie für frühzeitiges Erkennen von zusätzlichem Risikopotenzial zu sensibilisieren.

### Ergebnisse & Ziele

2019 wurden die Compliance-Schulungsunterlagen wie geplant gemäß den im Vorjahr geänderten Richtlinien überarbeitet und im Konzern ausgerollt, sowie Schulungsangebote für weitere Zielgruppen entwickelt. Im Rahmen einer konzernweiten Kampagne zum International Anti-Corruption Day wurden Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte über Korruptionsbekämpfung informiert. Außerdem fanden Regel-Audits der Konzernrevision mit engem Bezug zur Einhaltung des Lieferantenkodex in den Einkaufsprozessen statt.

Über die Pflichtangaben nach HGB hinaus berichten wir weitere Maßnahmen auf den Folgeseiten dieses Kapitels. ↻

## Verhaltenskodizes & weitere Richtlinien

Werte wie Integrität, Transparenz, Chancengleichheit und Verantwortungsbewusstsein, die wir unter den Begriffen Respekt und Resultate fassen, sind verbindlicher Verhaltensmaßstab im Konzern. Grundpfeiler unseres Handelns ist die Achtung der Menschenrechte, wie sie in den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und dem UN Global Compact festgelegt sind. Damit signalisieren wir unseren Stakeholdern und der Öffentlichkeit: Deutsche Post DHL Group ist eine vertrauenswürdige Vertragspartei, der es gelingt, Service mit Verantwortungs- und Umweltbewusstsein zu verbinden.

Unsere Werte sind im Verhaltenskodex verankert und im Lieferantenkodex präzisiert. Zusammen bilden beide Kodizes unsere bislang nicht explizit ausformulierte Menschenrechtsrichtlinie. Die Einhaltung der Menschenrechtsrichtlinie in Bezug auf Mitarbeiterbeziehungen obliegt dem Vorstandsmitglied Personal. Die Vorgaben im Lieferantenkodex werden vom Konzerneinkauf formuliert und in den Konzernverträgen als Anlage verbindlich verankert. Die beiden Kodizes werden regelmäßig auf Aktualität und Vollständigkeit überprüft,

in den Aussagen angepasst oder ergänzt. Die aktuellen Versionen, die wir in mehr als 20 Sprachen bereitstellen, sind seit 2016 gültig. Für die Lieferanten bieten wir auf der Konzern-Website ein Trainingsmodul.



## MENSCHENRECHTSRICHTLINIE = VERHALTENSKODEX + LIEFERANTENKODEX

Über die Verhaltenskodizes hinaus bestehen weitere konzernweite oder regionale Richtlinien und Verhaltensanweisungen, die auf den beiden Kodizes beruhen oder sich davon ableiten. Im Kontext des vorliegenden Kapitels sind dies zum Beispiel die Antikorruptionsrichtlinie, die Standards für Geschäftsethik, die Konzerneinkaufsrichtlinie, die Konzerndatenschutzrichtlinie und die Konzernsicherheitsrichtlinie.

### Konzernrichtlinien

#### Verhaltenskodex Verhaltenskodex für Lieferanten

(Zusammen bilden sie die Menschenrechtsrichtlinie)

- Orientieren sich an den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und den Prinzipien des UN Global Compact
- Berücksichtigen die Grundsätze der 1998 verabschiedeten Erklärung der Internationalen Arbeitsorganisation sowie die OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen

#### Weitere Konzernrichtlinien (Auszug)

- Antikorruptionsrichtlinie & Standards für Geschäftsethik<sup>1</sup>
- Energie- & Umweltrichtlinie
- Investitionsrichtlinie<sup>1</sup>
- Konzerneinkaufsrichtlinie<sup>1</sup>
- Konzerndatenschutzrichtlinie
- Konzernsicherheitsrichtlinie<sup>1</sup>
- Richtlinie zu Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Richtlinie Kartellrecht<sup>1</sup>
- Sponsorship Guideline<sup>1</sup>



1) Nicht öffentlich.

### Präzise Vorgaben im Lieferantenkodex

Während die im Verhaltenskodex für unsere Beschäftigten enthaltenen Grundsätze weitgehend selbsterklärend sind, haben wir unser Verständnis im Lieferantenkodex verdeutlicht. Wir stellen damit eindeutig unsere ethischen und ökologischen Standards dar und ermutigen die Lieferanten, diese auch in der eigenen Lieferkette umzusetzen. Auszug aus dem Lieferantenkodex:

- **Kinderarbeit:** Verbot von Beschäftigung unter dem gesetzlichen Mindestbeschäftigungsalter. In Ländern ohne gesetzliche Vorgabe beträgt das Mindestalter für die Einstellung 15 Jahre.
- **Zwangsarbeit:** Verbot von Zwangsarbeit, Leibeigenschaft oder unfreiwilliger Arbeit. Es muss sichergestellt sein, dass Beschäftigte keine Gebühren oder Zahlungen entrichten, um beschäftigt zu werden. Bestrafungen sowie psychischer und physischer Zwang sind nicht erlaubt.
- **Vergütung und Arbeitszeiten:** Es gelten die nationalen Gesetze und verbindlichen Branchenstandards zu Arbeitszeiten, Überstunden und Vergütung. Beschäftigte sind zeitnah zu bezahlen sowie verständlich und eindeutig über die Grundlage zu informieren, nach der die Vergütung erfolgt.
- **Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen:** Die Beschäftigten dürfen frei entscheiden, ob sie einer beziehungsweise welcher Gewerkschaft oder Arbeitnehmervertretung sie beitreten möchten. Das Recht, im Rahmen der geltenden Gesetze Tarifverhandlungen zu führen, wird respektiert.

- **Vielfalt (Diversity):** Förderung einer inklusiven Arbeitsumgebung. Verbot der Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Rasse, Religion, Alter, Behinderung, sexueller Orientierung und Identität, nationaler Herkunft oder weiterer durch Gesetze geschützte Merkmale.
- **Arbeitsschutz:** Einhaltung der geltenden Arbeits- und Gesundheitsschutzbestimmungen und Verantwortung für ein sicheres und gesundheitsförderliches Arbeitsumfeld.
- **Betriebliche Kontinuität:** Vorbereitung auf Betriebsstörungen jeder Art. Vorhandensein von Katastrophenplänen, um sowohl die Beschäftigten des Lieferanten als auch die Umwelt vor den Auswirkungen etwaiger Katastrophen, die im Umfeld seines Betriebes entstehen, so weit möglich zu schützen.
- **Bestechung:** Beachtung der anwendbaren internationalen Antikorruptionsstandards, wie sie im „Global Compact“ der Vereinten Nationen und in lokalen Antikorruptions- und Bestechungsgesetzen festgelegt sind.
- **Umwelt:** Einhalten aller geltenden Umweltgesetze, -regelungen und -standards und Betrieb eines effizienten Systems zur Identifizierung und Beseitigung potenzieller Umweltgefahren. Dem Klimaschutz ist in der eigenen betrieblichen Tätigkeit angemessen Rechnung zu tragen, zum Beispiel durch Setzen und Verwirklichen eigener Klimaschutzziele.

### Umgang mit Verstößen

Grundsätzlich können alle vermuteten Verstöße gegen gesetzliche und konzerneigene Vorgaben – also auch die Menschenrechtsrichtlinie oder die beiden Kodizes – von Beschäftigten und externem Personal über die Compliance-Hotline gemeldet werden. Meldungen können unter Angabe des Namens oder, soweit nach lokalem Recht zulässig, anonym erfolgen. Dritte können über die Konzern-Website ihren Verdacht mitteilen.

#### Compliance-Hotline

Webapplikation und Telefon-Hotline

Rund um die Uhr weltweit erreichbar

> 30 Sprachen



### Spenden & Geschenke

Durch Offenheit und Transparenz im Umgang mit der öffentlichen Hand schaffen wir Vertrauen. Wir pflegen korrekte und rechtmäßige Beziehungen zu allen Regierungs- und Aufsichtsbehörden und arbeiten jederzeit pragmatisch, transparent und in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften. Unsere konzernweit gültige Anti-Korruptions- und Geschäftsethik-Richtlinie legt die Regeln für den Umgang mit Spenden und Geschenken an politische Parteien und staatliche Institutionen fest. Diese Richtlinie gilt somit für alle Regionen und Länder, in denen Deutsche Post DHL Group tätig ist. Beschäftigte sind nicht berechtigt, im Namen des Konzerns Spenden an politische Parteien und ihnen angeschlossene Organisationen, an staatliche Behörden oder andere öffentliche Einrichtungen zu leisten. Für Geschenke und Bewirtungen von Regierungs- und Kommunalvertretern gelten diese Richtlinie sowie regionale Gesetze und Vorschriften.

#### Transparenz schaffen

Überall dort, wo es ein sogenanntes Transparenzregister gibt, wie zum Beispiel in der EU, berichten wir freiwillig über Art, Umfang und Finanzierung der Aktivitäten, mit denen wir unsere Unternehmensinteressen unterstützen. Seit 2011 sind wir im EU-Transparenzregister eingetragen. Auch in den USA geben wir unsere Ausgaben öffentlich bekannt.



Die Beschäftigten werden jedoch nicht daran gehindert, im Rahmen des geltenden Rechts, wie zum Beispiel in den USA, sogenannte Political Action Committees (PACs) zu organisieren und zu leiten. In den USA wird diese Bezeichnung für Organisationen verwendet, die von Interessengruppen, Unternehmen oder Einzelpersonen zum Zweck der Bündelung von Mitteln zur Unterstützung oder Ablehnung von Kandidaten für politische Ämter gebildet werden. PACs unterliegen gesetzlichen Bestimmungen, die unter anderem eine Obergrenze für Spenden an einzelne Kandidaten und politische Parteien vorsehen.


### Risikoerkennung & Krisenmanagement

Bei unserer Risikoerkennung haben wir auch die materiellen Themen im Blick. Compliance, Datenschutz und -sicherheit sowie Standards in der Wertschöpfungskette sind auch nach Einschätzung unserer Stakeholder wesentlich für unseren Geschäftserfolg. Verstöße gegen unsere Richtlinien in diesen Bereichen könnten erhebliche Auswirkungen auf die Reputation unseres Unternehmens haben.

#### Chancen und Risiken finanziell bewerten

In der Finanzplanung wird die erwartete finanzielle Wirkung möglicher Ereignisse und Entwicklungen berücksichtigt, wobei Chancen und Risiken als potenzielle Abweichungen vom prognostizierten Unternehmensergebnis definiert werden. Daneben erfassen wir über das Chancen- und Risikomanagementsystem mögliche Auswirkungen auf unsere Reputation und betrachten die Entwicklung der Themen, zum Beispiel aus Rechtsverfahren, im Personalbereich oder zu Umweltaspekten, auch aus dem Blickwinkel der Nachhaltigkeit.

Quartalsweise schätzt das Management die Auswirkungen künftiger Szenarien ein, bewertet die Chancen und Risiken in den jeweiligen Bereichen und stellt geplante sowie bereits ergriffene Maßnahmen dar. Die Abfrage und Freigabe erfolgen hierarchisch, sodass das Management unterschiedlicher Ebenen in den Ablauf eingebunden ist. Chancen und Risiken können jederzeit auch ad hoc gemeldet werden.

Zur Früherkennung und Auswertung der Chancen und Risiken verwenden wir konzernweit einheitliche Berichtsstandards. Die dabei eingesetzte IT-Anwendung entwickeln wir stetig weiter. Die für das Berichtsjahr relevanten Chancen und Risiken berichten wir im Konzernlagebericht nach Kategorien.  Geschäftsbericht 2019



## Interne Revision

Mit einem systematischen und zielgerichteten Ansatz bewertet die Konzernrevision die Effektivität des Risikomanagementsystems, der Kontrollen und der Führungs- und Überwachungsprozesse und trägt zu deren Verbesserung bei. Damit unterstützt der Bereich den Konzern, seine internen Ziele zu erreichen. Dies geschieht im Auftrag des Vorstands durch geplante oder anlassbezogene unabhängige Prüfungen bei allen Konzerngesellschaften und in der Konzernzentrale.

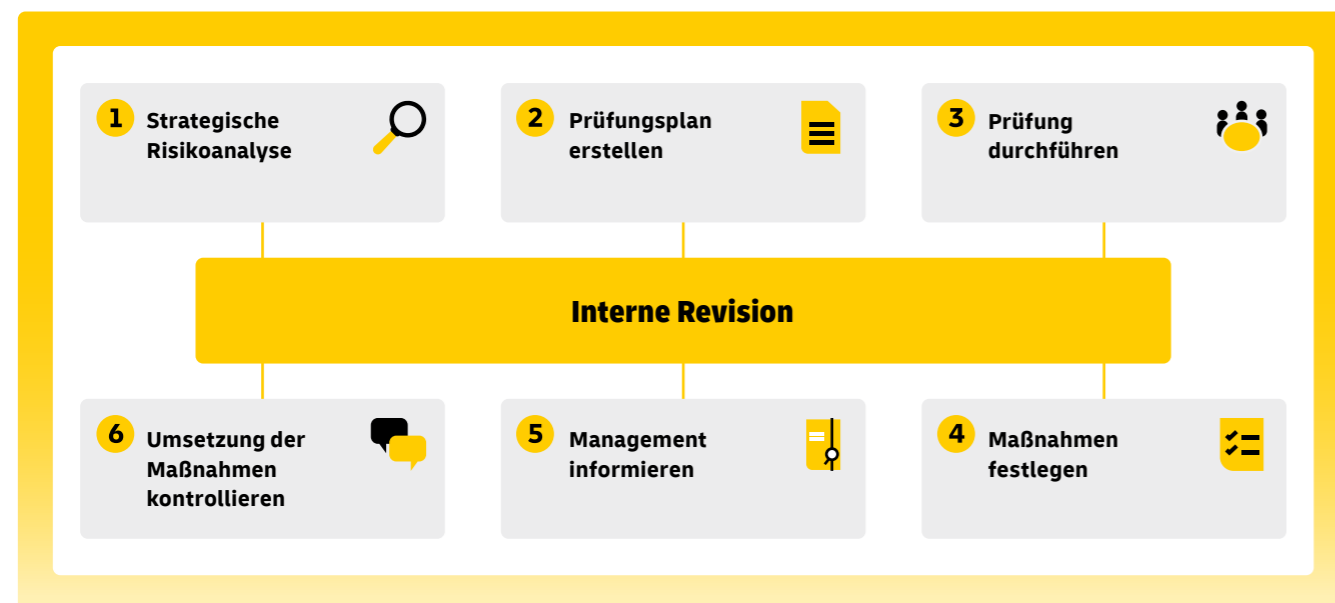
Die Prüfteams untersuchen die Prozesse vor Ort und bewerten, ob diese geeignet sind, die vorgegebenen Ziele und Werte zu erreichen. Bestehende Schwachstellen werden herausgestellt, Verbesserungsmaßnahmen festgelegt und deren Implementierung wird systematisch überwacht.

Auf der Grundlage eigener Risikoanalysen erstellt die Konzernrevision jährlich einen Prüfungsplan, der alle Unternehmensbereiche und Funktionen risikoorientiert abdeckt. Die Prüfergebnisse und Maßnahmenvereinbarungen zur Verbesserung besprechen die Prüfteams mit den untersuchten Organisationseinheiten und deren Leitung. Der Vorstand wird regelmäßig über die Ergebnisse informiert. Der Aufsichtsrat erhält jährlich eine Zusammenfassung.

### Fortschritte und Ergebnisse im Berichtsjahr

Insgesamt wurden 241 Regel-Audits und rund 90 Nachfolgeprüfungen vor Ort durchgeführt, auch mit Bezug zu Compliance-Themen oder zur Einhaltung des Lieferantenkodex in den Einkaufsprozessen. Neben der Prüfung auf Einhaltung der Verhaltenskodizes wird auch die Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen anlassbezogen berücksichtigt. Außerdem haben wir die Prozesse der Mitarbeiterbefragung untersucht.

## Revisionsplanung und Durchführung



## Resilienz der Lieferketten wahren

Als global tätiges Logistikunternehmen sind auch wir zahlreichen Entwicklungen ausgesetzt, die die Geschäftsprozesse und die Resilienz unserer Lieferketten beeinflussen und sich unter anderem auf unsere Reputation oder auf unsere Mitarbeiter\*innen und deren Familien auswirken können. Mit dem wachsenden Welthandel steigt zudem die Gefahr, dass unsere global vernetzten Lieferketten Ziele krimineller Aktivitäten werden. Dies umfasst auch das Risiko von Cyber-Angriffen auf unsere weit verzweigten IT-Netzwerke.

Auf diese Herausforderungen sind wir umfassend vorbereitet und verfolgen dabei unterschiedliche Ansätze, um die geschäftlichen Aktivitäten selbst im Krisenfall sicherzustellen. Mit unserem nach ISO 28000 zertifizierten konzernweiten Sicherheitsmanagementsystem schützen wir unsere Beschäftigten, die uns anvertrauten Kundengüter sowie unsere materiellen und immateriellen Unternehmenswerte.

„WIR SIND GUT VORBEREITET. IM KRISENFALL KÖNNEN WIR HANDELN!“

Frank Ewald

Leiter Konzernsicherheit und Krisenmanagement

### Organisation

- Das Internal Security Steering Committee koordiniert und steuert alle strategischen Sicherheitsmaßnahmen und -initiativen und berichtet dem Operations Board die aktuellen sicherheitsrelevanten Entwicklungen und Maßnahmen.
- Die Spezialisten der Counter Crime Working Group analysieren aktuelle Kriminalitätsphänomene, die sich gegen die Lieferkette richten, implementieren kriminalpräventive Maßnahmen und führen Ermittlungen bei sicherheitsspezifischen Zwischenfällen.

- Im Global Security Situation Center identifizieren und bewerten Sicherheitsanalyst\*innen strategisch relevante Sicherheitsrisiken und -trends nach definierten Indikatoren. Operative Lageentwicklungen werden in nahezu Echtzeit verfolgt. Regelmäßig werden das Sicherheitslage-Reporting und die Trendberichte den Führungskräften vorgestellt und im Vorstand diskutiert.

### Gremien der Konzernsicherheit



### Fortschritte und Ergebnisse im Berichtsjahr

Unsere Sicherheitsexpert\*innen haben die Interne Revision bei Auditierungen von Sicherheitsmanagementsystemen der Unternehmensbereiche unterstützt. Ebenso haben wir den Austausch mit Sicherheitsbehörden fortgeführt und uns aktiv in nationalen und internationalen Sicherheitsgremien und Institutionen engagiert. Mit unserer Expertise können wir so auch einen Beitrag zu sicherheitspolitischen Lösungen leisten und Deutsche Post DHL Group als relevanten Sicherheitspartner etablieren. Über diese Themen hinaus lagen unsere Schwerpunkte vor allem auf der Nutzung von KI und dem Einsatz von Digitalisierung, Automatisierung und Robotik (DARS). Daneben haben wir Workshops durchgeführt, in denen funktionsübergreifend Krisensituationen simuliert wurden, darunter auch Cyber-Krisen und Pandemien.

## IT-Systeme schützen

Mit unserem konsequenten IT-Management schützen wir die IT-Systeme im Konzern vor unbefugten Zugriffen oder Manipulationen, gewährleisten eine dauerhafte Verfügbarkeit und ermöglichen Handlungssicherheit.

Unsere Richtlinien und Verfahren zur Sicherung der IT-Systeme orientieren sich am Industriestandard ISO 27002. Die drei zentralen IT-Standorte sind nach diesem Standard zertifiziert. Zudem werden IT-Risiken kontinuierlich von den Zentralfunktionen Konzernrisikomanagement, IT-Revision, Datenschutz und Konzernsicherheit überwacht und bewertet. Zugang zu unseren Systemen und Daten erhalten ausschließlich Beschäftigte, die sie für die Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

Die Systeme und Daten werden regelmäßig gesichert, kritische Daten in den Rechenzentren zudem repliziert. Weltweit haben wir unsere Rechenzentren auf mehrere Standorte verteilt, um Komplettausfälle von Systemen zu vermeiden. Durch regelmäßige Software-Aktualisierungen schließen wir mögliche Sicherheitslücken und stellen die Funktionalität sicher.



## Compliance

Als internationaler Logistikkonzern sind wir in vielen Ländern mit unterschiedlichen politischen Systemen, Rechtsordnungen und kulturellen Wertvorstellungen tätig. Integres und rechtlich einwandfreies Verhalten gegenüber Geschäftspartnern, Aktionären und der Öffentlichkeit trägt wesentlich zur Reputation unseres Unternehmens bei und ist Grundlage für den nachhaltigen Geschäftserfolg von Deutsche Post DHL Group. Rechtskonformes Verhalten in der Ausübung unserer Geschäftstätigkeiten und im Umgang mit Beschäftigten sicherzustellen, ist originäre Aufgabe aller Führungsgremien im Konzern. In diesem Abschnitt berichten wir auch über die materiellen Themen „Vermeiden von Korruption und Bestechung“ und „Datenschutz und -sicherheit“.

### Compliance-Management mit System

Korruption verursacht nicht nur wirtschaftliche Schäden. Ebenso schwerwiegend sind die immateriellen, abstrakten und kaum messbaren Schäden, die durch Korruption hervorgerufen werden. Das Weltwirtschaftsforum schätzt, dass Korruption einen Schaden von mehreren Billionen US-\$ verursacht. Und laut Weltbank zahlen Unternehmen und Einzelpersonen jedes Jahr mehr als eine Billion US-\$ an Bestechungsgeldern.

Wir bekennen uns zu den einschlägigen internationalen Antikorruptionsstandards und -gesetzen, wie sie beispielsweise im UN Global Compact, dem US-amerikanischen Foreign Corrupt Practices Act oder dem UK Bribery Act niedergelegt sind. Außerdem sind wir Mitglied der Partnering Against Corruption Initiative des Weltwirtschaftsforums. Die in unseren Verhaltenskodizes enthaltenen Regeln für integriertes Verhalten werden unter anderem in der Antikorruptionsrichtlinie präzisiert, die auch den Umgang mit Spenden und Zuwendungen an politische Parteien oder staatliche Einrichtungen regelt.

Der Schwerpunkt unserer Compliance-Organisation liegt auf der Prävention von Verstößen gegen unsere eigenen Standards und gesetzlichen Vorgaben. Mit dem Compliance-Managementsystem sind klare Verantwortungs- und Berichtstrukturen sowie wirksame Kontrollmechanismen konzernweit implementiert. Unser Ziel ist es, präventiv zu wirken und durch klare Kommunikation und Steuerung Verstöße oder Missachtung von Vorgaben zu vermeiden.

Von grundlegender Bedeutung für den Erfolg unserer Maßnahmen ist es, eine Kultur für einen offenen Umgang mit Compliance-Aspekten zu schaffen.

### Organisation und Berichtswege

Die Ausgestaltung des Compliance-Managementsystems verantwortet der Chief Compliance Officer. Unterstützt wird er dabei 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 Bereichsvorstand berichtet. Die Aktivitäten und Berichtsinhalte der Compliance Officer in den Unternehmensbereichen und des Global Compliance Office fließen in die vierteljährliche Berichterstattung an den Konzernvorstand sowie in den jährlichen Bericht an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein. Compliance-Aspekte werden auch in die vom Vorstand beauftragten Prüfungen durch die Konzernrevision einbezogen. [↪ Seite 44](#)

### Elemente des Compliance-Managementsystems

Von grundlegender Bedeutung für die Ausrichtung und Weiterentwicklung des Systems ist die kontinuierliche Analyse des konzernspezifischen Risikoprofils. Dabei stehen Themen wie Bestechung und Korruption, Wettbewerbs- und Kartellrecht sowie Betrugs- und Unterschlagungstatbestände im Vordergrund. In die laufende Verbesserung und Weiterentwicklung des Systems fließen auch die Ergebnisse der Compliance-Audits sowie Erkenntnisse aus gemeldeten Verstößen ein.

### Verdacht melden

Unsere Beschäftigten sollen gegenüber möglichen Verstößen wachsam sein und diese schon bei Verdacht ihren Vorgesetzten oder über die Compliance-Hotline melden. Rund um die Uhr stehen dafür eine spezielle Webapplikation sowie in rund 150 Ländern eine in 30 Sprachen nutzbare Hotline zur Verfügung. Meldungen können unter Angabe des Namens oder, soweit nach lokalem Recht zulässig, anonym erfolgen. Externen Hinweisgebern steht dafür ein Formular auf der Konzern-Website zur Verfügung. [↪ Seite 42](#)

Alle Hinweise werden vertraulich behandelt. Jedem Hinweis gehen wir nach und verfolgen ernst zu nehmende Anhalts-

### Elemente des Compliance-Managementsystems





punkte mit aller Konsequenz. Über die internen Medien stellen wir sicher, dass die Meldesysteme und -verfahren sowie die lokal zuständigen Compliance-Ansprechpersonen allen Beschäftigten bekannt sind. Relevante Verstöße fließen in die Compliance-Berichte an den Vorstand sowie an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.

**Für Compliance-Aspekte sensibilisieren**

Von unseren Führungskräften erwarten wir, dass sie ihrer Vorbildfunktion gerecht werden und unsere Leitlinien an Mitarbeiter\*innen und Geschäftspartner weitergeben. Wir schulen Führungskräfte sowie Mitarbeiter\*innen, die aufgrund ihrer Funktion einem höheren Risikopotenzial unterliegen, unter anderem mit einem Online-Training. Das Trainingsangebot ist modular aufgebaut und umfasst die Module „Verhaltenskodex“, „Antikorruption“ und „Kartellrecht“. Je nach Funktion sind die Beschäftigten verpflichtet, das Curriculum vollständig oder nur einzelne Module zu absolvieren.

**Ergebnisse im Berichtsjahr**

Die Schulungsunterlagen und Trainingsangebote wurden aufgrund der im Vorjahr geänderten Richtlinie wie geplant aktualisiert und im Konzern ausgerollt. Zudem wurden weitere Schulungsangebote für bestimmte Zielgruppen entwickelt. Im Rahmen einer konzernweiten Kommunikationskampagne zum International Anti-Corruption Day am 9. Dezember 2019 wurden Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte über Korruptionsbekämpfung informiert.

Insgesamt fanden im Berichtsjahr 241 Regel-Audits der Konzernrevision mit einem unmittelbaren beziehungsweise mittelbaren Bezug auf Aspekte der Compliance sowie anlassbezogene Einzelprüfungen statt. Als Ergänzung des konzerninternen Überwachungssystems unterstützen diese Audits laufende Compliance-Aktivitäten, dienen der Identifizierung von weiteren Compliance-Risiken und der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Compliance-Programms. Die gewonnenen Erkenntnisse führen auch dazu, die bestehenden Prüfkriterien auf Aktualität und Vollständigkeit zu überprüfen.

**Exportkontrolle & Außenwirtschaft**

Grenzüberschreitende Warenverkehre und Dienstleistungen können vielfältigen gesetzlichen Bestimmungen unterliegen. Die Komplexität der Rahmenbedingungen im Bereich Zoll, Exportkontrolle und Sanktionen nehmen stetig zu. Verstöße sind in der Regel strafbar – in der Europäischen Union und weltweit. Um sicherzustellen, dass unsere internationalen Transportleistungen stets im Einklang mit diesen stetig wachsenden und regional unterschiedlichen Anforderungen erbracht werden, haben wir entsprechende Konzernrichtlinien formuliert, Organisationsstrukturen, Prozesse und interne Kontrollsysteme implementiert. Wir überprüfen und optimieren diese kontinuierlich und schulen regelmäßig unsere Beschäftigten, um die Rechtskonformität – auch für Kunden und Geschäftspartner – nachhaltig sicherzustellen.



„FÜHRUNGSKRÄFTE UND BESCHÄFTIGTE GEHEN MIT GUTEM BEISPIEL VORAN, INDEM SIE IM UMGANG MIT DRITTEN MIT DER GEBOTENEN SORGFALT HANDELN.“

**Melanie Kreis**  
Vorstandsmitglied  
Finanzen

 **Datenschutz & -sicherheit**

Mit der zunehmenden Digitalisierung in allen Lebensbereichen gewinnt das Recht auf informationelle Selbstbestimmung des Einzelnen eine immer stärkere Bedeutung. Als multinationales Unternehmen, dessen Geschäftsmodell auf der Vernetzung von Menschen und dem Austausch auch von sensiblen Daten beruht, sehen wir uns in besonderer Verantwortung für den Schutz personenbezogener Daten. In vielen Ländern der Welt legen Datenschutzgesetze Anforderungen für die Verarbeitung personenbezogener Informationen fest. Eine Herausforderung besteht darin, diese zum Teil sehr unterschiedlichen Anforderungen zu kennen, um personenbezogene Daten im Einklang mit den jeweiligen Vorgaben verarbeiten zu können.

Mit unserer Konzerndatenschutzrichtlinie haben wir weltweit Mindeststandards für den Konzern formuliert. So ermöglichen wir unseren Beschäftigten konzernweit den Umgang mit personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften und stärken unsere Reputation als verlässlicher Partner für unsere Kunden und vertrauenswürdiger Arbeitgeber. Durch unsere aktive Mitarbeit in maßgeblichen internen und externen Fachgremien gestalten wir kontinuierlich die nationalen und internationalen Anforderungen an den Datenschutz mit und haben dabei die Auswirkungen auf unser eigenes Geschäft im Blick.

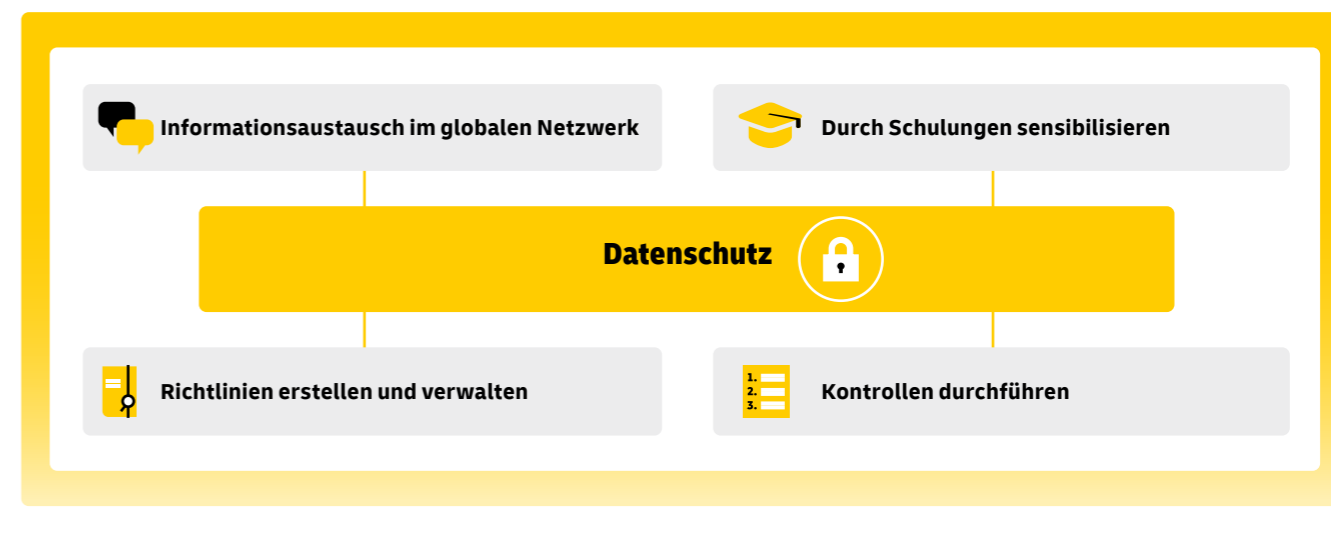
Die Konzerndatenschutzrichtlinie enthält wesentliche Prinzipien für den Umgang mit personenbezogenen Daten und informiert über Rechte für betroffene Personen, darunter das Recht auf Auskunft über gespeicherte Daten oder deren Löschung. In weiteren, davon abgeleiteten Richtlinien werden Verfahren und Vorgaben unter anderem zur Verarbeitung von Personaldaten, Direktmarketing- und E-Commerce-Aktivitäten thematisch konkretisiert.

**Datenschutzmanagement**

Die Umsetzung der Konzerndatenschutzrichtlinie wird durch die Konzerndatenschutzbeauftragte überwacht, die auf allen Ebenen des Konzerns und an allen Standorten von Datenschutzbeauftragten, für die Koordination zuständigen Personen sowie Ansprechpartner\*innen unterstützt wird. Durch rechtliche Begleitung, ein umfassendes Schulungskonzept und interne Audits sorgen wir dafür, dass sowohl unsere Konzerndatenschutzrichtlinie als auch die jeweils lokal geltenden Vorschriften befolgt werden. Regelmäßig wird die Umsetzung der Konzerndatenschutzrichtlinie auch durch unabhängige Dritte überprüft.

Im Abschnitt „IT-Systeme schützen“ berichten wir, wie wir personen- und auch geschäftsbezogene Daten vor unerlaubtem Zugriff, Weitergabe oder Manipulation in technischer Hinsicht schützen. Hohe Datenschutzstandards sind ein Teil unseres Markenkerns. Auch für unsere Stakeholder ist Datenschutz wesentlich für unseren Geschäftserfolg. Mit unserem Daten-

**Managementsystem im Datenschutz**



schutzmanagement, das aus folgenden Elementen besteht, ermöglichen wir die konzernweite Einhaltung der Standards:

- Ein globales Netzwerk, bestehend aus Datenschutz-expert\*innen und -berater\*innen auf allen Ebenen, sichert den Austausch von Wissen und Informationen zu relevanten Datenschutzthemen.
- In Online-Schulungen werden Mitarbeiter\*innen für das Thema sensibilisiert. Für Führungskräfte sind diese Schulungen verpflichtend. Daneben bieten wir Vor-Ort-Trainings und maßgeschneiderte Angebote für Mitarbeiter\*innen in bestimmten Funktionen, zum Beispiel im Vertrieb. Zusätzlich besteht ein Trainingsmodul als Teil der Certified-Initiative. Leitfäden und Richtlinien zum Datenschutz werden laufend überprüft und bei Bedarf aktualisiert.
- In jährlichen Audits überprüfen wir die Einhaltung der Konzerndatenschutzrichtlinie und der jeweils geltenden lokalen Vorschriften. Mit lokalen Ansprechpartner\*innen führen wir sogenannte Privacy Impact Assessments durch, die auf detaillierten Fragebögen basieren.

## Ergebnisse & Fortschritte 2019

Die rechtlich geforderten Datenschutzprüfungen (Privacy Impact Assessments) und Dokumentationspflichten wurden bereits 2018 durch eine Softwarelösung, das Datenschutzportal, vereinheitlicht und sind eine wichtige Grundlage des Datenschutzmanagementsystems. Die Funktionen des Portals wurden erweitert und Prozessschritte verbessert. Außerdem wurde ein Research-Werkzeug für das Datenschutz-Netzwerk entwickelt und bereitgestellt. Des Weiteren wurde die vertragliche Einbeziehung konzerninterner Dienstleister (Auftragsverarbeitung) und die damit verbundenen Prozesse optimiert und vereinfacht.

Mit einem weiteren Online-Training ermöglichen wir den Beschäftigten, sich leichter mit den wesentlichen Anforderungen der EU-DSGVO vertraut zu machen. Außerdem wurden diverse Kommunikationsmaßnahmen durchgeführt, um auf ausgewählte datenschutzrechtliche Themen hinzuweisen. Schließlich wurde wie geplant ein Datenschutzmodul im Rahmen der Certified-Initiative eingeführt und in den Trainingskatalog aufgenommen. Mittlerweile ist es in über zehn Sprachen verfügbar.



## Zusammenarbeit mit Lieferanten

Ein entscheidender Wettbewerbsfaktor ist für uns die erfolgreiche Gestaltung unseres globalen Lieferantennetzwerkes. Grundlage unserer Lieferantenbeziehungen ist der Lieferantenkodex. Mit dem Vertragsabschluss verpflichten wir unsere Lieferanten, die ökologischen Ziele und ethischen Werte von Deutsche Post DHL Group einzuhalten und ermutigen sie dazu, dieselben Standards auch in der eigenen Lieferkette umzusetzen. Neben den operativen Aufgaben des Konzereinkaufs ist das Lieferantenmanagement zentrales Element unseres Beschaffungsprozesses. Dadurch erhöhen wir die Liefersicherheit, schaffen Mehrwert durch vertrauensvolle Zusammenarbeit und tragen vor allem dazu bei, unsere Standards in der Lieferkette umzusetzen. Unser Fokus liegt auf unseren strategisch bedeutsamen Lieferanten, die einen wesentlichen Beitrag zur Wertschöpfung des Konzerns leisten. Unseren Beschäftigten bieten wir ein umfassendes Trainingskonzept an, um sie für mögliche Risiken im Einkaufsprozess zu sensibilisieren.

### Steuerung und Erfolgsmessung

Die Standards in den Einkaufsprozessen werden vom Konzereinkauf festgelegt, der auch für die Ausgestaltung der Konzereinkaufsrichtlinie verantwortlich ist und die Auswahlprozesse für Lieferanten definiert. Als Zentralfunktion der Global Business Services berichtet der Chief Procurement Officer direkt an den Vorstandsvorsitzenden.

Das Volumen der vom Konzereinkauf getätigten Beschaffungsmaßnahmen betrug im Berichtsjahr 11,4 Mrd. Euro, darin enthalten sind auch die Kosten für die Erneuerung unserer Flotten und Standorte. Neben den zentralen Beschaffungsmaßnahmen unterstützen die Einkäufer die Unternehmensbereiche mit ihrer Expertise bei Ausschreibungen, zum Beispiel auch beim Erwerb von Flugzeugen, bis hin zum Vertragsabschluss, sowie im Lieferantenmanagement. Die Standards für sämtliche Beschaffungsmaßnahmen sind in der Konzereinkaufsrichtlinie festgeschrieben und somit für alle Konzerngesellschaften verbindlich.



### Werte in der Lieferkette verankern

#### Beschäftigte entwickeln

**Ziel 2019:** Certified-Trainings durchführen  
Status: Erfüllt

**Ziel 2020:** Certified-Trainings fortführen

#### Umwelt- und Sozialstandards als verbindliches Auswahlkriterium in die Lieferantenauswahl einbeziehen

**Ziel 2019:** Rollout im Konzern vorbereiten  
Status: Erfüllt

**Ziel 2020:** Standards konzernweit implementieren.  
Folgemaßnahmen werden im Laufe des Jahres entwickelt

## Lieferantenmanagement

### Objektives Auswahlverfahren mit Risikobewertung

Mit einem standardisierten, mehrstufigen Auswahlverfahren wollen wir sicherstellen, dass wir bereits bei der Ausschreibung ausschließlich Anbieter zur Angebotsabgabe einladen, die unseren Werten entsprechen. Über unser interaktives Trainingsmodul zum Lieferantenkodex können sich Anbieter frühzeitig mit unseren Anforderungen auseinandersetzen.



Entsprechend der Konzereinkaufsrichtlinie werden Lieferanten und Transportdienstleister mit hohen Umwelt- und Sozialstandards bevorzugt. Dabei nutzen wir auch externe Lieferantenbewertungen und haben Schwellenwerte definiert, um ein Höchstmaß an Qualität und Objektivität bei der Ausschreibung von Aufträgen zu ermöglichen.

### 4-Stufen-Prozess zur Bewertung strategischer Partner





**Laufende Überprüfung der Lieferanten**

Die Beschaffungsaufgaben im Konzern steuern wir über unsere Einkaufsplattform, die auch ein standardisiertes Verfahren zur Überprüfung und Bewertung von Lieferanten beinhaltet. Anbieter bestimmter Risikokategorien gemäß unserer Antikorruptionsrichtlinie werden im regelmäßigen Turnus durch das sogenannte Due-Diligence-Screening überprüft. Damit wir länderspezifische Faktoren besser einschätzen können, orientieren wir uns unter anderem an den Standards der Vereinten Nationen.

Die Ergebnisse der Überprüfung werden dokumentiert und auf der Einkaufsplattform hinterlegt. Allen Einkäufer\*innen stehen die vollständigen Lieferantenprofile zeitgleich zur Verfügung. Somit ist jede oder jeder von ihnen in der Lage, Entscheidungen auf Basis derselben Informationen zu treffen. Auf diese Weise können wir sicherstellen, dass diejenigen Lieferanten bei der Auftragsvergabe nicht berücksichtigt werden, die ein erhöhtes Risiko für die Rechtskonformität oder Reputation des Konzerns oder keine den ethischen Grundsätzen angemessene Preisgestaltung aufweisen.

## LANGFRISTIGE BEZIEHUNGEN ZUM BEIDERSEITIGEN VORTEIL PFLEGEN

**Langfristige Beziehungen pflegen**

Mit dem Vertragsabschluss wollen wir mit unseren Lieferanten langfristige Beziehungen zum beiderseitigen Vorteil eingehen. So können wir voneinander lernen und uns miteinander entwickeln. Dazu bewerten wir die Lieferantenbeziehungen systematisch anhand eines mehrstufigen Prozesses. Identifizieren wir dabei Lieferanten mit Kompetenzen, die für unser Geschäft von besonderer Bedeutung sind, wie beispielsweise Innovationsträger aus dem Bereich grüner Technologien oder Informationstechnologie, intensivieren wir den Austausch mit ihnen, um innovative Ideen miteinander zu entwickeln.

**Beschäftigte sensibilisieren**

Mit einem gezielten Training sensibilisieren wir die Mitarbeiter\*innen im Einkauf für Risiken in den Einkaufsverhandlungen, beispielsweise Korruption oder wettbewerbswidriges Verhalten, damit sie frühzeitig solche Risiken erkennen und Konflikte richtlinienkonform bewältigen können. Im Rahmen der konzernweiten Certified-Initiative bieten wir ein gemeinsam von den Bereichen Konzerneinkauf, Konzernsicherheit, Corporate Legal und Compliance entwickeltes Trainingsmodul an. Der zweitägige Workshop vermittelt die korrekte Anwendung des Lieferantenkodex, der Antikorruptionsrichtlinie sowie der Wettbewerbsrichtlinie. Auch Beschäftigte aus anderen Bereichen können zur Erweiterung ihrer Fähigkeiten und Kenntnisse daran teilnehmen. Darüber hinaus ist die Durchführung des interaktiven Trainingsmoduls für Lieferanten ein Pflichttraining für Mitarbeiter\*innen im Einkauf.

**Verstöße erkennen und verfolgen**

Grundsätzlich bringen wir unseren Vertragspartnern Vertrauen entgegen und überprüfen nur stichprobenweise, ob die mit uns getroffenen Vereinbarungen eingehalten werden. Die Auswahl für die Stichproben richtet sich vor allem nach der wirtschaftlichen und strategischen Bedeutung des Lieferanten für den Konzern sowie der Einschätzung des Risikopotenzials. Konzernfunktionen wie Personal und Compliance werden in diese Entscheidung einbezogen.

Erhalten wir konkrete Hinweise darauf, dass ein Lieferant gegen unsere Vereinbarungen oder die Bestimmungen des Kodex verstößt, prüfen wir den Sachverhalt und erstellen einen Maßnahmenplan mit konkreten Terminen zur Umsetzung. Abhängig von der Schwere des Verstoßes können die Maßnahmen bis zur Beendigung des Geschäftsverhältnisses reichen.

**Ergebnisse & Fortschritte 2019**

Die konzernweite Implementierung des Auswahlverfahrens wurde vorbereitet. Alle Unternehmensbereiche haben nun Zugang zu unserem zentralen Einkaufsmanagementsystem. Damit stehen auch allen Compliance Officer in den Unternehmensbereichen die von den Lieferanten beantworteten Fragebögen zur Verfügung. Damit wurde die Voraussetzung geschaffen, eine konzernweite Überprüfung unserer Vorgaben bei allen Lieferanten zu ermöglichen. Die Interne Revision ist in die Prozesse eingebunden.

# MITARBEITER\*INNEN

54	Arbeitnehmerbelange	64	Motivation & Zufriedenheit
56	Vielfalt der Belegschaft	70	Arbeitsschutz & Gesundheit
61	Menschenrechte & Arbeitnehmerbeziehungen		



# MITARBEITER\*INNEN ✓

## Arbeitnehmerbelange

Über eine halbe Million Menschen in 200 Ländern arbeiten für Deutsche Post DHL Group. Damit zählen wir weltweit zu den größten Arbeitgebern in der Transport- und Logistikbranche. Über unseren Verhaltenskodex haben wir unser Selbstverständnis für ethisch und rechtlich einwandfreies Handeln konzernweit verankert. In unserer Industrie wollen wir Arbeitgeber erster Wahl sein.

Wir bekennen uns zur Achtung der Menschenrechte, Chancengleichheit bei Einstellung und Beschäftigung sowie zur Förderung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Auch in unserer „Erklärung zu Vielfalt und Inklusion“ beziehen wir klare Position. Vielfalt umfasst dabei alle Unterschiede, die uns zu einzigartigen Persönlichkeiten machen und reicht über Geschlecht, nationale oder ethnische Herkunft, Religion, Alter, sexuelle Orientierung und Identität, Behinderung oder weitere durch Gesetze geschützte Merkmale hinaus.

**Konzepte** (zugleich Managementansatz nach GRI) Weltweit müssen unsere Arbeitsplätze attraktiv gestaltet sein, damit wir Mitarbeiter\*innen langfristig an uns binden, ihnen Weiterentwicklung ermöglichen und die Nachfolgeplanung für den Konzern sicherstellen können. Die Herausforderungen bestehen vor allem darin, die Personalkonzepte an eine sich schnell verändernde Arbeitswelt anzupassen und dem demografischen Wandel zu begegnen. Dabei bewerten wir die zunehmende Digitalisierung als Chance und nehmen unsere Mitarbeiter\*innen insbesondere durch flexible, altersgruppenspezifische Lernangebote auf diesem Weg mit.

Für die Steuerung der Konzepte ist das HR Board unter dem Vorsitz des Personalvorstands verantwortlich. Bereichs- und funktionsübergreifende Themen, zum Beispiel Fragen zur Umsetzung unserer Werte in der Lieferkette, werden im Sustainability Council (RBP Council) behandelt. Maßnahmen zur Achtung der Menschenrechte steuert das Employee Relations Forum (ER Forum) konzernweit. Über die Weiterentwicklung des Diversity-Managements in den Unternehmensbereichen berät das Diversity Council. Entscheidungen von besonderer Tragweite für den Konzern werden durch den Vorstand getroffen. Externes Know-how und Empfehlungen holen wir über das Sustainability Advisory Council ein.

- **Arbeitnehmerbelange:** Mit unseren Konzepten nehmen wir Einfluss auf das Engagement der Mitarbeiter\*innen und deren Weiterentwicklung sowie den Arbeits- und Gesundheitsschutz. So fördern wir die langfristige Bindung unserer Beschäftigten und stärken unsere Attraktivität als potenzieller Arbeitgeber. Respektvoller Umgang miteinander und ergebnisorientiertes Handeln prägen unsere Unternehmenskultur.
- **Achtung der Menschenrechte:** Als Unterzeichner des UN Global Compact setzen wir dessen Prinzipien um. Die Achtung der Menschenrechte haben wir als einen Grundpfeiler unseres Handelns im Unternehmen verankert. Zudem respektieren wir die grundlegenden Prinzipien und Rechte bei der Arbeit gemäß der Erklärung der Internationalen Arbeitsorganisation in Übereinstimmung mit nationalen Gesetzen. Bei der Umsetzung unserer Werte und Ziele sind unsere Führungskräfte von besonderer Bedeutung. Darum ist der Verhaltenskodex Bestandteil ihrer Arbeitsverträge.

### Maßnahmen & Steuerungsgrößen

Anhand verschiedener Kennzahlen messen wir die Fortschritte in unseren Maßnahmen, die wir intern den Verantwortlichen und Führungskräften über das HR Dashboard darstellen.

- **Mitarbeiterengagement:** Einmal jährlich führen wir eine konzernweite Befragung unserer Beschäftigten durch, aus deren Ergebnissen wir Rückschlüsse auf das Mitarbeiterengagement ziehen. Die Bewertung des Führungsverhaltens ihrer Vorgesetzten ist dabei von besonderer Bedeutung. Die daraus abgeleitete Kennzahl „Aktive Führung“ ist steuerungsrelevant (DRS 20) und fließt in die Bonusermittlung von Führungskräften ein.
- **Mitarbeiterentwicklung:** Im Rahmen der Weiterbildungsinitiative Certified qualifizieren wir unsere Beschäftigten zu Spezialisten in ihren jeweiligen Aufgabenbereichen. Führungskräften vermitteln wir unsere Führungsprinzipien über spezielle Certified-Programme. Die Teilnehmerquote ist unsere relevante Steuerungsgröße.

- **Arbeitsschutz:** Unser Fokus liegt auf der Prävention von Unfällen, daher ist die Einhaltung von Arbeitsschutzrichtlinien, gesetzlichen Regelwerken und Branchenstandards von elementarer Bedeutung. Relevante Steuerungsgröße ist die Unfallrate pro 200.000 Arbeitsstunden (Lost Time Injury Frequency Rate – LTIFR).
- **Achtung der Menschenrechte:** Unsere vorrangige Aufgabe besteht darin, ein einheitliches Verständnis der Menschenrechte in den Mitarbeiterbeziehungen bei Beschäftigten und Führungskräften zu schaffen. Dabei liegt unser Fokus auf der Sensibilisierung für dieses Thema durch Schulungen und Vor-Ort-Prüfungen.

### Ergebnisse & Ziele

Im Berichtsjahr haben wir mit der Strategie 2025 unser Ziel, bester Arbeitgeber zu werden, und damit auch unsere bestehenden Personalkonzepte bestätigt.

- **Mitarbeiterengagement:** Die Zustimmungquote zur „Aktiven Führung“ betrug 78 %. Damit sind wir unserem Ziel, konzernweit einen Zustimmungswert von 80 % zu erreichen, einen deutlichen Schritt nähergekommen. Zukünftig wollen wir uns auf das Mitarbeiterengagement fokussieren und werden diesen Gesamtwert zur Steuerung nutzen und in die Bonusberechnung der Führungskräfte einbeziehen. 2020 soll das Mitarbeiterengagement auf 78 % steigen. Bis 2025 soll es konzernweit 80 % betragen.
- **Mitarbeiterentwicklung:** Im Verlauf des Berichtsjahrs haben bereits rund 346.000 Mitarbeiter\*innen an Certified-Trainings teilgenommen; dies entspricht einem Anteil von 69 % an unserer Belegschaft im Durchschnitt des Berichtsjahrs. Ab 2020 werden wir einen zusätzlichen Schwerpunkt auf die Weiterentwicklung und die Supervision von Beschäftigten mit Führungsaufgaben legen, damit diese ihre Mitarbeiter\*innen bei der Erreichung der persönlichen Ziele wirksamer unterstützen

können. Bis 2020 sollen 80 % der Beschäftigten zertifiziert sein.

- **Arbeitsschutz:** Die Unfallrate (LTIFR) betrug im Berichtsjahr 4,2 und konnte damit um 0,1 gegenüber dem Vorjahr verbessert werden. Dennoch haben wir unseren Zielwert von 4,0 nicht erreicht, den wir nun für 2020 anstreben. Unverändert zählten zu den häufigsten Unfallursachen in der Abholung und Zustellung das Stolpern und Fallen, in der Kontraktlogistik die manuelle Handhabung von Lasten. Unser Fokus liegt darauf, die Sicherheitskultur am Arbeitsplatz zu stärken und das Bewusstsein für die Ursachen von Arbeitsunfällen bei Führungskräften und Mitarbeiter\*innen zu schärfen. Wir haben unsere Kommunikationsmaßnahmen und Schulungen fortgeführt und werden diese intensivieren. Bis 2025 soll die LTIFR auf 3,1 gesenkt werden.
- **Achtung der Menschenrechte:** Seit Beginn des Schulungsangebots „Herausragende Mitarbeiterbeziehungen aufbauen“ haben bereits rund 11.000 Beschäftigte mit Führungsaufgaben und in den HR-Funktionen daran teilgenommen. Das Angebot wird kontinuierlich überprüft und bei Bedarf angepasst. Vor Ort wurden Standorte in fünf Ländern im Hinblick auf die Einhaltung nationaler Gesetze und unserer Richtlinien überprüft. 2020 werden wir Vor-Ort-Prüfungen in der Türkei, Elfenbeinküste, Costa Rica und Slowakei durchführen und die Beschäftigten schulen.

Über die Pflichtangaben nach HGB hinaus berichten wir weitere Maßnahmen auf den Folgeseiten dieses Kapitels. ➔



## Vielfalt der Belegschaft

Das Engagement unserer Mitarbeiter\*innen und ihre unterschiedlichen Erfahrungen und Fähigkeiten führen tagtäglich zum bestmöglichen Ergebnis für unsere Kunden und ist die Basis unseres geschäftlichen Erfolgs. Gegenseitiger Respekt, Aufrichtigkeit und ein gemeinsames Verständnis für unsere Ziele garantieren ein Höchstmaß an Produktivität, Kreativität und Effizienz.

### DIVERSITÄT BEREICHERT UND MACHT UNS STARK

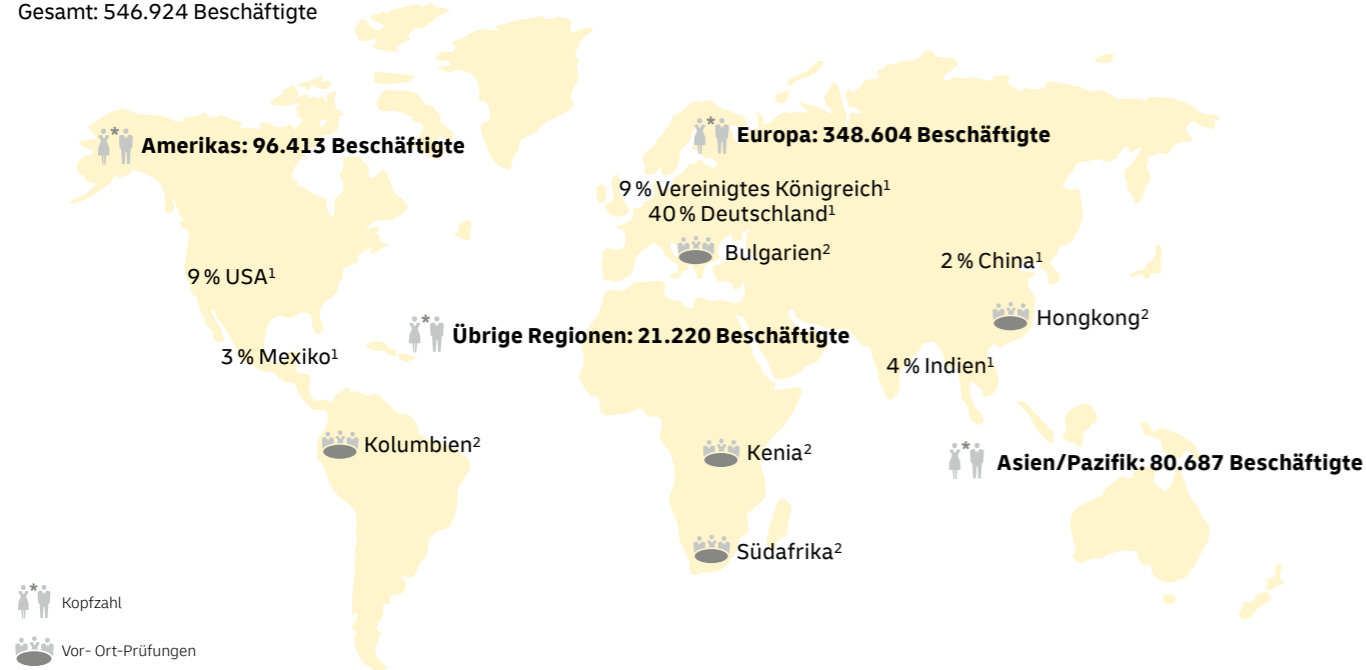
Vielfalt verstehen wir als Bereicherung und große Stärke unseres Unternehmens. Konzernweit arbeiten Menschen aus einer Vielzahl von Kulturkreisen für uns; allein an unseren deutschen Standorten sind 175 Nationen vertreten. Bei internen wie externen Neubesetzungen gilt Chancengleichheit; über die Eignung von Bewerber\*innen entscheidet ausschließlich die Qualifikation.

Durch die digitale Transformation ändern sich Aufgabenprofile, oder es entstehen neue Aufgabenfelder. Im Rahmen der Mitarbeiterentwicklung bereiten wir unsere Beschäftigten mit bedarfsgerechten Fach- und Methodentrainings auf die entsprechenden Anforderungen vor. Angesichts der steigenden Nachfrage nach Fach- und Führungskräften in der Logistikindustrie spielt die strategische Nachfolgeplanung eine besondere Rolle, um Know-how im Unternehmen zu halten und Impulse von außen zu gewinnen. Im Wettbewerb um die besten Kandidat\*innen und zur langfristigen Bindung unserer Mitarbeiter\*innen nutzen wir flexible Beschäftigungs- und Entwicklungskonzepte.

Gerade in Zeiten des Wandels ist ein kontinuierlicher Austausch zwischen Führungskräften und Mitarbeiter\*innen unerlässlich und wertvoll. Im Einklang mit unseren sechs Führungsprinzipien fördern die Führungskräfte die Kommunikation mit den Mitarbeiter\*innen und schaffen ein Arbeitsumfeld, in dem es individuelle Entfaltungsmöglichkeiten gibt. Wertschätzung und Motivation finden ihren Ausdruck auch in einer attraktiven Vergütung, die durch weitere Elemente ergänzt wird, darunter flexible Arbeitszeitmodelle und weitere Angebote zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

#### Beschäftigte (Kopfzahl) nach Regionen und Vor-Ort-Prüfungen 2019

Gesamt: 546.924 Beschäftigte



1) Länder mit den meisten Beschäftigten; Kopfzahl zum Stichtag 31. Dezember 2019. Seite 98. 2) Achtung der Menschenrechte in den Mitarbeiterbeziehungen. Seite 61

Aber auch die Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeiter\*innen am Arbeitsplatz haben einen besonderen Stellenwert. Wir fördern das Bewusstsein der Beschäftigten für ihre Gesundheit und ermöglichen ihnen außerhalb Deutschlands einen Zugang zu Krankenversicherungen. Durch regelmäßige Schulungen machen wir sie auf mögliche Unfallursachen aufmerksam und schärfen damit ihr Bewusstsein für Gefahrensituationen und die Möglichkeiten,

diese zu vermeiden. Mit unseren Maßnahmen unterstützen wir auch die Ziele der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung.



#### Ziele und Fortschritte im Berichtsjahr

Gemeinsam mit unseren Stakeholdern haben wir vier materielle Themen identifiziert. Zu jedem Thema haben wir uns ambitionierte Ziele gesetzt und bereits Fortschritte erzielt.



#### Achtung der Menschenrechte

- Steuerungsgröße:** Vor-Ort-Prüfungen (ER Reviews)
- Ziel 2019:** Vor-Ort-Prüfungen in Europa, Asien, Afrika und Lateinamerika durchführen und Mitarbeiter schulen  
Status: Erfüllt Seite 63
- Ziel 2020:** ER Reviews in Türkei, Elfenbeinküste, Costa Rica und Slowakei durchführen und Mitarbeiter schulen



#### Weiterentwicklung

- Steuerungsgröße:** Teilnehmerquote an Certified-Initiative
- Ziel 2019:** 69 % der Mitarbeiter\*innen wurden zertifiziert  
Status: Erfüllt Seite 68
- Ziel 2020:** 80 % der Mitarbeiter\*innen bis 2020 zertifizieren



#### Mitarbeiterengagement

- Steuerungsgröße:** Zustimmungsqoute „Aktive Führung“ in der Mitarbeiterbefragung
- Ziel 2019:** Zustimmungsqoute um einen Prozentpunkt verbessern  
Status: Erfüllt Seite 69
- Ziel 2020:** Die Kennzahl „Aktive Führung“ wird durch den Gesamtwert „Mitarbeiterengagement“ ersetzt; die Kennzahl soll auf 78 % steigen



#### Arbeitsschutz

- Steuerungsgröße:** Unfallrate pro 200.000 Arbeitsstunden (LTIFR)
- Ziel 2019:** LTIFR auf 4,0 verbessern  
Status: Nicht erfüllt Seite 71
- Ziel 2020:** LTIFR auf 4,0 senken  
LTIFR bis 2025 auf 3,1 verbessern

## Mitarbeiterstruktur

Ein Zeichen unserer wirtschaftlichen Stärke ist die Zahl der Beschäftigten, die wir auch in Zeiten des Wandels stabil auf Vorjahresniveau halten konnten. Zum Jahresende 2019 waren 546.924 Menschen (2018: 547.459) direkt für uns tätig. Die Gesamtbelegschaft, umgerechnet auf Vollzeitkräfte, setzte sich im Jahresdurchschnitt aus 499.461 Vollzeitkräften (2018: 489.571 FTEs) sowie 83.116 externen, weisungsgebundenen Beschäftigten (2018: 78.822 FTEs) zusammen. [↪ Seite 98](#)

Aus betrieblichen Erfordernissen oder auf eigenen Wunsch beschäftigen wir 17,4 % unserer Mitarbeiter\*innen in Teilzeit, davon allein in Deutschland rund 73.000 Personen. Saisonale und nachfrageabhängige Spitzen in unserem Geschäft gleichen wir durch die Beschäftigung von externem Personal aus und tragen damit auch zur Entlastung unserer Mitarbeiter\*innen bei. Vor allem an unseren Standorten außerhalb Deutschlands, insbesondere in der Kontraktlogistik, beschäftigen wir Mitarbeiter\*innen über Fremdfirmen. [↪ Seite 100](#)

### Altersstruktur und Geschlechterverteilung konstant

Unverändert liegt das Durchschnittsalter der Mitarbeiter\*innen im Konzern bei 41 Jahren. Auch die proportionale Verteilung der Beschäftigten nach Geschlecht ist nahezu konstant geblieben: 65,6 % der Stellen sind mit Männern und 34,4 % mit Frauen besetzt. Die Tätigkeiten in der Logistik, zum

Beispiel bei der Zustellung oder beim Verladen, erfordern eine gute Physis und Ausdauer. Wir nutzen neue Technologien und technische Hilfsmittel wie Robotik und Hebegurte, um unseren Mitarbeiter\*innen diese Tätigkeiten zu erleichtern, eine lange Teilhabe am Arbeitsleben zu ermöglichen und sie insbesondere für Frauen attraktiver zu gestalten. [↪ Seite 101](#)

### Gleitender Übergang in den Ruhestand

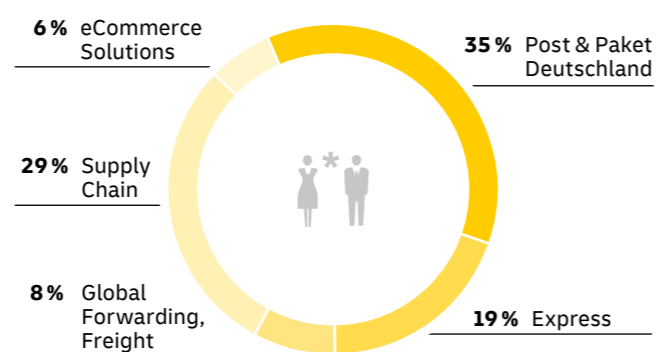
Bereits 2011 haben wir für Beschäftigte der Deutsche Post AG (Hauptgesellschaft in Deutschland) gemeinsam mit dem Sozialpartner einen Generationenvertrag zur Teilhabe von älteren Beschäftigten am Arbeitsleben entwickelt. Dieser finanziert sich über Zeitwertkonten, arbeitgeberfinanzierte Aufstockung und Demografie-Fonds. Das Eintrittsalter wurde tarifvertraglich auf 55 Jahre festgelegt. Für Beamte bestehen vergleichbare Regelungen. [↪ Seite 101](#)

## Integrativer & inklusiver Ansatz

Der Umgang mit Kund\*innen und Kolleg\*innen wird von den unterschiedlichsten kulturellen, religiösen oder vom jeweiligen Bildungsumfeld beeinflussten Erfahrungen geprägt. Mit unserem integrativen und inklusiven Ansatz bieten wir den Beschäftigten dieselben beruflichen Perspektiven und Chancen – unabhängig von Geschlecht, Nationalität, Ethnie, Religion, Alter, sexueller Orientierung und Identität, Behinderung oder weiteren durch Gesetze geschützten Merkmale.

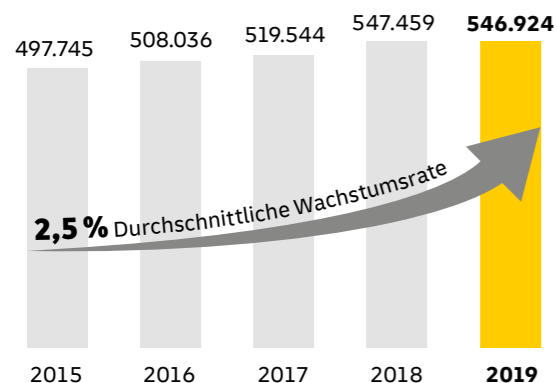
### Beschäftigte je Unternehmensbereich 2019<sup>1</sup>

Gesamtzahl: 546.924 Beschäftigte



1) 3 % der Mitarbeiter\*innen werden in Konzernfunktionen beschäftigt.

### Anzahl Beschäftigte zum 31. Dezember 2019



### Chancengleichheit für Frauen und Männer

Obwohl der Anteil weiblicher Mitarbeiter im Berichtsjahr konstant ein Drittel betrug, stieg der Anteil weiblicher Führungskräfte im Konzern kontinuierlich an und entspricht nun einem Anteil von 22,2 %, das heißt bereits jede fünfte Führungsposition im mittleren und oberen Management ist weiblich besetzt.

Mit der Strategie 2025 haben wir uns ein konzernweites Ziel für den Anteil weiblicher Führungskräfte im mittleren und oberen Management von 30 % gesetzt. Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben in Deutschland hatte der Vorstand für die Deutsche Post AG Ziele für den Frauenanteil in den beiden Führungsebenen unterhalb des Vorstands für 2019 festgelegt. Das Ziel für die erste Führungsebene betrug 20 % und konnte mit 25 % deutlich übertroffen werden. Auf der zweiten Führungsebene wurde das Ziel von 30 % Frauenanteil mit 23,1 % nicht erreicht. Ausführlich berichten wir dazu im Corporate-Governance-Bericht. [↪ Geschäftsbericht 2019](#)

## KONZERNZIEL 2025: 30 % FRAUEN IM MANAGEMENT

Für unser Engagement im Bereich Vielfalt und Förderung von Frauen in Führungspositionen wurde Deutsche Post DHL Group als erstes deutsches Unternehmen mit dem renommierten 2019 Catalyst Award ausgezeichnet. Dieser Auszeichnung liegt eine umfassende externe Analyse zugrunde, die quantitative Elemente enthält, aber auch weltweit Standortbesuche vorsieht und Gespräche mit den Mitarbeiter\*innen umfasst.

### Menschen mit Behinderungen einbinden

Entsprechend unserem inklusiven Ansatz geben wir weltweit Menschen mit Behinderungen eine berufliche Perspektive. Zum Beispiel beschäftigen wir in einem spanischen Logistikzentrum Mitarbeiter\*innen mit körperlichen und geistigen Behinderungen. Für unseren Kunden war dies auch ausschlaggebend, uns mit der Steuerung seiner Dienstleistungen im Co-Packing-Bereich zu beauftragen. In Deutschland beteiligen wir uns an Veranstaltungen von Behörden, um uns als Arbeitgeber zu präsentieren und die verschiedenen Berufsbilder vorzustellen. Außerdem möchten wir bei den Kandidaten mögliche Hürden für eine Bewerbung abbauen.

Der Schutz der persönlichen Daten schränkt die Erfassung von individuellen Merkmalen der Mitarbeiter\*innen ein, diese können daher nicht konzernweit erfasst oder ausgewertet werden. In Deutschland sind Arbeitgeber gesetzlich verpflichtet, mindestens 5 % Mitarbeiter\*innen mit Behinderungen zu beschäftigen. In unserer Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG, beträgt die Beschäftigungsquote 9,1 % – das heißt: 15.382 Menschen mit Behinderungen, davon 14 in Ausbildung – und übertrifft die gesetzliche Vorgabe damit um nahezu das Doppelte.

### Netzwerk unterstützt LGBT+ -Beschäftigte

Das unternehmensinterne Netzwerk RainbowNet für LGBT+ -Beschäftigte wurde 2008 gegründet, um ihnen Raum für den Erfahrungsaustausch zu ermöglichen. Das Netzwerk, das nicht nur in Europa, sondern auch in Asien, Südamerika und den USA Mitglieder hat, unterstützt Beschäftigte und Führungskräfte vor allem beim Coming-out am Arbeitsplatz. Es soll dazu beitragen, dass alle Mitarbeiter\*innen ungeachtet ihrer sexuellen Orientierung und geschlechtlicher Identität unbelastet ihrer Arbeit nachgehen können.

Als ein Gründungsmitglied der PROUT AT WORK Foundation engagieren wir uns für partnerschaftliches Verhalten ohne Ausgrenzung, damit individuelle berufliche Ziele unabhängig von der sexuellen Orientierung oder Identität erreicht werden können. Im Berichtsjahr haben wir zusammen mit Vertreter\*innen unseres LGBT+-Netzwerks bei verschiedenen externen Veranstaltungen auf das Thema aufmerksam gemacht, zum Beispiel Paraden zum Christopher Street Day, bei Konferenzen und Workshops sowie auf der Karriere-messe „Sticks & Stones“. Außerdem haben wir uns an einem Seminar von PROUT AT WORK zum Umgang mit Coming-out am Arbeitsplatz und mit einer Podiumsdiskussion zum Thema LGBT+ am DiverseCity-Kongress beteiligt.





## Nachfolgeplanung

Im Wettbewerb um die besten Fach- und Führungskräfte in der Logistikindustrie wollen wir in allen relevanten Märkten geeignete Nachwuchskräfte und Expert\*innen gewinnen. Ein wichtiger Baustein unserer Personalarbeit ist die strategische Nachfolgeplanung, zu der das Talentmanagement und das gezielte Recruiting ebenso gehören wie die Ausbildung von Nachwuchskräften.

Im Rahmen der Strategie 2025 haben wir uns deshalb darauf festgelegt, externe Zertifizierungen und Bewertungen der Bedingungen für Mitarbeiter\*innen in unserem Unternehmen als Benchmark zu nutzen. So erfahren wir, wie nahe wir unserem strategischen Ziel gekommen sind, bevorzugter Arbeitgeber zu werden. In allen Unternehmensbereichen haben wir bereits Zertifizierungen von Top Employer erhalten. Der Unternehmensbereich Express wurde als weltweit vierter bester Arbeitgeber von Great Place to Work ausgezeichnet und hat sich damit gegenüber dem Vorjahr um zwei Plätze verbessert. Top Employer und Great Place to Work sind zwei internationale Institutionen, die sich darauf spezialisiert haben, Unternehmenskultur und bestehende HR-Prozesse zu bewerten.

### Personalstruktur im Blick halten

Entscheidendes Kriterium bei internen wie externen Besetzungen ist allein die fachliche und persönliche Eignung der Bewerber\*innen. Frei werdende Stellen oder neue Arbeitsplätze besetzen wir, wenn möglich, intern, indem wir geeigneten und dafür bereiten Mitarbeiter\*innen Aufgaben übertragen oder ihnen Aufstiegschancen ermöglichen. Dazu bauen wir auch unsere Trainingsmethoden und Personalentwicklungsmaßnahmen kontinuierlich aus. Im Berichtsjahr konnten 82,8 % der vakanten Führungspositionen mit eigenen Mitarbeiter\*innen besetzt werden. [↪ Seite 103](#)

In die Planung der Personalstruktur fließen neben operativen Anforderungen auch die Fluktuationsdaten ein. Besonderes Augenmerk gilt der ungeplanten Fluktuation, zum Beispiel durch das Ausscheiden von Beschäftigten auf eigenen Wunsch. Zum Jahresende betrug die Fluktuation im Konzern 18,1 % (2018: 16,6 %). Bei den Führungskräften belief sich dieser Wert auf 9,6 % (2018: 7,4 %). [↪ Seite 108](#)

### Nachwuchskräfte ausbilden und gewinnen

Nach ihrem Schulabschluss oder Studium bieten wir Berufseinsteiger\*innen vielfältige Perspektiven in unserem Konzern. Vor allem bei den beruflichen Ausbildungssystemen gibt es regionale Unterschiede: Im Gegensatz zum weitverbreiteten Training on the Job erfolgt die Ausbildung in Deutschland und einigen Nachbarländern im dualen System aus betrieblicher Ausbildung und staatlicher Berufsschule.

## KONZERNWEIT

### 5.500 MENSCHEN IN AUSBILDUNG

Im Berichtsjahr haben wir in Deutschland insgesamt rund 2.000 Ausbildungsplätze angeboten, von denen 97 % besetzt werden konnten. 2020 bieten wir dieselbe Anzahl von Ausbildungsplätzen in über 20 Berufen, darunter zum Beispiel die kaufmännische Ausbildung im Bereich E-Commerce, sowie 16 dualen Studiengängen allein in Deutschland an.

Absolvent\*innen einer Universität oder eines vergleichbaren Studiums haben bei uns die Wahl zwischen verschiedenen Trainee- und Graduiertenprogrammen (College Recruiting). In unseren mehrmonatigen Traineeprogrammen entwickeln wir hervorragende Bachelor- oder Masterabsolvent\*innen zu Fach- und Führungskräften. Die Programme sind praxisnah ausgelegt und in Modulen strukturiert, die auch im Ausland stattfinden. Unter anderem werden die Teilnehmer mit unseren Führungsprinzipien vertraut gemacht und erlernen das Führen von Mitarbeitern sowie das Steuern von Prozessen. Über den gesamten Zeitraum werden sie von Mentor\*innen begleitet.



## Menschenrechte & Arbeitnehmerbeziehungen

Als Arbeitgeber geht Deutsche Post DHL Group mit gutem Beispiel voran: Mindeststandards für faire Arbeitsbedingungen sowie die Achtung der Menschenrechte in den Mitarbeiterbeziehungen sind durch die Menschenrechtsrichtlinie im Konzern verankert. Der Konzern hat sich den Prinzipien des UN Global Compact verpflichtet und achtet – im Einklang mit der lokalen Gesetzgebung – die Allgemeine Erklärung für Menschenrechte, die OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen, die Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) sowie das Prinzip der Sozialpartnerschaft. [↪ Seite 62](#)

### DEN PRINZIPIEN DES UN GLOBAL COMPACT VERPFLICHTET

### Gemeinsames Verständnis schaffen

Entsprechend den Führungsprinzipien von Deutsche Post DHL Group pflegen unsere Führungskräfte einen offenen und respektvollen Umgang mit ihren Mitarbeiter\*innen. Sie geben Vorbild und vermitteln die Maßstäbe, die wir für ein gemeinsames Verständnis für die Achtung der Menschenrechte im Unternehmen benötigen. Darum ist der Verhaltenskodex Bestandteil ihrer Arbeitsverträge.

### Gute Mitarbeiterbeziehungen schaffen

Ziel unserer Maßnahmen ist es, auf Vertrauen basierte Mitarbeiterbeziehungen zu schaffen. Für die Steuerung der Mitarbeiterbeziehungen und Umsetzung der Maßnahmen zur Achtung der Menschenrechte entsprechend unserer Menschenrechtsrichtlinie ist das Employee Relations Forum (ER Forum) verantwortlich. Dieses Gremium setzt sich aus Expert\*innen für Mitarbeiterbeziehungen aus den Unternehmensbereichen und der Konzernzentrale zusammen. In den Sitzungen werden regelmäßig Best-Practice-Lösungen vorgestellt, besprochen und daraus Maßnahmen mit dem Anspruch

### Employee-Relations(ER)-Managementsystem



abgeleitet, die Qualität der Mitarbeiterbeziehungen kontinuierlich zu verbessern sowie unsere Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte für die Achtung der Menschenrechte weiter zu sensibilisieren. Außerdem gibt das ER Forum Hilfestellung für lokale Führungskräfte im Alltag und fördert den Erfahrungsaustausch zwischen den Unternehmensbereichen vor Ort. Darüber hinaus werden die in diesem Gremium behandelten Themen regelmäßig im HR Board vorgestellt und erörtert. Externes Know-how und Empfehlungen erhalten wir über das Sustainability Advisory Council.

### Menschenrechtsrichtlinie systematisch umsetzen


Mit unserem Managementsystem verfolgen wir das Ziel, die Vorgaben unserer Menschenrechtsrichtlinie im Konzern wirksam umzusetzen und den Anforderungen der UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte gerecht zu werden. Besondere Bedeutung für die Sensibilisierung unserer Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte haben darin die Schulungsmaßnahmen und die Vor-Ort-Prüfungen.

### Konzept der Vor-Ort-Prüfungen

Die Auswahl der Länder und Standorte für eine Vor-Ort-Prüfung erfolgt risikobasiert. Hier fließen interne Kriterien wie die Anzahl von Beschäftigten ein, aber auch externe wie die Vorschläge der internationalen Gewerkschaftsbündnisse, des Maplecroft Institute (Human Rights Index) sowie von Transparency International (Corruption Perception Index: gemäß unserer Anti-Korruptionsrichtlinie  $\leq 45$ ).

Um die Objektivität und Qualität des Verfahrens sicherzustellen, werden die Vor-Ort-Prüfungen von speziell dafür ausgebildeten und extern zertifizierten Expert\*innen aus den Unternehmensbereichen und der Konzernzentrale durchgeführt. In Ländern mit niedrigerem Risikopotenzial können die Unternehmensbereiche selbst über die Notwendigkeit einer Begutachtung entscheiden und nehmen die Untersuchungen eigenverantwortlich vor. In allen anderen Ländern wird anlassbezogen geprüft. Die Konzernrevision ist in die Planung der Vor-Ort-Prüfungen involviert, Termine und Prüfkataloge werden aufeinander abgestimmt.

Ein Bestandteil der Vor-Ort-Prüfungen sind Gespräche mit „Fokus-Gruppen“, die aus zufällig ausgewählten Mitarbeiter\*innen der gleichen Arbeitsstufe aus unterschiedlichen operativen Bereichen sowie externem Personal – sofern rechtlich zulässig – zusammengestellt werden. Existieren vor

Ort Arbeitnehmervertretungen, beziehen wir diese ebenfalls ein. Während der Gespräche achten die Expert\*innen auf die Wahrung der Anonymität des Einzelnen sowie auf respektvollen Umgang und das Recht auf freie Meinungsäußerung. Aus den anonymisierten Rückmeldungen leitet das lokale Management eigenverantwortlich Maßnahmen ab. Die Fortschritte des vor Ort erarbeiteten Maßnahmenplans werden in einem verbindlich festgelegten Zeitraum überprüft. Zusätzlich wird die Umsetzung im Rahmen der Regelaudits durch die Konzernrevision überwacht.  Seite 44

### Dialog mit Arbeitnehmervertretern

Weltweit stehen 74 % unserer Mitarbeiter\*innen in einem Beschäftigungsverhältnis, das auf Tarifverträgen, auf Betriebsvereinbarungen oder gesetzlichen Vorgaben beruht. Über den direkten Dialog mit Vorgesetzten und Managementvertreter\*innen hinaus stehen ihnen zur Vertretung ihrer Interessen Arbeitnehmerschüsse, Betriebsräte, Gewerkschaften oder andere Gremien zur Verfügung. Die Hauptverantwortung für den Umgang mit örtlichen Arbeitnehmervertretern und Gewerkschaften liegt bei den Unternehmensbereichen auf Länder- und Standortebene.

### Vertrauensvolle Gespräche auf globaler Ebene

Auf globaler Ebene tauschen wir uns über Mitarbeiterbeziehungen seit über zehn Jahren regelmäßig mit den beiden internationalen Gewerkschaftsbündnissen UNI Global Union (UNI) und International Transport Workers' Federation (ITF) aus. Im Mittelpunkt dieser Gespräche stehen Themen von globaler Relevanz und ihrer Bedeutung für den Konzern. Aufgrund der vertrauensvollen Zusammenarbeit setzen wir den regelmäßigen Dialog einvernehmlich mit den beiden Gewerkschaftsbündnissen fort, der auf einem im Jahr 2016 von der Deutschen Nationalen Kontaktstelle der OECD unterzeichneten Protokoll beruht.

### Austausch mit europäischen Gewerkschaften

Ein europäischer Betriebsrat kraft Vereinbarung ist das Deutsche Post DHL Forum, das sich aus Arbeitnehmervertretern und Führungskräften aller Unternehmensbereiche aus 30 europäischen Ländern zusammensetzt. In Ausschüssen berät das Gremium über die wirtschaftliche Entwicklung des Konzerns sowie Themen mit länderübergreifenden Auswirkungen, zum Beispiel Organisationsveränderungen oder die Einführung neuer Arbeits- und Produkti-

onsprozesse. Die Vollversammlungen des Deutsche Post DHL Forums finden zweimal im Jahr unter Beteiligung unseres Personalvorstands statt. Die beiden internationalen Gewerkschaftsbündnisse UNI Global Union und European Transport Workers' Federation können jeweils einen Repräsentanten zu diesen Treffen entsenden.

In Deutschland arbeiten wir in allen Bereichen, in denen sich Betriebsräte gebildet haben, konstruktiv mit diesen zusammen. Der regelmäßige Austausch mit unserem Konzernbetriebsrat sowie dem Gesamtbetriebsrat unserer Muttergesellschaft erfolgt ebenfalls unter Beteiligung des Personalvorstands.

### Sozialpolitischer Dialog mit der EU-Kommission

Als größter Postdienstleister in Europa ist Deutsche Post DHL Group Mitglied im Europäischen Ausschuss für Sozialen Dialog Post der EU-Kommission und führt seit Ende 2016 dort den Vorsitz. In diesem Gremium tauschen sich die Arbeitgeber und Gewerkschaftsvertreter im Postsektor der europäischen Mitgliedsstaaten über relevante Themen unter Berücksichtigung sozialer Angelegenheiten aus.

### Ergebnisse & Fortschritte 2019

#### Implementierung des Managementsystems fortgeführt

Die einzelnen Elemente unseres Managementsystems haben wir auf ihre Wirksamkeit überprüft. Infolgedessen wurden die beiden Trainingsmodule „Mitarbeiterbeziehungen für HR“ und „Herausragende Mitarbeiterbeziehungen aufbauen“ zusammengeführt. Konzernweit haben mehr als 2.400 Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte dieses Training absolviert; seit Einführung sogar rund 11.000 Teilnehmende. 2020 werden wir die Trainingsmaßnahmen fortführen. Wir haben die Kommunikation zum Thema Achtung der Menschenrechte und gute Arbeitnehmerbeziehungen intensiviert und informieren darüber regelmäßig auf digitalem Weg.

#### Leitfaden für Führungskräfte entwickelt

Als Ergebnis aus den Vor-Ort-Prüfungen haben wir für die lokalen Führungskräfte einen internen Leitfaden für gute Mitarbeiterbeziehungen erstellt. Dieser gibt Orientierung, welche Richtlinien und Standards im Umgang mit den Mitarbeiter\*innen und deren Vertretungen gelten und beachtet werden sollen. In regionalen Besprechungen findet der regionale sowie lokale Erfahrungsaustausch unter der

Leitung eines Mitgliedes des ER Forums statt und bietet die Möglichkeit sich gegenseitig zu unterstützen, zum Beispiel wurden in Japan die Lösungen zur Umsetzung der Arbeitsrechtsreform in den Unternehmensbereichen übergreifend geteilt.

#### Vor-Ort-Prüfungen in fünf Ländern erfolgt

Bei den Vor-Ort-Prüfungen in Bulgarien, Hongkong, Kenia, Kolumbien und Südafrika haben wir festgestellt, dass viele Überstunden geleistet wurden. Um diese zu verringern, haben die lokalen Führungskräfte die Ursachen analysiert sowie Lösungsmöglichkeiten entwickelt, die in lokale Maßnahmenpläne überführt wurden. Die Umsetzung wird in der Folge überprüft. 2020 werden wir Vor-Ort-Prüfungen an Standorten in den folgenden Ländern durchführen: Costa Rica, Elfenbeinküste, Slowakei und Türkei.

## DIALOG MIT UNI & ITF AUF BASIS DES OECD-PROTOKOLLS WIRD FORTGEFÜHRT

#### Dialog mit internationalen Gewerkschaften

Im Laufe des Jahres haben wir gemeinsam mit den beiden internationalen Gewerkschaftsbündnissen UNI und ITF den Inhalt des OECD-Protokolls weiterentwickelt, um den konstruktiven Dialog fortzusetzen. Dabei übernimmt die Deutsche Nationale Kontaktstelle für die OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen, die in Anwesenheit beider Parteien das Protokoll am 25. November 2019 unterzeichnet hat, die Schirmherrschaft. Die Generalsekretär\*innen der beiden Gewerkschaftsbündnisse werden sich weiterhin mindestens einmal jährlich mit unserem Personalvorstand zum Austausch treffen. Außerdem fanden im Berichtsjahr verschiedene Workshops statt, in denen die Weiterentwicklung des gemeinsamen Austauschs, aber auch die zukünftigen Herausforderungen in den Mitarbeiterbeziehungen miteinander diskutiert wurden.





### Themen auf europäischer Ebene mit Gewerkschaften

Einschließlich der Ausschüsse tagte das Deutsche Post DHL Forum (europäischer Betriebsrat) im Berichtsjahr mehr als 26 Mal. Die Schwerpunkte lagen auf der Strategie 2025, der wirtschaftlichen Entwicklung unseres Geschäfts, Compliance-Themen, IT-Sicherheit und Cyber Security sowie dem Einfluss der Digitalisierung auf die Beschäftigten. Über die Ergebnisse in Deutschland berichten wir im anschließenden Abschnitt.

### Nationaler Aktionsplan für Menschenrechte unterstützt

Bei Unternehmen mit mehr als 500 Beschäftigten hat die Bundesregierung die Umsetzung der UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte im Rahmen des Nationalen Aktionsplans ab 2019 stichprobenartig untersucht. An der ersten Befragung haben wir uns mit fünf deutschen Tochtergesellschaften beteiligt. Die Bearbeitung des Fragebogens hat die Beteiligten in unseren Tochtergesellschaften für die Achtung der Menschenrechte weiter sensibilisiert und den internen Austausch gestärkt. Darüber hinaus haben wir uns in der Projektgruppe „Nationaler Aktionsplan“ engagiert und die Vorbereitung der zweiten Erhebungsphase unterstützt. Das Ergebnis der ersten Befragung wird 2020 veröffentlicht.

### Sozialpolitischer Austausch auf EU-Ebene

Das 2017 initiierte EU-Projekt „Trend research for the postal sector in 2030“ wurde im Juni 2019 erfolgreich abgeschlossen. Darin haben die europäischen Sozialpartner zusammen mit einem Zukunftsforschungsinstitut mögliche Szenarien für den Postsektor im Jahr 2030 entwickelt, insbesondere aus sozialer Sicht. Die Ergebnisse wurden im Rahmen einer Abschlusskonferenz in Brüssel vorgestellt und der Abschlussbericht veröffentlicht. Gemeinsam mit dem Sozialpartner wurde eine Erklärung zur Bedeutung von lebenslangem Lernen und den damit verbundenen Anforderungen der Beschäftigten in der digitalen Zeit unterzeichnet.

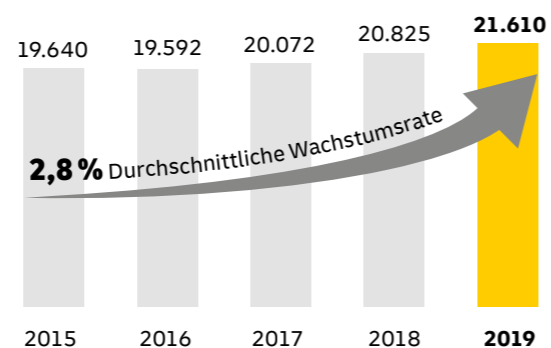
## Motivation & Zufriedenheit

Mehrere Faktoren stärken die Motivation unserer Mitarbeiter\*innen und begünstigen unsere Attraktivität als „Arbeitgeber erster Wahl“: eine leistungsorientierte und marktübliche Vergütung einschließlich weiterer Leistungen zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, ein breites Angebot an Entwicklungsmöglichkeiten sowie die Möglichkeit, sich mit innovativen Geschäftsideen oder Verbesserungsvorschlägen für das Arbeitsumfeld aktiv einzubringen. Zur Motivation tragen auch die Vorgesetzten bei, indem sie Vertrauen schaffen und Unsicherheiten und Wandel positiv angehen. Mitarbeiterengagement und Führungsverhalten werden von uns in der jährlichen konzernweiten Mitarbeiterbefragung erfasst.

### Attraktive Vergütung

In allen Märkten, in denen wir tätig sind, bieten wir angemessene und wettbewerbsfähige Vergütungspakete. Die Vergütung entspricht lokalen und stellenspezifischen Anforderungen und Vorschriften. Ebenso werden die Marktbedingungen vor Ort bei der Festlegung berücksichtigt. Die Vergütung umfasst das Grundgehalt und die vereinbarten variablen Vergütungselemente wie Bonuszahlungen, in einigen Ländern auch die Beiträge für soziale Leistungen. In vielen Ländern erweitern wir das Angebot um leistungs- und beitragsorientierte betriebliche Altersversorgungssysteme und übernehmen für unsere Mitarbeiter\*innen und ihre Familien die Kosten für die Krankenversicherung und Behandlungen.

### Personalaufwand (Mio. €)



Bei 74 % unserer Beschäftigten ist die Vergütung an Betriebsvereinbarungen, Tarifverträgen oder gesetzlichen Gehaltsanpassungen gekoppelt. In Deutschland wird sie überwiegend durch Firmen- oder Branchentarifverträge geregelt. In vielen unserer deutschen Tochtergesellschaften erhalten auch die tariflichen Arbeitnehmer\*innen neben ihrem monatlichen Lohn oder Gehalt ein leistungsbezogenes Entgelt.

Durch neutrale Stellenbewertung vermeiden wir Diskriminierung aufgrund von Merkmalen wie Geschlecht, nationaler oder ethnischer Herkunft, Religion, Alter, sexueller Orientierung und Identität oder Behinderung. Wir orientieren uns ausschließlich an der Art der Aufgaben, der Position im Unternehmen und dem Verantwortungsbereich. Mit einem systematischen Ansatz stellen wir die Unabhängigkeit und Ausgewogenheit der Vergütungsstruktur innerhalb des Konzerns sicher.

### Mehr Freizeit durch Tarifabschluss 2018

Die rund 130.000 Tarifbeschäftigten der Deutsche Post AG konnten sich erstmals im Oktober 2018 sowie erneut im Oktober 2019 für mehr Freizeit oder eine Lohnsteigerung entscheiden. Insgesamt haben zum Jahresende 16,9 % der Tarifbeschäftigten die Freizeitoption gewählt und profitieren nun von bis zu 13 zusätzlichen freien Tagen pro Jahr.

### Delivery GmbHs in Haustarifvertrag überführt

Im März 2019 wurde der Haustarifvertrag der Deutsche Post AG in Deutschland weiterentwickelt. Damit haben wir einen weiteren Schritt zu wettbewerbsfähigen Tarifstrukturen im Brief- und Paketmarkt gemacht und die Voraussetzungen für dauerhaften wirtschaftlichen Erfolg geschaffen.

Kern der Weiterentwicklung ist die Berücksichtigung regionaler Besonderheiten bei Neueinstellungen. Dadurch konnten wir die rund 13.000 Beschäftigten in den 46 Delivery-GmbH-Gesellschaften in Deutschland zum 1. Juli 2019 in den Haustarifvertrag der Deutsche Post AG übernehmen. Gemeinsam unter einem Dach sind unsere Mitarbeiter\*innen noch erfolgreicher, und wir haben nun eine einheitliche wettbewerbsfähige Tarifregelung bei Post & Paket. Zudem erleichtert uns die organisatorische Zusammenführung der Beschäftigten in der Paketzustellung die tägliche Organisation der Produktion. Außerdem können jetzt alle Beschäftigten an den Regelungen des Haustarifvertrages, zum Beispiel der betrieblichen Altersvorsorge, partizipieren.

„MIT DEM NEUEN HAUSTARIFVERTRAG GRENZEN WIR UNS BEWUSST VOM NIEDRIGLOHNWETTBEWERB IN UNSERER BRANCHE AB. ZUDEM SIND BETRIEBSBEDINGTE KÜNDIGUNGEN BIS ENDE 2022 AUSGESCHLOSSEN.“

### Dr. Thomas Ogilvie

Personalvorstand & Arbeitsdirektor  
Corporate Incubations



Darüber hinaus wurde vereinbart, auf eine Fremdvergabe von Leistungen an Drittfirmen in der Brief- und Verbundzustellung (gemeinsame Zustellung von Briefen und Paketen) bis zum 31. Dezember 2020 zu verzichten. Ebenfalls verlängert wurde der Schutz vor betriebsbedingten Kündigungen bis zum 31. Dezember 2022.

### Vereinbarkeit von Beruf und Familie ermöglichen

Mit weiteren Leistungen unterstützen wir die Planung unserer Mitarbeiter\*innen in allen Lebensphasen und tragen zur Attraktivität der Berufsbilder und Arbeitsmodelle im Konzern sowohl für Frauen als auch für Männer bei.

- **Flexible Arbeitsmodelle:** Im Einklang mit den betrieblichen Anforderungen können Mitarbeiter\*innen ihre Arbeitszeiten und -orte flexibel gestalten. Im Rahmen des Generationenvertrags besteht für Angestellte der Deutsche Post AG die Möglichkeit der Altersteilzeit in Verbindung mit Zeitwertkonten. Ein vergleichbares Angebot können auch die bei uns beschäftigten Beam\*innen nutzen.
- **Betreuungsangebote in Deutschland:** Über eine Kooperationspartnerschaft unterstützen wir Mitarbeiter\*innen bei der Suche nach geeigneten Betreuungsangeboten für Kinder. Das Angebot umfasst Ferienprogramme, Notfallbetreuung, Beratungs- und Vermittlungsleistungen bis hin zu betrieblich unterstützten Kinderbetreuungsplätzen. Auch bei der Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger bieten wir Unterstützung.
- **Urlaubsangebote:** Über das vom Konzern finanziell unterstützte Erholungswerk Post, Postbank, Telekom e. V. können unsere Beschäftigten sowie Mitarbeiter\*innen im Ruhestand kostengünstig Urlaub machen. Unter bestimmten, einkommensabhängigen Voraussetzungen erhalten auch Kinder von Mitarbeiter\*innen Zuschüsse. Im Berichtsjahr wurden Zuschüsse für rund 2.300 Kinder bewilligt.

## Ideen machen erfolgreich

Mit dem Start-up-Lab und dem Ideenmanagement motivieren wir unsere Beschäftigten dazu, ihre Kreativität und ihr Know-how für die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle oder die Verbesserung ihres Arbeitsumfelds einzusetzen.




### Beschäftigte werden zu Entrepreneur\*innen

Ideen für innovative Geschäftsmodelle oder Einsatzmöglichkeiten von neuen Technologien werden einer Jury vorgestellt und in mehreren Runden bewertet. In den Schlussrunden besteht die Jury vor allem aus den Mitgliedern des Vorstands. Erfolgreiche Teilnehmer\*innen erhalten zeitlichen Freiraum, intensives Coaching durch ein Vorstandsmitglied sowie Mentoring und externe Beratungsleistungen, damit sie ihre Konzepte weiterentwickeln können.

Seit 2018 haben bereits 1.500 Mitarbeiter\*innen rund 590 Projekte präsentiert, wovon 36 intensiv unterstützt und sieben bereits im Betrieb umgesetzt wurden. Im Berichtsjahr haben rund 250 Mitarbeiter\*innen weitere 135 Projekte vorgestellt, von denen 17 in das Programm aufgenommen wurden und im laufenden Jahr weiterentwickelt werden.



### Beispielhafte Projekte

- **TRAILAR:** Unsere Tochtergesellschaft im Vereinigten Königreich stattet Lkw-Triebfahrzeuge und -Anhänger mit Solarmatten aus, die den Strom für die Fahrzeugelektrik erzeugen. Sowohl die CO<sub>2</sub>-Emissionen als auch der Kraftstoffverbrauch können dadurch gesenkt werden. Die Ideengeber\*innen sind in die Geschäftsführung von TRAILAR aufgestiegen und führen bereits 35 Angestellte. 
- **XPL:** Hierbei handelt es sich um ein  Smart-Contract-Managementssystem, das mithilfe von  Blockchain-Technologie die intelligente Digitalisierung des Vertragsmanagements Freight im Unternehmensbereich Global Forwarding, Freight ermöglicht.

### Ideen zur Verbesserung von Arbeitsabläufen

Außerdem ermutigen wir unsere Beschäftigten, sich aktiv an der Verbesserung ihres Arbeitsumfelds zu beteiligen. Ihre Vorschläge können sie über das Ideenmanagement einbringen. Bei nachgewiesenem Nutzen werden die Ideen über ein Prämiensystem honoriert.

## IDEEN VON BESCHÄFTIGTEN SPAREN 14,2 MIO. € EIN

Im Berichtsjahr wurden rund 64.000 neue Vorschläge eingereicht. Etwa 83 % der Ideen mit nachgewiesenem Nutzen wurden 2019 umgesetzt, die Einsparungen in Höhe von 14,2 Mio. Euro erzielten. Zwei erfolgreiche Beispiele aus unserem Ideenmanagement:

- **Digitalisierung eines Prozesses:** Die Verteil- und Steuerungssoftware wurde so verbessert, dass sie nun in der Lage ist, Retouren der Großkunden von anderen Sendungen zu unterscheiden. Das Ergebnis: Einsparung von Arbeitszeit, Senkung der Fehlerquote auf 0 % und Vermeidung von Vertragsstrafen.
- **Sendungsstaus verhindern:** Zeitschriften verursachen häufig Störungen in der automatischen Sortieranlage. Diese wurde technisch so optimiert, dass Fehlsortierungen vermieden werden und die termingerechte Auslieferung sichergestellt wird.



## Weiterentwicklung

Im Wettbewerb um die besten Fach- und Führungskräfte ist die fachliche wie persönliche Weiterentwicklung aller Beschäftigten essenziell für unseren geschäftlichen Erfolg. Von unseren Mitarbeiter\*innen selbst und weiteren Anspruchsgruppen wird diese Einschätzung erneut bestätigt. In der Mitarbeiterbefragung 2019 haben 83 % unserer Mitarbeiter\*innen ihre Zustimmung zum Themenbereich Lernen & Entwicklung gegeben.

Im Schnitt verwendeten die Beschäftigten im Durchschnitt 1,3 Schultage pro Jahr auf berufsbezogene und berufsnahe Trainings. Insgesamt wurden im Berichtsjahr rund 4,7 Mio. Stunden für Präsenz- und Online-Trainings genutzt. Das Weiterbildungsangebot kann von allen unbefristet eingestellten Mitarbeiter\*innen in Anspruch genommen werden.

### Fachkompetenz stärken

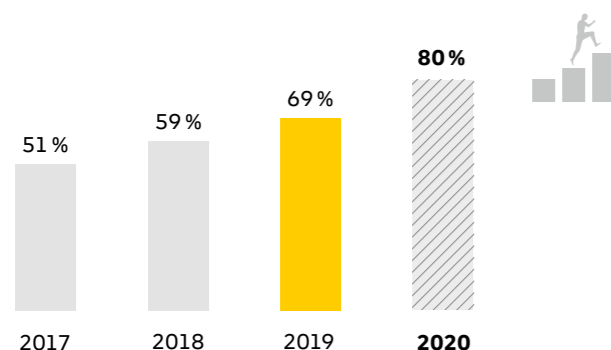
Eine hohe Motivation erzielen wir durch die konzernweite Certified-Initiative, mit der wir einen Beitrag zur Unternehmenskultur leisten und die Beschäftigten zu Spezialist\*innen in ihren Unternehmensbereichen zertifizieren. Im Rahmen eines zweitägigen Basistrainings wird über alle Unternehmensbereiche und Länder hinweg ein gemeinsames Verständnis für unsere strategischen Ziele entwickelt. Mitarbeiter\*innen, die das Training erfolgreich abgeschlossen haben, verstehen die Geschäftsabläufe besser und wissen, wie wichtig ihr eigener Beitrag für den Geschäftserfolg ist und wie sehr ihr Engagement geschätzt wird. Auf den Basiskurs aufbauend bieten wir ein breit gefächertes Programm mit Folgeseminaren, um die fachliche Kompetenz zu stärken.

Für die Moderation der Certified-Trainings sind eigens dafür ausgebildete Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte zuständig. Es hat sich gezeigt, dass dadurch ein höherer Lern- und Transfereffekt entsteht und der Zusammenhalt und die Loyalität zum Unternehmen gestärkt werden. Im Verlauf der letzten Jahre haben bereits rund 346.000 Beschäftigte an Certified-Trainings teilgenommen. Ohne Berücksichtigung der Fluktuation entspricht das 69 % unserer Belegschaft im Durchschnitt des Berichtsjahres.



Bis 2020 sollen 80 % der Mitarbeiter\*innen zertifiziert werden. Ab 2020 werden wir konzernweit einen zusätzlichen Schwerpunkt auf die Weiterentwicklung von Mitarbeiter\*innen mit Führungsaufgaben legen. Als relevante Schnittstelle zwischen Führungsebene und Beschäftigten liegt es an ihnen, Potenziale zu erkennen und zu fördern, und Mitarbeiter\*innen bei der Erreichung ihrer eigenen Ziele wirksam zu unterstützen.

#### Fortschritte Certified-Initiative



#### Weiterbildung schafft Anreize

Das Spektrum individueller Weiterbildungsmöglichkeiten reicht vom Basiskurs bis hin zum spezialisierten Training für bestimmte Zielgruppen. Schwerpunkte sind Themen wie Compliance, lebenslanges Lernen, aber auch individuelle Entwicklungspläne mit entsprechenden Maßnahmen und Schulungen.

- **Verhaltenskodex:** Anhand von Fallbeispielen werden Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte mit der Bedeutung des Verhaltenskodex und weiterer Konzernrichtlinien vertraut gemacht. Gegenstand des Trainings sind auch die verschiedenen Möglichkeiten zur Meldung vermuteter Verstöße gegen die Richtlinien. Im Berichtsjahr haben rund 52.300 Mitarbeiter\*innen an diesem Training teilgenommen.

- **Bewusstsein für Vielfalt schärfen:** Durch Schulungen und Workshop-Module bieten wir den Beschäftigten die Möglichkeit, ihr Bewusstsein für die Bedeutung von Vielfalt und Inklusion zu schärfen. Führungskräfte nehmen bei der Umsetzung des Diversity-Managements eine Schlüsselrolle ein. Die diesjährige Diversity-Woche, an der sich weltweit wieder zahlreiche Mitarbeiter\*innen beteiligten, nahm das Thema „Unbewusste Voreingenommenheit“ in den Fokus. Allein im internen Social-Media-Kanal wurden mehr als 600 Beiträge und über 100.000 Kommentare abgegeben.
- **Gesundheit am Arbeitsplatz:** Mit gezielten Schulungen fördern wir das Gesundheits- und Sicherheitsbewusstsein unserer Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte. Führungskräfte erfahren in Certified-Trainings, welche Auswirkungen ihr Führungsstil auf die Gesundheit der Beschäftigten hat. Alle Beschäftigten erhalten Hinweise für den Erhalt ihrer eigenen Gesundheit und werden laufend in Arbeitssicherheit unterwiesen.

#### Führungskräfte entwickeln

Von unseren Manager\*innen erwarten wir einen motivierenden Führungsstil. Ihre wesentliche Aufgabe besteht darin, den Mitarbeiter\*innen zu verdeutlichen, wie sie mit ihrer Tätigkeit zum Erreichen der Konzernziele beitragen und die Organisation unterstützen können. Mittlerweile haben rund 1.500 Führungskräfte an Trainings teilgenommen, in denen die sechs Führungsprinzipien vermittelt werden: Ergebnisorientiert handeln, Stärken nutzen, Sinn vermitteln, Vertrauen schaffen, Fokus auf Prioritäten setzen sowie Herausforderungen, Unsicherheiten und Wandel positiv angehen. Das damit entwickelte Verständnis für ganzheitliche Führung spiegelt sich auch in den Trainings für das obere Management des Konzerns wider, die kontinuierlich in spezifischen Trainingsformaten weitergebildet werden.

Zusätzlich bieten wir auf den Bedarf der einzelnen Personen und die Anforderungen im jeweiligen Unternehmensbereich zugeschnittene Führungsseminare und Entwicklungsprogramme. An den modularen, auf Trainingsmethoden wie Reflexion, Feedback und Coaching fußenden Entwicklungsprogrammen sind unsere Vorstandsmitglieder unter anderem als Trainer\*innen beteiligt.

## Mitarbeiterengagement

Weltweit haben 77 % aller Beschäftigten an unserer jährlichen konzernweiten Mitarbeiterbefragung teilgenommen, unserem wichtigsten Feedback-Kanal. Wir ermutigen sie ausdrücklich zur offenen Meinungsäußerung, zudem ist die Teilnahme selbstverständlich freiwillig. Alle abgegebenen Antworten – postalisch oder elektronisch – werden vollständig anonymisiert ausgewertet. Konzernweit wird der gleiche Fragebogen genutzt, somit sind die Ergebnisse über die Unternehmensbereiche hinweg für alle Themenbereiche und Fragen vergleichbar. Im Berichtsjahr haben wir die Prozesse und Abläufe zur Auswertung gemeinsam mit der internen Revision überprüft. Die Ergebnisse fließen in die Vorbereitung für die diesjährige Befragung ein. [📄 Seite 44](#)

**MITARBEITERENGAGEMENT 77 %: + 1 %**  
**AKTIVE FÜHRUNG 78 %: + 2 %**

Insgesamt besteht der Fragebogen aus 41 Fragen, die sich zehn Themenbereichen zuordnen lassen. Aus den Fragen leiten wir zusätzlich den Index „Handlungsfähigkeit“ ab. Unter anderem wollen wir von unseren Mitarbeiter\*innen wissen, wie sie die Unternehmenslage und das Führungsverhalten ihrer Vorgesetzten beurteilen, wie sehr sie sich mit unseren Werten und unserer Strategie identifizieren und in welchen Handlungsfeldern wir gegebenenfalls Verbesserungsmaßnahmen einleiten müssen. Darüber hinaus erfahren wir, ob sie die Informationen, Ressourcen und Schulungen, die wir ihnen zur Verfügung stellen, für ihren Arbeitserfolg als ausreichend erachten. Externe Bewertungen ziehen wir heran, um unsere eigenen Beobachtungen und Ergebnisse zu reflektieren.

#### In allen Themenbereichen verbessert

Wir haben es geschafft, uns in jedem Themenbereich um einen Prozentpunkt zu verbessern – in „Aktiver Führung“ sogar um zwei Prozentpunkte auf 78 %. Mit 77 % bei Mitarbeiterengagement nähern wir uns unserem Ziel von 80 % in beiden Bereichen und somit unserer Zielsetzung als Arbeitgeber erster Wahl. „Aktive Führung“ dient uns gemäß DRS 20 als wesentliche nichtfinanzielle Steuerungsgröße, deren Entwicklung in die Berechnung der variablen Vergütung der Führungskräfte einfließt. Das Management

hat eine Vorbildfunktion bei der Umsetzung unserer Konzernwerte und -ziele und übt großen Einfluss auf die Motivation und das Engagement unserer Mitarbeiter\*innen aus. Im Themenbereich Mitarbeiterengagement erfassen wir die Motivation unserer Beschäftigten, zum Erfolg des Unternehmens beizutragen. Auch in Bereichen, die zuvor stagnierten, konnten wir uns im Berichtsjahr verbessern: Zukunft & Strategie, Index Handlungsfähigkeit sowie Zusammenarbeit.

#### Mitarbeiterbefragung 2019



Auf diese Ergebnisse sind wir stolz. Sie bestätigen uns, dass wir als Unternehmen auf dem richtigen Weg sind und unserem Ziel, erste Wahl als Arbeitgeber zu werden, immer näher kommen. Allerdings ruhen wir uns nicht darauf aus, sondern nehmen dies als Ansporn, noch besser zu werden. Im Rahmen der Entwicklung der Strategie 2025 haben wir unsere Konzepte bewertet und dabei festgestellt, dass der Fokus auf ein einzelnes Thema der Mitarbeiterbefragung als Steuerungsgröße nicht länger sinnvoll erscheint. Vielmehr werden wir ab 2020 das Mitarbeiterengagement insgesamt als Steuerungsgröße einführen und diese Kennzahl in die Bonusberechnung der Führungskräfte einbeziehen. Bis 2025 wollen wir hier konzernweit 80 % Zustimmung erreichen.



## Arbeitsschutz & Gesundheit

Die Gesundheit und die Sicherheit unserer Beschäftigten am Arbeitsplatz haben für uns eine herausragende Bedeutung. Auch aus Sicht unserer Stakeholder wurde der Arbeitsschutz als ein materielles Thema bestätigt. Im Rahmen der Strategie 2025 haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, eine Kultur der Sicherheit am Arbeitsplatz im Konzern zu etablieren. Dabei werden wir das Bewusstsein der Führungskräfte für ihre Vorbildfunktion, aber auch aller Mitarbeiter\*innen für potenzielle Gefahren schärfen.

Auf die Einhaltung der im Konzern bestehenden Arbeits- und Gesundheitsschutzrichtlinien, gesetzlichen Regelwerke und Branchenstandards legen wir besonderen Wert und haben dies auch in unserem Verhaltenskodex verankert. Unsere Geschäftspartner verpflichten wir mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten, der verbindlicher Vertragsbestandteil unserer Konzernverträge ist, zur Einhaltung derselben hohen Standards. Durch unsere Kodizes sind Risikoanalysen am Arbeitsplatz, Unterweisungen der Mitarbeiter\*innen über Gefährdungen und daraus resultierende Risiken, Vorsorge-maßnahmen zum Schutz von Mitarbeiter\*innen, externem Personal und Außenstehenden sowie regelmäßige Schulungen in unserem Unternehmen und bei unseren Geschäftspartnern verankert.

### Sicherheit geht vor

Die Prävention von Unfällen am Arbeitsplatz ist unser oberstes Ziel. Besonders gefordert sind wir im Bereich der Abholung und Zustellung, der sogenannten ersten und letzten Meile. Ungünstige Witterung, Baustellen, unübersichtliche Verkehrssituationen oder der Umgang mit Tieren erfordern die besondere Aufmerksamkeit, Achtsamkeit und Eigenverantwortung der Mitarbeiter\*innen. Die häufigsten Unfallursachen sind Stolpern, Umknicken und Fallen, oder bestehen in der Handhabung von Lasten.

### Arbeitsschutz steuern und den Erfolg messen

In der Konzernrichtlinie zum Arbeits- und Gesundheitsschutz werden die Anforderungen für diesen Bereich mit sieben Kernelementen genannt. Konkretisiert werden sie im Leitfaden „Safety First Framework“, der auf Grundlage der ISO 45001 Maßnahmen im Rahmen des Arbeitsschutzes beschreibt.

Die operative Steuerung des Arbeitsschutzes liegt in der Zuständigkeit der Unternehmensbereiche, die über eigene Arbeitsschutzorganisationen verfügen und entsprechende Verantwortlichkeiten wahrnehmen. Die Zusammenarbeit und der Informationsaustausch zwischen den Arbeitsschutzexpert\*innen in den Unternehmensbereichen werden durch das Occupational Health & Safety Committee sichergestellt. Es definiert bereichsübergreifend Standards und Regelungen, untersucht Unfallschwerpunkte, entwickelt Best-Practice-Lösungen zur Unfallprävention und bereitet Entscheidungen für das übergeordnete Operations Board vor. Dieses Gremium überprüft im Auftrag des Vorstands die Umsetzung der Vorgaben in den Unternehmensbereichen und deren Fortschritte bei der Steuerung der Arbeitsschutzkennzahlen. Wir messen den Erfolg unserer Maßnahmen anhand der Unfallrate pro 200.000 Arbeitsstunden (LTIFR). Die Unfälle des externen weisungsgebundenen Personals an unseren Standorten beziehen wir in die Unfallstatistik ein.

### Managementsystem definiert

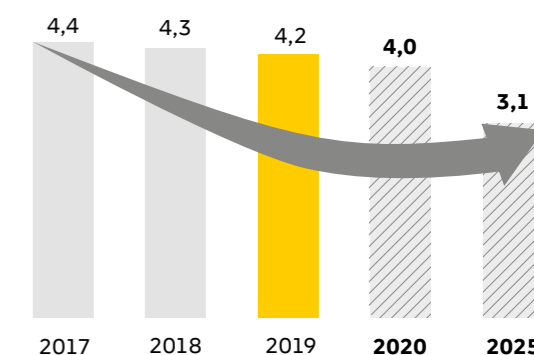
Die Elemente für ein Managementsystem auf Grundlage der ISO 45001 haben wir in einem Konzernleitfaden zur Umsetzung von Maßnahmen im Rahmen des Arbeitsschutzes zusammengefasst. Über den Grad der Umsetzung, vom Einsatz einzelner Elemente bis hin zu einer externen Zertifizierung, entscheidet jeder Unternehmensbereich selbst. Den Leitfaden ergänzen wir durch weitere Tools:

- **Selbstbewertung:** Mithilfe eines Fragebogens können die Standortleiter\*innen den Umsetzungsgrad der im Leitfaden geforderten Elemente zum Arbeitsschutz überprüfen und Handlungsbedarf erkennen. Im Berichtsjahr wurde dieses Tool extern zur Gewährleistung der Konformität mit ISO 45001 verifiziert.
- **Mitarbeiterbefragungen:** Anhand eines Fragenkatalogs kann ermittelt werden, inwieweit die Sicherheitskultur von den Mitarbeiter\*innen verinnerlicht wurde. Zusätzlich haben sie die Möglichkeit, die persönliche Perspektive über den Reifegrad der Arbeitssicherheit im Unternehmen zu bewerten.

## Ergebnisse & Fortschritte 2019

Im Berichtsjahr sank die LTIFR im Konzern auf 4,2 (2018: 4,3). Dennoch haben wir unseren Zielwert damit nicht erreicht. Wesentlicher Treiber für diese Entwicklung ist die hohe Unfallrate im Unternehmensbereich Post & Paket Deutschland, der aufgrund seiner Beschäftigtenzahl eine hohe Gewichtung bei der Berechnung des Konzernwerts erhält, und verhältnismäßig viele Unfälle verzeichnet. Vor allem geschehen diese in der Abholung und Zustellung, wo die Beschäftigten ihre Tätigkeit im öffentlichen Bereich ausüben und Risiken wesentlich schwieriger einzuschätzen sind als innerhalb eines geregelten Betriebes. [➔ Seite 104](#)

### Entwicklung Unfallrate (LTIFR)



Im Durchschnitt führte jeder Arbeitsunfall zu 16,5 Ausfalltagen (2018: 15,8 Ausfalltage). Im Berichtsjahr haben wir GEMBA Walks, ein Tool unserer First Choice Initiative, in die Arbeitsschutzmaßnahmen übernommen und als App bereitgestellt. Im Rahmen der GEMBA Walks wird das Bewusstsein der Mitarbeiter\*innen für mögliches Unfallpotenzial an ihrem Standort geschärft. Entsprechende Stellen werden im Nachgang gekennzeichnet und in Arbeitsbesprechungen aufgegriffen. Vor Beginn des Weihnachtsverkehrs wurde die Kommunikation zur Arbeitssicherheit intensiviert.

Die Mitarbeiterbefragungen wurden mit Standortleiter\*innen und Führungskräften aus verschiedenen Unternehmensbereichen durchgeführt. Wir werden die Befragung 2020 fortführen.



### Unfälle mit Todesfolge

Im Berichtsjahr verstarben drei Mitarbeiter\*innen (2018: 8 Todesfälle) aufgrund von Unfällen am Arbeitsplatz. Eine Person verstarb infolge eines Verkehrsunfalls. Damit sich solche Unfälle nicht wiederholen, wird jeder Unfallhergang sorgfältig analysiert und dokumentiert. Aus den Ergebnissen werden Korrekturmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt.

### Unfallraten der Unternehmensbereiche

- **Supply Chain:** Mit 0,6 wurde zum wiederholten Male die niedrigste Unfallrate im Konzern erreicht (2018: 0,7). In der Kontraktlogistik ist das Bewusstsein für Unfallrisiken am Arbeitsplatz besonders ausgeprägt.
- **Post & Paket Deutschland:** Dagegen zeigen die vor drei Jahren intensivierten Maßnahmen zur Senkung der Unfallrate in diesem Unternehmensbereich noch keine nachhaltige Wirkung: Der Wert stieg im Vergleich zum Vorjahr um 0,4 auf 12,5 (2018, angepasst: 12,1). Wir werden die Unfallanalysen und Präventionsmaßnahmen verstärken und die Schulungen in diesem Bereich ausweiten. Um Unfälle durch Stolpern oder Umknicken vorzubeugen, statten wir die Beschäftigten mit einem speziellen Arbeitsschuh aus.
- **Express:** Die LTIFR konnte auf 2,4 verbessert werden (2018: 3,1). Vor allem die Einführung von Schwerpunktprogrammen zur Unfallprävention an Standorten mit erhöhten Unfallraten trug zu diesem Ergebnis bei. Zwei Beispiele: Mitarbeiter\*innen aus den USA teilten ihr Know-how und ihre Best-Practice-Lösungen mit ihren deutschen Kolleg\*innen. Dadurch konnten die Unfallzahlen an einem deutschen Standort innerhalb von 18 Monaten um mehr als 40% gesenkt werden. In den USA wurde die „Kinetic wearable technology“, eine Technologie zur Messung der körperlichen Belastung der Mitarbeiter\*innen, pilotiert. Damit soll die ergonomisch korrekte Haltung der Beschäftigten beim Heben von Lasten gefördert werden.
- **Global Forwarding, Freight:** Mit einem Wert von 0,9 lag die LTIFR mit 0,1 unter dem Vorjahresniveau (2018: 1,0). Im Geschäftsfeld Global Forwarding wurden die Standorte in der Region Europa nach ISO 45001 zertifiziert.

- **eCommerce Solutions:** Für den im Januar 2019 neu geschaffenen Unternehmensbereich weisen wir zum ersten Mal die LTIFR separat aus, diese betrug 1,6.

Auch wenn wir unsere Ziele in den letzten Jahren nicht erreichen konnten, lassen wir in unseren Bemühungen, die Unfallrate im Konzern zu minimieren, nicht nach. Für das Jahr 2020 haben wir uns erneut vorgenommen, die LTIFR auf 4,0 zu senken. Unverändert halten wir an unserem Ziel für das Jahr 2025 fest, die LTIFR auf 3,1 zu verbessern.

### Gefahrgut sicher befördern

Wir sind auf den Transport von gefährlichen Gütern und Stoffen gemäß unseren Geschäftsbedingungen spezialisiert und unterrichten die Mitarbeiter\*innen in diesem Bereich, wie man diese fachgerecht und sicher transportiert und lagert. Die Sicherheit unserer Mitarbeiter\*innen und die Vermeidung von Risiken haben dabei stets Vorrang. Die Beförderung erfolgt im Einklang mit international und national geltenden Sicherheitsstandards, darunter das Europäische Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße und die Gefahrgutvorschriften Luft der International Air Transport Association.

## OFFIZIELLER PARTNER DER EU-OSHA HEALTHY-WORKPLACES-KAMPAGNE

Nur speziell ausgebildete Mitarbeiter\*innen dürfen mit Gefahrgut umgehen. Sicherheitsberater\*innen in allen Unternehmensbereichen sorgen dafür, dass die Richtlinien eingehalten werden. Gefahrgutrichtlinien werden in den jeweiligen Landessprachen zur Verfügung gestellt. 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. Im Berichtsjahr haben wir uns als offizieller Partner an der EU-OSHA-Healthy-Workplaces-Kampagne zum Umgang mit Gefahrstoffen 2018-2019 beteiligt.

### Gesundheit ganzheitlich im Blick

Mit der Veränderung der Arbeitswelt, dem demografischen Wandel und den globalen Gesundheitstrends steigen die Anforderungen an unsere Mitarbeiter\*innen. Um ihr Engagement und ihre Leistungsfähigkeit zu erhalten, ermutigen wir sie und ihre Familien, einen gesunden Lebensstil zu pflegen, Risikofaktoren zu vermeiden und zum Beispiel Vorsorgeuntersuchungen wahrzunehmen. Dabei orientieren wir uns an dem ganzheitlichen Modell der Weltgesundheitsorganisation für gesunde Arbeitsplätze und haben auch die Belastungen für die Gesundheitssysteme im Blick, die mit dem zunehmenden Alter der Bevölkerung einhergehen.

#### Krankenversicherung außerhalb Deutschlands

Viele unserer Beschäftigten arbeiten in Ländern, in denen es keinen oder keinen ausreichenden gesetzlichen Krankenversicherungsschutz gibt. Seit 2015 bieten wir den Mitarbeiter\*innen und ihren Angehörigen über das konzernweite Employee-Benefits-Programm qualitative hochwertige Versicherungsleistungen zu erschwinglichen Kosten. Mittlerweile erreichen wir mit diesem Programm rund 250.000 Mitarbeiter\*innen in über 100 Ländern. Zudem werden Anreize für das lokale Management geschaffen, eingesparte Versicherungsprovisionen in gesundheitsfördernde Maßnahmen zum Nutzen unserer Beschäftigten und ihrer Familien zu reinvestieren.

### Organisation und Risikoanalyse

Die für den Konzern relevanten Gesundheitsrisiken werden quartalsweise analysiert und an den Vorstand berichtet. Auf Grundlage einer ergänzenden, systematischen Auswertung von Risikoindikatoren entwickelt der Bereich Versicherungs- und Risikomanagement auf den lokalen Bedarf zugeschnittene Maßnahmen und Angebote. Über die Anwendung der Angebote entscheiden die Unternehmensbereiche, die auch für die Steuerung des lokalen Gesundheitsmanagements verantwortlich sind.

Regelmäßig werden die Entwicklung des Krankenstands und der Fortschritt bei den Versicherungsangeboten und Gesundheitskonzepten im HR Board vorgestellt und diskutiert. Konzernübergreifende Themen von besonderer Bedeutung werden im Vorstand entschieden. Zu Fragen des medizinischen Krisenmanagements wird der Vorstand vom Chief Medical Officer beraten, der auch die Einschätzung konzernrelevanter Gesundheitsrisiken verantwortet und entsprechende Bewältigungsstrategien definiert. Bei der Entwicklung und Ausgestaltung von Maßnahmen im Rahmen des Gesundheitsmanagements beziehen wir die Arbeitnehmervertreter ein und unterstützen diese mit entsprechenden Qualifikationsangeboten. Den Erfolg unserer Maßnahmen messen wir konzernweit anhand verschiedener Kennzahlen. Für die externe Berichterstattung konzentrieren wir uns auf die Entwicklung des Krankenstands.

### Elemente des Gesundheitsmanagements



### Gesundheit und Wohlbefinden konzernweit verbessern

Gezielt bewerten wir zusammen mit ausgewählten Partnern regionale und geschäftstypische Gesundheitsrisiken und entwickeln auf dieser Basis Gesundheitsförderungs- und Wellbeing-Initiativen, die auf die identifizierten Probleme und Kostentreiber zugeschnitten sind. Unsere Maßnahmen befähigen unsere Mitarbeiter\*innen und Angehörigen, Verantwortung für ihre eigene Gesundheit und ihr eigenes Wohlbefinden zu übernehmen, und helfen, eine Gesundheits- und Wellbeing-Kultur auf allen Ebenen unseres Konzerns zu verankern und Kosten zu senken. Den Rahmen für unser Gesundheitsförderungs- und Wellbeing-Programm bildet das Vier-Säulen-Modell, wobei jede Säule eine andere Phase der Gesundheitsförderung anspricht – von der Prävention über die Sensibilisierung für Gesundheitsfragen bis hin zur Eindämmung von Krankheiten und zu Verhaltensänderungen.

Seit Einführung des Programms steigt die Zahl der Initiativen zu Themen wie Gesundheit von Kindern, Ernährung und Bewegung, Diabetes-Management oder Work-Life-Balance, Muskel-Skelett-Erkrankungen und Lebensführung konzernweit stetig an. Für den Informationsaustausch und Abruf von relevanten Informationen rund um diese Themen steht den Beschäftigten eine zentrale IT-Plattform zur Verfügung.

### Ergebnisse & Fortschritte 2019

Konzernweit haben wir Fortschritte in der Etablierung der Gesundheits- und Wellbeing-Kultur erzielen können, das spiegelt sich auch in der deutlich gestiegenen Anzahl der Initiativen wider. Zu den Best-Practice-Beispielen im Berichtsjahr zählten Aktionen und Kampagnen rund um das Thema Ernährung und gesunde Lebensführung (Mexiko), ein Sonntagsmorgenlauf mit über 700 Beschäftigten (Thailand), Kampagnen und regelmäßige digitale Informationen zu unterschiedlichen Themen sowie ein Frauen-Lauftag (Nahe Osten/Nordafrika).

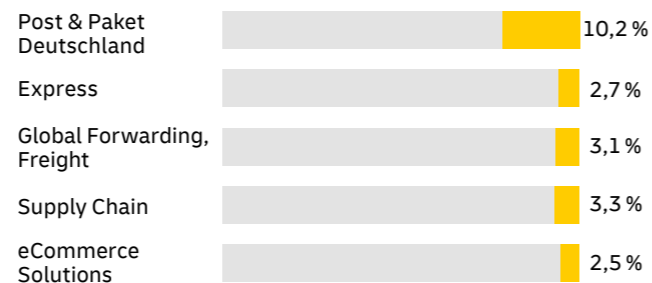
Vor dem Hintergrund der Digitalisierung der Arbeitswelt spielt das Thema mentale Gesundheit eine unverändert große Rolle. In Certified-Trainings speziell für unsere Führungskräfte verdeutlichen wir die Zusammenhänge zwischen guter Führung und mentaler Gesundheit der Beschäftigten. 2.320 Führungskräfte haben im Berichtsjahr an diesen Trainings teilgenommen. Vor allem in den mitarbeiterstärksten Ländern Deutschland, China und USA

bieten wir psychisch erkrankten Mitarbeiter\*innen Unterstützung durch Spezialist\*innen und Beratungsstellen an. Bei der Erfassung und Beurteilung psychischer Belastungen kooperieren wir mit anerkannten Forschungseinrichtungen. In Deutschland wurde in Kooperation mit einer Krankenversicherung die Einführung einer Gesundheits-App vorbereitet, die den Nutzer\*innen zielgerichtete, individuelle Gesundheitslösungen aufzeigt. Dadurch werden zusätzliche Datenanalysen möglich, die das ICD10-basierte Daten-Reporting ergänzen. Damit können wir unsere Angebote noch gezielter auf die Bedürfnisse der Beschäftigten ausrichten.

### Krankenstand auf Vorjahresniveau ✓

Im Wesentlichen wird die Entwicklung des Krankenstands durch den Anstieg chronischer Erkrankungen, zum Beispiel des Bewegungsapparats, beeinflusst. Im Berichtsjahr lag der Krankenstand konzernweit mit 5,3 % auf dem Vorjahresniveau. Arbeitsunfälle trugen mit 0,3 Prozentpunkten zu diesem Ergebnis bei. [↪ Seite 104](#)

### Krankenstand nach Unternehmensbereichen 2019



Der Krankenstand wird in den Regionen durch unterschiedliche Faktoren beeinflusst, etwa durch das teilweise relativ hohe Durchschnittsalter der Beschäftigten sowie Veränderungen der Arbeitsstrukturen – vor allem in der Zustellung in Deutschland.

## GESELLSCHAFT

76 Soziale Belange

80 Katastrophenmanagement

77 Unsere Verantwortung

82 Berufschancen verbessern

78 Engagement im Ehrenamt





# GESELLSCHAFT

## Soziale Belange ✓

Mit unseren Standorten, Beschäftigten und Lieferanten tragen wir zur sozioökonomischen Entwicklung von Regionen bei und leisten indirekt einen Beitrag zum gesellschaftlichen und individuellen Wohlstand. Direkten Einfluss auf Gesellschaften nehmen wir durch unser gesellschaftliches Engagement. Entsprechend unserem Handlungsauftrag „Menschen verbinden, Leben verbessern“ bringen wir unser globales Netzwerk und das Know-how unserer Beschäftigten vor Ort ein.

### Konzepte (zugleich Managementansatz nach GRI)

Über verschiedene Anreize unterstützen wir unsere Beschäftigten bei ihrem ehrenamtlichen Engagement. Unter dem Dach konzernweiter Programme haben wir weitere Projekte thematisch zusammengefasst:

- **Katastrophenmanagement (GoHelp)**  
Erarbeiten von Abläufen und Notfallplänen an Flughäfen, um Engpässe bei der Weitergabe von Hilfsgütern zu vermeiden. Außerdem bieten wir logistische Soforthilfe nach Naturkatastrophen.
- **Berufschancen verbessern (GoTeach)**  
Unterstützen junger Menschen, die wegen Armut, Verlust ihrer Angehörigen oder Flucht in sozial benachteiligten Verhältnissen leben. Ziel ist es, sie auf die Anforderungen im Berufsleben vorzubereiten und ihre Chancen am Arbeitsmarkt zu verbessern.

In allen Bereichen arbeiten wir mit etablierten Partnerorganisationen zusammen. Im Konzernprogramm GoHelp verbindet uns eine langjährige Partnerschaft mit den Vereinten Nationen (UN), bei GoTeach sind Teach For All und SOS-Kinderdorf unsere Partner. So stellen wir die soziale Relevanz unserer Programme sicher und erzielen durch die Kompetenz unserer Partner die bestmögliche Wirkung unseres Engagements.

Im Ressort des Vorstandsvorsitzenden werden die konzernweiten Maßnahmen gesteuert. Die Schwerpunkte und Ziele unseres Engagements sind Bestandteil des Verhaltenskodex und werden in der Corporate-Citizenship-Richtlinie spezifiziert. Damit bieten wir unseren Beschäftigten an allen Stand-

orten, eine eindeutige Orientierung, wie sie sich an unseren Maßnahmen beteiligen können, welche Voraussetzungen gefordert sind und wie sie damit zu den Konzernzielen beitragen können. Über eine zentrale interne Plattform ermöglichen wir den Beschäftigten einen Erfahrungsaustausch und erfassen die Einzelaktivitäten, die wir für die interne und externe Berichterstattung nutzen.

### Maßnahme & Steuerungsgrößen

Aus dem Austausch mit unseren Beschäftigten wissen wir, dass gesellschaftliches Engagement ein relevanter Treiber für ihre Motivation ist. Sie möchten sich auch in ihrem Beruf für soziale oder ökologische Belange engagieren und damit einen positiven Beitrag für Gesellschaft und Umwelt leisten sowie zum Ansehen des Unternehmens beitragen. Sie identifizieren sich mit den Programmen und sind stolz darauf, Teil der Familie von Deutsche Post DHL Group zu sein.

Vor diesem Hintergrund messen wir mit der Steuerungsgröße Corporate-Citizenship-Index die Wirksamkeit unserer Aktivitäten. Den Index ermitteln wir aus zwei Komponenten: den Zustimmungswerten in der Kategorie Gesellschaftliches Engagement der jährlichen konzernweiten Mitarbeiterbefragung sowie den Ergebnissen einer gezielten Online-Befragung, über die wir etwa die Hälfte der Beschäftigten erreichen.

### Ergebnisse & Ziele

Unsere Katastropheneinsatzteams wurden von der UN zur Unterstützung vor Ort nach dem Zyklon in Mosambik und dem Hurrikan auf den Bahamas gerufen. Außerdem haben wir Workshops zur Vorbereitung auf den Ernstfall in Honduras, Irak, Nepal, Peru und Madagaskar durchgeführt und dabei Notfallkonzepte für Flughäfen in diesen Ländern erarbeitet. Daneben wurden verschiedene Maßnahmen im Rahmen unseres Konzernprogramms GoTeach fortgeführt.

Der Corporate-Citizenship-Index betrug im Berichtsjahr 79%; dies entspricht einer Steigerung um zwei Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahreswert. Für 2020 haben wir uns zum Ziel gesetzt, den Index mindestens auf diesem Niveau zu halten.

Über die Pflichtangaben nach HGB hinaus berichten wir weitere Maßnahmen auf den Folgeseiten dieses Kapitels. ➔

## Unsere Verantwortung

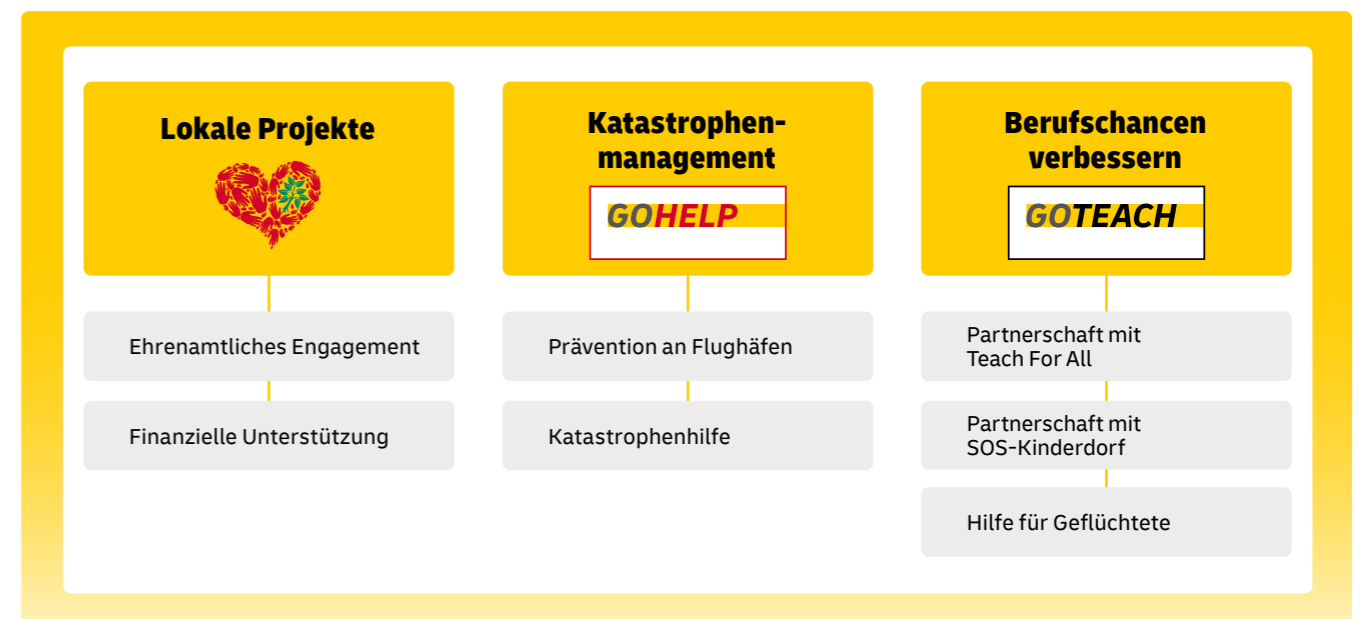
Wir wollen Antworten auf die globalen Herausforderungen unserer Zeit finden. Das heißt, unsere Programme und Partnerschaften sind darauf ausgerichtet, größtmögliche Wirkung für die Gesellschaft zu erzielen. Im Berichtsjahr feiern wir das 10-jährige Bestehen sowohl unseres Konzernprogramms GoTeach, mit dem wir die Berufschancen junger Menschen verbessern wollen, als auch unseres GARD-Programms, mit dem wir Flughäfen in katastrophengefährdeten Regionen auf den Ernstfall vorbereiten.

Mit unseren Programmen und Partnerschaften unterstützen wir die Ziele der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung.



## UNSERE BESCHÄFTIGTEN SIND BOTSCHAFTER FÜR DAS EHRENAMT

### Säulen unseres gesellschaftlichen Engagements



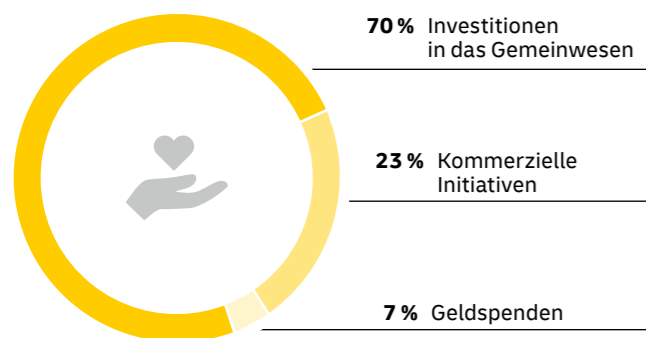
### Wirksamkeit messen

Über unsere Steuerungsgröße Corporate-Citizenship-Index hinaus erfassen wir unseren gesellschaftlichen Beitrag zusätzlich mit dem LBG-Modell:

- **Beitrag (Input):** Summe des investierten Geldes, Geldwert der eingebrachten Leistung von Beschäftigten, Sachleistungen sowie der zur Steuerung des Engagements notwendige Verwaltungsaufwand
- **Leistung (Output):** Anzahl der erreichten Menschen, Anzahl der Aktivitäten und Angebote
- **Auswirkung (Impact):** kurz- und langfristige Veränderungen im Hinblick auf die unterstützten Menschen und gesellschaftlichen Gruppen sowie im Unternehmen

Die zur Ermittlung nach LBG benötigten Daten liegen erst nach dem Abschluss der externen Prüfung des vorliegenden Berichts vor, daher greifen wir auf die Vorjahresergebnisse zurück.

### Engagement nach LBG 2018



## Engagement im Ehrenamt

Unsere Mitarbeiterbefragungen haben gezeigt, dass ein messbarer Zusammenhang zwischen dem gesellschaftlichen Engagement und der Motivation der Beschäftigten besteht. Fast 80 % fühlen sich vom Unternehmen ermutigt, sich sozial und ökologisch verantwortlich zu verhalten. Dabei ist die Motivation und Bindung an das Unternehmen umso höher, je näher die Interessen und Kompetenzen der Mitarbeiter\*innen thematisch in dem Bereich liegen, in dem sie sich engagieren. Unsere Mitarbeiter\*innen unterstützen wir in ihrem ehrenamtlichen Engagement durch verschiedene Instrumente, mit denen wir ihnen aufzeigen, wie sie sich an einer Initiative beteiligen oder selber eine solche initiieren und Mitstreiter finden können. Unser Ziel ist es, unsere Beschäftigten als Multiplikatoren und Botschafter für das ehrenamtliche Engagement zu gewinnen.

Mittlerweile engagieren sich konzernweit über 100.000 Beschäftigte ehrenamtlich für Klimaschutz, in der Katastrophenhilfe, für Geflüchtete und für bessere Berufschancen junger Menschen. Dies ist dabei nicht auf einen bestimmten Tag oder ein einzelnes Projekt begrenzt. Vielmehr können

sich die Beschäftigten das ganze Jahr mit ihren Kernkompetenzen in unzähligen sozialen oder ökologischen Projekten unserer Partnerorganisationen einsetzen – so wie es lokal sinnvoll und für sie selbst auch möglich ist.

## ÜBER 114.000 BESCHÄFTIGTE HABEN SICH EHRENAMTLICH ENGAGIERT

### Unterstützung zum Handeln

Eine feste Größe ist seit 2008 der Global Volunteer Day, an dem zu – ganzzährigen – Aktivitäten aufgerufen wird, die dem Bedarf vor Ort entsprechen. Über eine Online-Plattform können sich unsere Beschäftigten dazu austauschen, Mitstreiter\*innen finden und über die Ergebnisse ihrer Aktivitäten systematisch berichten. Die Anzahl der ehrenamtlich geleisteten Stunden wächst dabei ebenso beständig wie die Vielfalt der durchgeführten Projekte.

### Finanzielle Unterstützung für herausragende Projekte

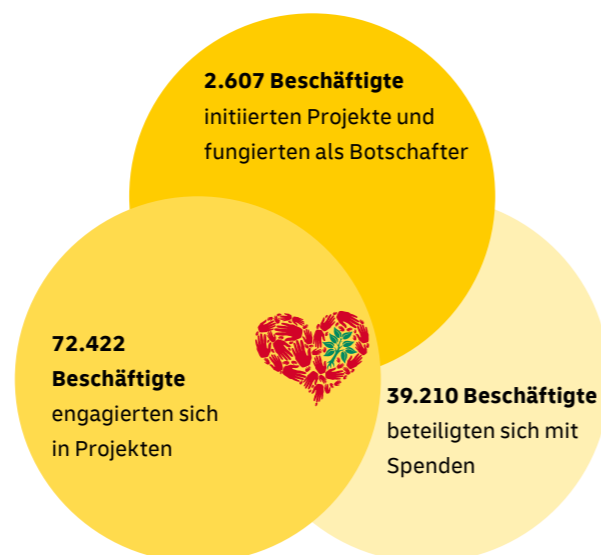
Über den Living Responsibility Fund fördern wir seit 2011 jährlich rund 100 herausragende Projekte auch finanziell. Auf diese Weise möchten wir Beschäftigte unterstützen, die sich in vorbildlicher Weise längerfristig für gesellschaftliche oder ökologische Belange einsetzen. Über die Förderungswürdigkeit der Projekte, die mit bis zu 4.000 Euro ausgezeichnet werden können, entscheidet eine konzernübergreifende Jury. Voraussetzung für eine Bewerbung ist, dass sich mindestens zwei Mitarbeiter\*innen insgesamt mehr als 50 Stunden im Jahr mit ehrenamtlicher Tätigkeit bei einer gemeinnützigen Partnerorganisation einbringen.

### Ergebnisse & Fortschritte 2019

Im Berichtsjahr haben wir zielgruppenspezifische Workshop-Formate entwickelt, die den Beschäftigten helfen, unseren Ansatz besser zu verstehen, Aktivitäten eigenständig zu entwickeln und umzusetzen. Mit begleitender Kommunikation und weiteren Instrumenten unterstützen wir unsere Beschäftigten und machen ihnen das Engagement so einfach wie möglich. Mehr als 114.000 Mitarbeiter\*innen haben sich in rund 3.100 Projekten engagiert und dabei rund 230.000 Stunden geleistet. 120 Projekte der Beschäftigten aus 44 Ländern wurden durch den Living Responsibility Fund gefördert.

### Ehrenamtliches Engagement 2019

Beteiligte Beschäftigte: 114.239





## Katastrophenmanagement

Im Rahmen unseres Konzernprogramms GoHelp konzentrieren wir uns auf zwei Schwerpunkte:

- **Prävention an Flughäfen mit GARD – Get Airports Ready for Disaster:** Erarbeiten der Abläufe und Notfallpläne an Flughäfen in Regionen, die häufiger von Naturkatastrophen betroffen sind, um den Ernstfall zu proben und Engpässe in der Weitergabe von Hilfsgütern zu vermeiden.
- **Hilfe vor Ort durch DRTs – Disaster Response Teams:** Zeitnahe Unterstützung nach einer Naturkatastrophe durch Übernahme von logistischen Aufgaben an Flughäfen und koordinierte Weitergabe der Hilfsgüter an die vor Ort tätigen Hilfsorganisationen.

Unsere Mitarbeiter\*innen werden gezielt auf ihre Einsätze und die Situation vor Ort vorbereitet. Mit unserer zweijährlichen GoHelp-spezifischen Befragung fragen wir die Wirksamkeit unserer Maßnahmen bei den Mitarbeiter\*innen ab. 2019 lag die Zustimmungquote bei 95 %.

### Abläufe an Flughäfen optimieren (GARD)

In Kooperation mit dem Entwicklungsprogramm der Vereinten Nationen (UNDP) führen wir mehrtägige Workshops für Flughafenpersonal und Katastrophenschutzorganisationen an den Flughäfen durch, bei denen sie die logistischen Abläufe beurteilen und die Prozesse bei der Abfertigung großer Passagier- und Hilfsgüteraufkommen verbessern.

Während der Workshops sind unsere Luftfrachtexpert\*innen als Trainer\*innen im Einsatz. Unter ihrer Anleitung werden Notfallkonzepte analysiert und Maßnahmen zur Erhöhung der Kapazitäten und Beseitigung von möglichen Engpässen im Krisenfall entwickelt. Die dokumentierten Ergebnisse finden Aufnahme in die nationalen und regionalen Katastrophenschutzpläne der Vereinten Nationen. In Nachfolgeworkshops rund sechs bis zwölf Monate nach der ersten Durchführung kann der Umsetzungsfortschritt überprüft werden.

Zunehmend erhalten wir den Wunsch, auch regionale Flughäfen in unser Präventionsprogramm einzubeziehen. Darum bilden wir lokale Flughafen-Expert\*innen zu GARD-Trainer\*innen aus, die anschließend selbstständig Workshops

vor Ort durchführen können. Ziel des Train-the-Trainer-Konzepts ist es, flächendeckende Prävention in Ländern mit einem überdurchschnittlichen Risiko für Naturkatastrophen zu etablieren. Seit der Gründung von GARD vor zehn Jahren haben über 1.200 Teilnehmer\*innen an 51 Workshops in 26 Ländern teilgenommen.

### Hilfe binnen 72 Stunden (DRTs)

In Zusammenarbeit mit dem Büro für die Koordinierung humanitärer Angelegenheiten der Vereinten Nationen (UNOCHA) haben wir Katastropheneinsatzteams (DRTs) an Standorten in den Regionen Amerikas, Naher Osten/Afrika und Asien/Pazifik aufgebaut. Mit diesem Netzwerk decken wir rund 80 % der Länder ab, die einem erhöhten Risiko durch Naturkatastrophen ausgesetzt sind.

Erfolgt der Abruf durch die Vereinten Nationen, sind unsere Teams binnen 72 Stunden vor Ort und übernehmen die Logistik zur Abwicklung (Entladung, Inventarisierung und Einlagerung) der Hilfsgüter am Flughafen. Damit ermöglichen sie eine effiziente Weitergabe an die vor Ort tätigen Hilfsorganisationen. Besonders dringend benötigte Hilfsgüter wie Lebensmittel, Kochutensilien und Gesundheitsartikel werden noch am Flughafen sortiert und in wasserdichte Versandbeutel aus Polypropylen – Speedballs – verpackt, die auch aus der Luft über unzugänglichen Gebieten abgeworfen werden können.

Mit gezielten Trainingsmaßnahmen bereiten wir unsere Logistikexpert\*innen auf die Einsätze vor – auch auf die physischen und psychischen Belastungen, die damit verbunden sein können. Dabei simulieren wir die Arbeitsabläufe unter erschwerten Bedingungen möglichst realistisch. Seit Bestehen des Programms wurden bereits 1.500 Mitarbeiter\*innen geschult.

## Ergebnisse & Fortschritte 2019

Im Berichtsjahr wurden GARD-Workshops in Honduras, Irak, Madagaskar, Nepal und Peru durchgeführt und dabei Notfallkonzepte von 5 Flughäfen analysiert. Insgesamt haben 151 Personen teilgenommen. Unsere Katastrophenteams wurden zu zwei Einsätzen gerufen:

- **April 2019, Zyklon „Idai“ auf Mosambik:** Erstmals war ein Katastropheneinsatzteam in einem afrikanischen Land aktiv. Zwölf Mitarbeiter\*innen waren als ehrenamtliche Helfende fast drei Wochen vor Ort und wickelten in drei rotierenden Teams rund 800 t Hilfsgüter am Flughafen Beira ab.
- **September 2019, Hurrikan „Dorian“ auf den Bahamas:** Nach dem Hurrikan der Kategorie fünf fertigten unsere Mitarbeiter\*innen aus Florida, Kolumbien, Panama und Puerto Rico als ehrenamtlich Helfende rund 275 t Hilfsgüter zur Weiterleitung an die betroffenen Menschen ab.

### Beschäftigte spenden für Kolleg\*innen

Über unseren internen Verein „We help each other“ rufen wir unsere Mitarbeiter\*innen zu Spenden für Kolleg\*innen und ihre Familien auf, die von den Folgen einer Naturkatastrophe betroffen sind. 2019 wurde 34 Beschäftigten geholfen: 24 in Mosambik, 7 in den USA, 3 auf den Bahamas. Seit Gründung des Vereins erhielten 1.900 Mitarbeiter\*innen Unterstützung.

### Katastrophenmanagement 2019<sup>1</sup>



1) Bilaterale Grundsatzvereinbarungen mit Ländern für Unterstützung im Katastrophenmanagement getroffen: Chile, El Salvador, Guatemala, Peru, Asien/Pazifik: Brunei, Indonesien, Kambodscha, Laos, Malaysia, Myanmar, Philippinen, Thailand, Vietnam. Übrige Regionen: Türkei.





## Berufschancen verbessern

Mit unserem Konzernprogramm GoTeach unterstützen wir junge Menschen, die wegen Armut, Verlust ihrer Angehörigen oder Flucht in sozial benachteiligten Verhältnissen leben. Ihnen ihre Stärken bewusst zu machen und ihr Selbstvertrauen aufzubauen, ist die beste Voraussetzung für das Entwickeln und Erreichen beruflicher Ziele. Darüber hinaus ermöglichen wir ihnen Einblicke in die Arbeitswelt. Unsere Beschäftigten bringen ihre Erfahrung und Expertise in die Projekte ein, um den Jugendlichen die Anforderungen der Berufswelt näherzubringen. Als Mentor\*innen, Trainer\*innen oder Praktikumsbetreuer\*innen helfen sie ihnen beim Aufbau notwendiger Kompetenzen im Rahmen von Berufsorientierungs- und Qualifizierungsangeboten.

„CHANCENGLEICHHEIT UND WETTBEWERBSFÄHIGKEIT SIND UNSERE ZIELE.“

**Dr. Frank Appel**  
Vorstandsvorsitzender

**GOTEACH**

Unsere globalen Partner für unsere Aktivitäten in diesem Bereich sind Teach For All und SOS-Kinderdorf, die wir neben dem Engagement unserer Beschäftigten auch finanziell unterstützen. Mit insgesamt 67 Organisationen unserer Partner sind wir in 56 Ländern weltweit aktiv. In 11 Ländern arbeiten wir sowohl mit SOS-Kinderdorf als auch mit dem nationalen Teach-For-All-Partner zusammen.

### Partnerschaft mit Teach For All

Seit 2010 arbeiten wir mit dem Netzwerk Teach For All zusammen und unterstützen deren Partner in 19 Ländern. Im Berichtsjahr haben wir unsere Partnerschaft um weitere 7 Länder erweitert.

### Partnerschaft mit SOS-Kinderdorf

Unsere globale Zusammenarbeit mit SOS-Kinderdorf erstreckt sich mittlerweile auf 48 Länder. Im Berichtsjahr sind 6 weitere Länder hinzugekommen. Unsere Fördermaßnahmen dienen SOS-Kinderdorf als Blaupause, um entsprechende Angebote für Jugendliche weltweit zu entwickeln. Gemeinsam mit SOS-Kinderdorf haben wir die Initiative YouthCan! gegründet, über die wir weitere Unternehmenspartnerschaften gewinnen konnten und noch zu gewinnen hoffen.

### Unabhängigkeit durch Integration

Gemeinsam mit der Bundesagentur für Arbeit und zahlreichen weiteren Partnern engagieren wir uns für die Integration geflüchteter Menschen vor allem in Deutschland. International haben wir in den vergangenen Jahren zusammen mit Partnern Pilotprojekte gestartet und prüfen nun, wie wir Angebote für junge Geflüchtete in die bestehenden Programme integrieren können. Seit 2018 unterstützen wir darüber hinaus die UNHCR-Initiative #WithRefugees.

Seit Beginn der Initiative in Deutschland im Jahr 2015 haben wir mit 11.000 Geflüchteten einen Arbeitsvertrag geschlossen, 246 befinden sich in der Ausbildung. Der Fokus des ehrenamtlichen Engagements unserer Beschäftigten liegt auf langfristigen Projekten, zum Beispiel den Mentoring-Programmen.

## Ergebnisse & Fortschritte 2019

Im Berichtsjahr haben sich über 2.100 Mitarbeiter\*innen in GoTeach eingebracht, rund 11.000 Kinder und Jugendliche konnten von dem Angebot profitieren. In der jährlichen GoTeach-Mitarbeiterbefragung haben 89 % der Befragten eine positive Wirkung unserer Maßnahmen auf die Gesellschaft bestätigt.

Rund 4.200 Geflüchtete aus Eritrea, Irak, Iran, Somalia und Syrien erhielten einen Arbeits- und rund 90 Geflüchtete einen Ausbildungsvertrag.

# UMWELT

84	Umweltbelange	95	Grüne Produkte
85	Klima- & Umweltschutz	95	Training & Aufforsten
88	Effizienz & Verbräuche	96	Weitere Umweltaspekte
93	Luftverschmutzung		





# UMWELT

## Umweltbelange ✓

Ein wichtiger Treiber des globalen Handels ist die steigende Nachfrage nach Transportlösungen aufgrund des anhaltenden E-Commerce-Booms. Von diesem Trend profitiert auch unser Geschäft, gleichzeitig wirkt sich unsere Geschäftstätigkeit vor allem durch den Ausstoß von Treibhausgasen auf das globale Klima und die Umwelt aus. Mit Maßnahmen und Zielen für den Umwelt- und Klimaschutz wollen wir diese Wirkung minimieren, die wir in unserem Verhaltenskodex, im Lieferantenkodex sowie der Umwelt- und Energierichtlinie verankert haben. Damit geben wir auch den Beschäftigten eindeutige Vorgaben, wie sie in ihrem Umfeld und ihrem Aufgabenbereich zum Erfolg dieser Maßnahmen beitragen können.

### Konzepte (zugleich Managementansatz nach GRI)

Unsere Schlüsselfaktoren lauten: Wir reduzieren die Abhängigkeit von fossilen Brennstoffen und fördern den Einsatz alternativer Energien in unseren Flotten und Gebäuden. Im Rahmen des Konzernprogramms GoGreen entwickeln wir Konzepte zur Verbesserung der Emissions- und Kraftstoffeffizienz und zur verstärkten Nutzung alternativer Energieträger. Gemäß GHG Protocol beziehen wir sowohl die direkt als auch indirekt verursachten CO<sub>2</sub>-Emissionen ein. Mit innovativen Zustell- und Abholkonzepten mindern wir die Auswirkung unseres Geschäfts auf die Luftqualität vor allem in urbanen Räumen. So nehmen wir auch Einfluss auf die Energiekosten, greifen möglichen Änderungen durch die Gesetzgebung vor und tragen zur Stabilität des zukünftigen Geschäfts bei.

Die Entwicklung der CO<sub>2</sub>-Emissionen sowie unserer zentralen Steuerungsgröße, des CO<sub>2</sub>-Effizienzindex (CEX), ist Bestandteil des internen Managementinformationssystems. Im GoGreen Sponsors Board unter der Leitung des Vorstandsvorsitzenden stellen die Unternehmensbereiche regelmäßig die Fortschritte bei der Umsetzung der Umwelt- und Klimaschutzmaßnahmen und ihre entsprechenden Beiträge zu den Zielen vor. Quartalsweise wird im Rahmen der Business Review Meetings neben der operativen Entwicklung zusätzlich die Entwicklung der Umweltkennzahlen diskutiert. Bei Abweichungen gegenüber dem Plan werden Lösungsansätze besprochen und verabschiedet. Themen von besonderer Relevanz im Hinblick auf unsere Umweltziele werden regelmäßig auch in den Sitzungen des Konzernvorstands erörtert.

### Maßnahmen & Steuerungsgrößen

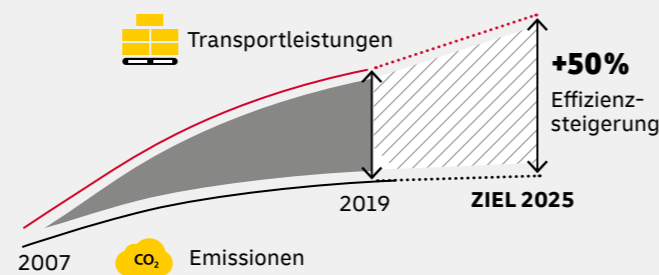
Basierend auf geschäftsfeldspezifischen Emissionsintensitätskennzahlen berechnen wir die steuerungsrelevante (DRS 20) Kennzahl CO<sub>2</sub>-Effizienzindex (CEX). Die Treibhausgasemissionen ermitteln wir anhand international anerkannter Standards wie des Greenhouse Gas Protocol (GHG) und beziehen in die Berechnung des CEX auch die Emissionen unserer Transportsubunternehmer (GHG Scope 3) ein.

### Ergebnisse & Ziele

Unverändert liegt der Fokus unserer Maßnahmen auf dem Ausbau der Elektromobilität, den wir in unserer Straßenflotte auch außerhalb Deutschlands vorangetrieben haben. Außerdem haben wir die Modernisierung unserer Luftflotte im Unternehmensbereich Express fortgeführt und uns mit dem Einsatz nachhaltiger synthetischer Kraftstoffe in unseren Flotten befasst.

Im Berichtsjahr konnten wir die Effizienz um zwei weitere Prozentpunkte auf 35 % gegenüber dem Basisjahr 2007 verbessern. Diese Entwicklung konnte vor allem durch Verbesserungen im Seefrachtgeschäft und den Straßentransporten des Unternehmensbereichs Global Forwarding, Freight sowie in den Straßentransporten des Unternehmensbereichs Supply Chain erzielt werden. Außerdem trug die Nutzung von Ökostrom an den Standorten der Unternehmensbereiche Express und Supply Chain zu dem Ergebnis bei. Für das Jahr 2025 wollen wir die Energieeffizienz unserer Transporte um 50 % gegenüber dem Basisjahr 2007 steigern.

### Effizienzprinzip und -ziel



Über die Pflichtangaben nach HGB hinaus berichten wir weitere Maßnahmen auf den Folgeseiten dieses Kapitels →

## Klima- & Umweltschutz ✓

Weltweit werden rund 7,5 Gigatonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen, also 14 % der Treibhausgase, durch den Transportsektor verursacht; unser Anteil daran beträgt 0,4 %. Deshalb befassen wir uns bereits seit mehr als 15 Jahren mit Maßnahmen für den Klima- und Umweltschutz und haben die Weichen für eine nachhaltige Logistik gestellt. Gemeinsam mit unseren Stakeholdern wurden zwei wesentliche Handlungsfelder im Bereich des Umwelt- und Klimaschutzes für den Konzern identifiziert: Energieeffizienz & Klimawandel sowie Luftverschmutzung. Das daraus abgeleitete Konzernziel ist ehrgeizig: Bis 2050 wollen wir alle logistikbezogenen Emissionen netto auf null reduzieren. Dies ist unser Beitrag, das Zwei-Grad-Ziel der Klimakonferenz COP 21 zu unterstützen.

Auf unserem Weg zu einer emissionsfreien Logistik haben wir für beide Handlungsfelder jeweils ein Teilziel für das Jahr 2025 gesetzt. Weitere Schwerpunkte legen wir auf die Zertifizierung unserer Beschäftigten zu Expert\*innen für den Umwelt- und Klimaschutz sowie auf die Aufforstung der Wälder.

Darüber hinaus unterstützen wir mit unseren grünen Produkten – den GoGreen Services – Kunden und Transportpartner dabei, ihre eigenen Auswirkungen auf die Umwelt zu reduzieren. → Seite 95

Als ein Vorreiter der nachhaltigen Logistik engagieren wir uns in verschiedenen Initiativen, die zum Ziel haben, Standards zur Erfassung von Treibhausgasemissionen zu etablieren oder die Entwicklung nachhaltiger, alternativer Kraftstoffe wie Biokraftstoffe und E-Fuels voranzutreiben. → Seite 91

Mit unseren Programmen und Partnerschaften unterstützen wir die Ziele der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung.



### Mission 2050 und Zwischenziele bis 2025



## Umweltziele konzernweit umsetzen

In unserem Verhaltenskodex ist der Umwelt- und Klimaschutz als Handlungsfeld festgeschrieben und in der Umwelt- und Energierichtlinie mit Maßnahmen konkretisiert. Unabhängig davon gilt selbstverständlich, dass wir stets im Einklang mit bestehenden Gesetzen und Vorschriften zum Schutz der Umwelt handeln. Weitere Konzernrichtlinien ergänzen die Umwelt- und Energierichtlinie, insbesondere:

- **Investitionsrichtlinie:** Neubeschaffungen müssen nachweislich CO<sub>2</sub>-effizienter sein als der Bestand. Eine entsprechende Berechnungsgrundlage muss jedem Investitionsvorschlag beigelegt werden.
- **Ökostromrichtlinie:** Im Konzern wird vorrangig Ökostrom (Strom aus erneuerbaren Quellen) genutzt.

Ausnahmen davon sind möglich, sofern entsprechende Qualitäten und Quantitäten in den Märkten nicht vorhanden sind oder die Nutzung wirtschaftlich nicht sinnvoll ist. In unseren Flotten werden auch Biokraftstoffe genutzt, deren

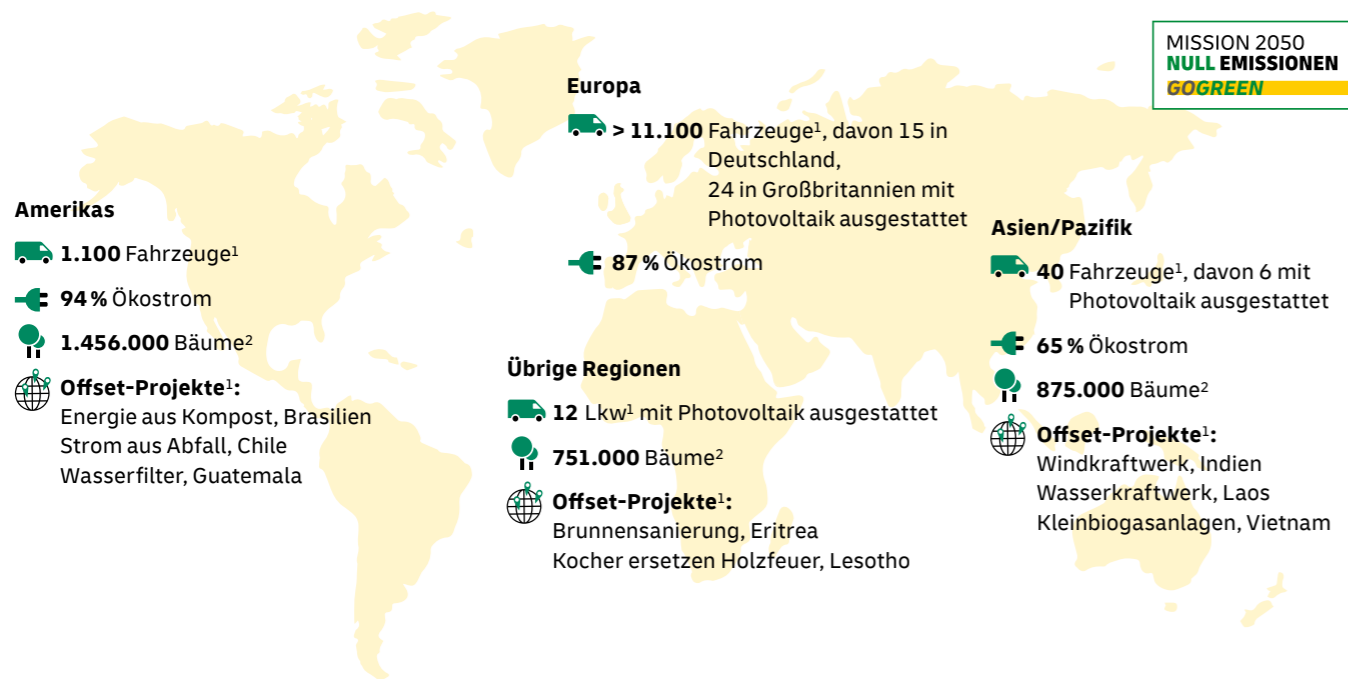
Produktion gemäß unserer Biokraftstoffrichtlinie keine negativen Auswirkungen auf die Lebensmittelproduktion im Herkunftsland haben darf.

### Managementsystem schafft Handlungsrahmen

Mit einem Umweltmanagementsystem auf Basis der ISO-Standards 14001 (Umwelt) und 50001 (Energie) schaffen wir einheitliche Rahmenbedingungen für klima- und umweltfreundliches Handeln an unseren Standorten und tragen damit zur Umsetzung der Konzernrichtlinien bei. Geschäftsrelevanz, Höhe der Verbrauchswerte, Bestehen standardisierter Prozesse und strategische Bedeutung sind die entscheidenden Faktoren für eine externe Zertifizierung. Betreiben wir einen Standort im Kundenauftrag, entscheidet der Kunde, ob dieser extern zertifiziert werden soll.

Insgesamt betreiben wir rund 12.600 Standorte, wovon im Berichtsjahr 7.338 nach mindestens einem der beiden ISO-Standards 14001 und 50001 zertifiziert war. Dies entspricht einer Abdeckungsquote von 58 % (2018: 68 %). Der Rückgang liegt vor allem an der Neuausrichtung unseres Brief- und Paketgeschäfts im Berichtsjahr und den damit verbundenen Organisationsveränderungen. [↪ Seite 24](#)

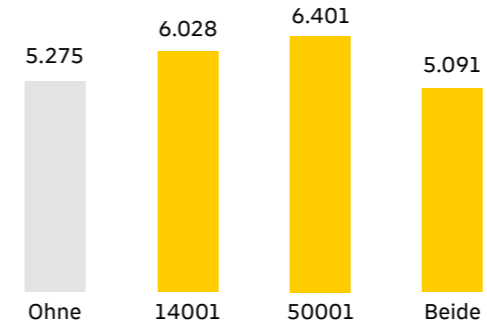
## Umwelt- und Klimaschutzmaßnahmen 2019



1) Nicht geprüft. 2) Anpflanzungen seit 2017.

## Standorte mit ISO-Zertifizierungen 2019

Gesamt: 12.613



## Ziele und Fortschritte im Berichtsjahr

Im Rahmen unserer Mission 2050 wurden im Berichtsjahr folgende Fortschritte bei den Teilzielen für das Jahr 2025 erzielt:

- Energieeffizienz & Klimaschutz**
  - Bis 2025 die CO<sub>2</sub>-Effizienz um 50 % gegenüber 2007 verbessern
  - Ziel 2019: CEX um mindestens einen Indexpunkt verbessern  
Status: Erfüllt [↪ Seite 90](#)
  - Ziel 2020: CEX um mindestens einen Indexpunkt verbessern
- Luftverschmutzung**
  - Bis 2025 die Zustellung und Abholung zu 70 % mit emissionsfreien Konzepten durchführen
  - Ziel 2019: Ausbau der Elektromobilität fortsetzen  
Status: Erfüllt [↪ Seite 93](#)
  - Ziel 2020: Ausbau emissionsfreier Lösungen fortführen

Darüber hinaus haben wir Fortschritte bei den weiteren Teilzielen erreicht.

- Das Konzept für das ökonomische Ziel „Bis 2025 sollen mehr als 50 % unseres Umsatzes grüne Lösungen enthalten“ haben wir einer Überprüfung unterzogen, vor allem vor dem Hintergrund der aktuellen Entwicklung auf EU-Ebene, zum Beispiel in Bezug auf die Taxonomie grüner Produkte. Im Laufe des Jahres 2020 werden wir anhand der Ergebnisse über die weiteren Schritte entscheiden. Die bisherige Berechnungsmethode wurde im Vorjahresbericht beschrieben. [↪ Bericht zur Unternehmensverantwortung 2018, Seite 99.](#)
- Für unser Ziel „80 % unserer Beschäftigten zu GoGreen-Expert\*innen zertifizieren“ haben wir im Berichtsjahr das GoGreen-Curriculum konzernweit ausgerollt. Erste Schulungen im Basismodul haben stattgefunden. Bis Ende 2020 wollen wir den Beschäftigten die Trainings in allen wichtigen Sprachen bereitstellen.
- Zum Schutz der Wälder werden wir bis 2025 jährlich 1 Mio. Bäume gemeinsam mit Partnerorganisationen pflanzen. Insgesamt wurden seit 2017 bereits über 3 Mio. Bäume gepflanzt.



## CO<sub>2</sub>-Effizienz & Verbräuche ✓

Als globales Logistikunternehmen betreiben wir eigene Flotten, unterhalten Gebäude und nutzen zusätzliche Kapazitäten von Transportpartnern. 86 % der von uns und unseren Transportpartnern verursachten Treibhausgasemissionen entfallen auf den Transport in der Luft und auf der Straße. Aber auch der Energieverbrauch in unseren Gebäuden trägt zum Ausstoß von Treibhausgasemissionen bei. Mit einem umfassenden Effizienzmanagement, innovativen Technologien und kontinuierlichen Investitionen in die Modernisierung unserer Flotten und Gebäude treten wir diesen Auswirkungen entgegen. Neubeschaffungen von Transportmitteln oder Gebäudetechnologien haben unseren GoGreen-Minimum-Standards für Schwerlastverkehr und Gebäude zu entsprechen. Die Einhaltung muss bei Vorlage im Investitionsausschuss nachgewiesen werden und wird anhand der Investitionsrichtlinie geprüft.

### VERBRAUCH SENKEN, ZUSÄTZLICH NACHHALTIGE ENERGIEN NUTZEN

Mit unserem strategischen Ansatz, zunächst den Energie- und Kraftstoffverbrauch zu senken („Burn less“) und zusätzlich alternative Antriebe und nachhaltige Energiequellen zu nutzen („Burn clean“), verringern wir unsere Abhängigkeit von fossilen Brennstoffen und steigern unsere CO<sub>2</sub>-Effizienz.

Wir sind davon überzeugt, dass nachhaltige synthetische Kraftstoffe dabei eine Schlüsselrolle einnehmen werden. Zugleich sind wir auf zukünftige gesetzliche Anforderungen vorbereitet, haben unsere Kostenstruktur im Blick und tragen so zur Stabilität unseres zukünftigen Geschäfts bei.

### Nachhaltiges Subunternehmermanagement

Unsere Umweltziele werden durch den Lieferantenkodex als Bestandteil der Konzernverträge mit unseren Subunternehmern verankert. Wir arbeiten mit ihnen eng zusammen, um gemeinsam an klimafreundlichen Lösungen im Transport zu arbeiten. Vor allem im Unternehmensbereich Global Forwarding, Freight ist das Subunternehmermanagement von besonderer Bedeutung. Hier betreiben wir keine größeren eigenen Flotten, sondern vermitteln hauptsächlich Ladekapazitäten und arbeiten mit Fluggesellschaften, Reedereien, Frachtunternehmen und Eisenbahngesellschaften zusammen. Zwei Beispiele:

- Transportpartner in der Luft- und Seefracht binden wir über die sogenannte Carrier Scorecard in unsere Umweltmaßnahmen ein und bewerten systematisch deren Umweltperformanz. Soweit beauftragt, bevorzugen wir im Auswahlverfahren Anbieter mit einer besseren Umweltperformanz.
- In Schweden bieten wir Kunden gegen einen geringen Aufpreis die Möglichkeit, klimafreundliche Transporte zu unterstützen. Mit jeder Buchung legen wir im schwedischen Transportnetz eine entsprechende Strecke (Tonnenkilometer) mit nachhaltigen Technologien oder Kraftstoffen zurück. Bei dieser In-Setting-Lösung werden im Gegensatz zum Off-Setting Emissionsminderungen im eigenen Geschäft erzielt. In diesem Rahmen haben Lkw in unserem Auftrag mit klimaschonenden Technologien eine Strecke zurückgelegt, die einer 800-fachen Umrundung der Erde mit einem Lkw entspricht.

### ZUSTELLFahrTEN UND EMISSIONEN DURCH PACKSTATIONEN REDUZIEREN

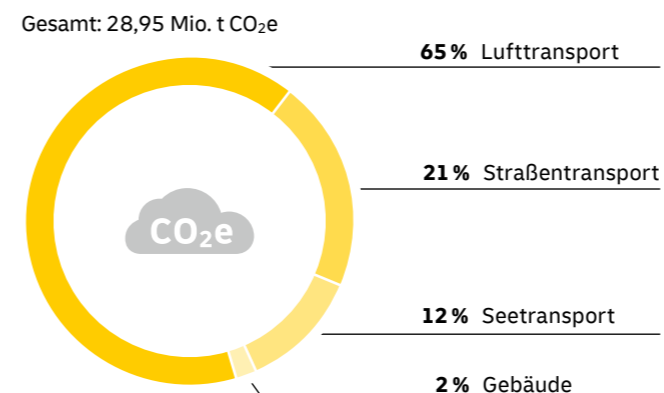


### Grundlagen unseres Effizienzprinzips

Die anhaltend starke Nachfrage nach Transportleistungen vor allem durch den Online-Handel spiegelt sich auch im Ausstoß der CO<sub>2</sub>-Emissionen und der Kraftstoffverbräuche wider. Durch unseren Effizienzansatz entkoppeln wir den Anstieg der Treibhausgasemissionen vom Anstieg des Volumens unserer Logistikdienstleistungen. Als Referenzwert für die Berechnung der CO<sub>2</sub>-Effizienz wurde das Verhältnis zwischen Treibhausgasemissionen und Logistikdienstleistungen im Jahr 2007 zugrunde gelegt. Dabei setzen wir voraus, dass das Basisjahr einer Nulleffizienz entspricht.

Die Berechnung der Treibhausgasemissionen erfolgt weitestgehend automatisiert über unsere Finanzsysteme und dient als Grundlage für unsere interne und externe Berichterstattung. Dabei legen wir die Richtlinien des Greenhouse Gas Protocol Standards und des Global Logistics Emissions Council, die Norm der DIN EN 16258 sowie die Anforderungen des europäischen Emissionshandels bei der Berechnung an. Demzufolge beziehen wir eine Kompensation über CO<sub>2</sub>-Zertifikate nicht in unsere Berechnungsmethode ein. Die Einbeziehung der Emissionen der Subunternehmer erfolgt anhand von Berechnungsmodellen, die sich aus denselben Standards ableiten. Die Effizienzverbesserung ermitteln wir mit dem CEX, der auf geschäftsfeldspezifischen Emissionsintensitätskennzahlen beruht.

### CO<sub>2</sub>-Emissionen (gesamt) nach Verursachern 2019

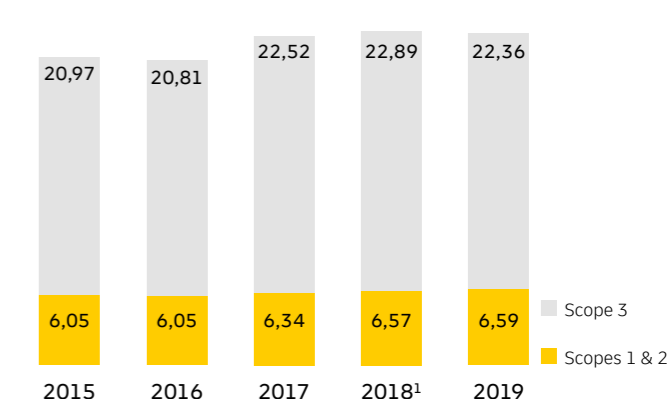


### Emissionen & Verbräuche

Die CO<sub>2</sub>-Emissionen waren im Berichtsjahr leicht rückläufig. Insgesamt wurden durch unsere Logistikdienstleistungen 28,95 Mio. t CO<sub>2</sub>e (Vorjahr: angepasst: 29,46 Mio. t CO<sub>2</sub>e) verursacht – 2 % weniger als im Vorjahr. Die von uns direkt verursachten Emissionen (Scopes 1 und 2) hatten daran einen Anteil von 23 % bzw. 6,59 Mio. t CO<sub>2</sub>e. Geschäftsreisen unserer Beschäftigten hatten einen Anteil von 0,1 Mio. t CO<sub>2</sub>e an den gesamten CO<sub>2</sub>-Emissionen. [↪ Seite 106](#)

- **Scope-1-Emissionen** stiegen um 1 % auf 6,38 Mio. t CO<sub>2</sub>e (2018: 6,30 Mio. t CO<sub>2</sub>e). Vor allem der Zuwachs im Luftfrachtgeschäft des Unternehmensbereich Express trug zu dieser Entwicklung bei.
- **Scope-2-Emissionen** sanken um 22 % auf 0,21 Mio. t CO<sub>2</sub>e (2018: 0,27 Mio. t CO<sub>2</sub>e). Die vermehrte Nutzung erneuerbarer Energien, vor allem in den Unternehmensbereichen Express, Global Forwarding, Freight und Supply Chain, hat dazu beigetragen.
- **Scope-3-Emissionen** sanken um 2 % auf 22,36 Mio. t CO<sub>2</sub>e (2018: angepasst: 22,89 Mio. t CO<sub>2</sub>e). Diese Entwicklung spiegelt den Rückgang im Luftfrachtgeschäft und die bessere Effizienz in der Seefracht im Unternehmensbereich Global Forwarding, Freight wider. Dies hat den Emissionsanstieg im Unternehmensbereich Express ausgleichen können.

### Entwicklung CO<sub>2</sub>-Emissionen (Mio. t)



1) Angepasst.

Die Emissionsintensität (Scope-1-und-2-Emissionen im Verhältnis zum Konzernumsatz) betrug im Geschäftsjahr 103 g CO<sub>2</sub>e je € Umsatz (2018: 107 g CO<sub>2</sub>e je € Umsatz). Die Gesamtemissionsintensität (Scopes 1 bis 3) belief sich auf 455 g je € Umsatz (2018: 479 g je € Umsatz).

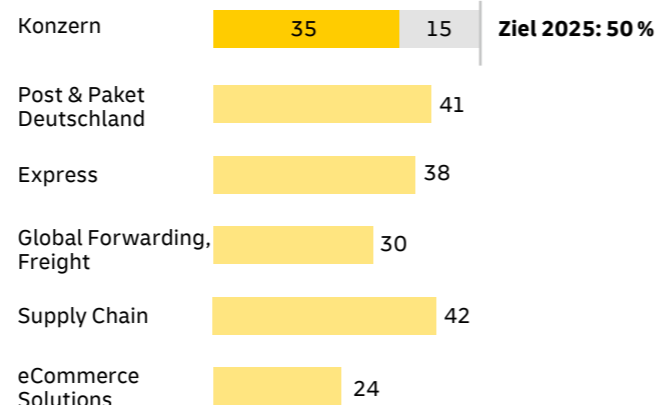
**Effizienz kontinuierlich verbessert**

Im Berichtsjahr konnten wir die Effizienz um zwei Prozentpunkte auf insgesamt 35 % gegenüber dem Basisjahr 2007 verbessern. Diese Entwicklung wurde vor allem durch die verbesserte Effizienz in den Unternehmensbereichen Global Forwarding, Freight und Supply Chain erzielt.

- **Post & Paket Deutschland:** Der CEX stieg um 2 Indexpunkte gegenüber dem Vorjahr, vor allem durch den sinkenden Import- und Exportanteil im Briefgeschäft.
- **Express:** Die Effizienz konnte durch die stärkere Nutzung erneuerbarer Energien an den Standorten auf dem Vorjahresniveau gehalten werden.
- **Global Forwarding, Freight:** Die Effizienz im Seefrachtgeschäft sowie im Straßentransport konnte verbessert werden, was sich in der positiven Entwicklung des CEX um 2 Indexpunkte niederschlägt.
- **Supply Chain:** Die vermehrte Nutzung erneuerbarer Energien in den Lägern und die gestiegene Effizienz in der Distribution vom Lager zum Kunden resultieren in einer CEX-Verbesserung von 3 Indexpunkten.
- **eCommerce Solutions:** Der CEX lag mit 24 Indexpunkten auf Vorjahresniveau.

Im kommenden Berichtsjahr wollen wir den CEX bis zum Jahresende um mindestens einen weiteren Indexpunkt auf 36 verbessern. Bis 2025 wollen wir eine Effizienzverbesserung um 50 % gegenüber dem Basisjahr 2007 erreichen.

**CO<sub>2</sub>-Effizienzindex (CEX) 2019**



**Effizienzgewinne in Flotten & Gebäuden**

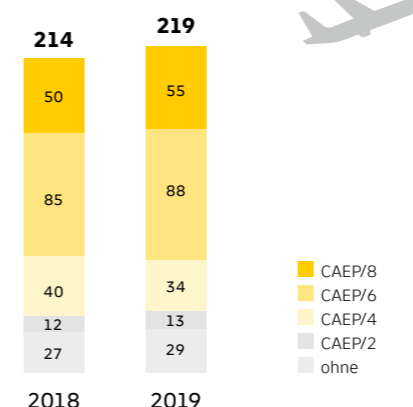
Neben der kontinuierlichen Modernisierung der Flotten und der vermehrten Nutzung erneuerbarer Energien engagieren wir uns in verschiedenen Initiativen für die Entwicklung und den Einsatz alternativer, nachhaltiger Kraftstoffe sowie der Förderung der E-Mobilität. Außerdem beteiligen wir uns in lokalen Initiativen zur Lärmreduktion. Im Berichtsjahr haben wir ein Positionspapier zum Einsatz nachhaltiger synthetischer Kraftstoffe veröffentlicht. Damit wollen wir die öffentliche Diskussion beflügeln – und aufzeigen, dass die neue Kraftstoffgeneration vor allem in der Luft- und Seefracht alternativlos ist, um eine echte Verringerung des Ausstoßes von Treibhausgasen zu bewirken. Im Berichtsjahr sank der Energieverbrauch im Straßentransport durch effizienzsteigernde Maßnahmen auf 4.442 Mio. kWh (2018: 4.592 Mio. kWh). [Seite 105](#)

**Modernisierung der Luftflotte fortgesetzt**

Im Berichtsjahr haben wir die Modernisierung unserer Luftflotte fortgesetzt, die aus 260 dedizierten Frachtflugzeugen inklusive kleineren Zubringermaschinen besteht. 2019 wurden 4 der in 2018 bestellten 14 Flugzeuge als Ersatz für ältere Maschinen in Betrieb genommen. Diese werden rund 18 % weniger CO<sub>2</sub>-Emissionen verursachen und zur Treibstoff- und Emissionseffizienz beitragen. Die nächsten 6 Maschinen sollen voraussichtlich 2020 folgen.

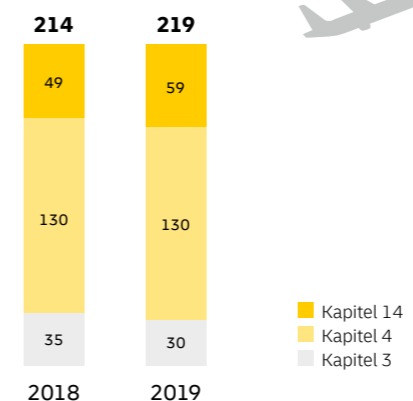
Im Berichtsjahr verzeichneten wir einen weiteren Anstieg der Transportvolumina im Expressbereich und dadurch bedingt einen höheren Treibstoffverbrauch und CO<sub>2</sub>-Ausstoß. Selbst durch den positiven Effekt, den wir durch verbesserte Routen- und Netzwerkoptimierung erzielt haben, konnte dieser Anstieg nicht ausgeglichen werden. 2019 lag der Verbrauch mit 2 % über dem Vorjahreswert und betrug 19.032 Mio. kWh (2018: 18.598 Mio. kWh). Die Lufttransporte verursachten 4,94 Mio. t CO<sub>2</sub>e (2018: 4,82 Mio. t CO<sub>2</sub>e) und hatten einen Anteil von 75 % an unseren Scope 1 und 2 CO<sub>2</sub>e-Emissionen. [Seite 105](#)

**Flugzeuge<sup>1</sup> nach Stickstoffklassifizierung<sup>2,3</sup>**



1) Dedizierte Flugzeuge (Strahlflugzeuge) des Unternehmensbereichs Express. 2) NOx-Emissionen. 3) Nicht geprüft.

**Flugzeuge<sup>1</sup> nach Lärmschutzklassen<sup>2</sup>**



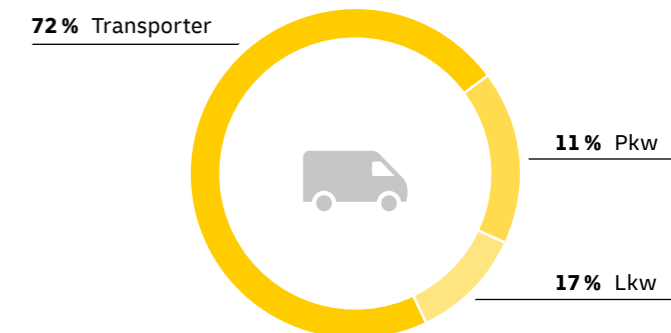
1) Dedizierte Flugzeuge (Strahlflugzeuge) des Unternehmensbereichs Express. 2) Nicht geprüft.

**Moderne und effiziente Straßenflotte** (nicht geprüft)

Für den Transport auf der Straße nutzen wir eine eigene Flotte von weltweit rund 103.600 Fahrzeugen, davon rund 12.900 mit alternativen Antrieben. Je nach Anforderungsprofil, Fahrzeugtyp und Strecke setzen wir vielfältige Maßnahmen ein oder bündeln sie, um Effizienzgewinne zu erzielen.

**Straßenflotte nach Fahrzeugkategorie<sup>1</sup>**

Gesamt: 103.573 Fahrzeuge



1) Nicht geprüft.

Die Verwendung technischer Weiterentwicklungen auf den Gebieten Aerodynamik, Leichtbau, Geschwindigkeitsbegrenzung und Reifen trägt dazu bei, den Kraftstoffverbrauch unserer konventionell betriebenen Fahrzeuge zu senken. Darüber hinaus setzen wir verstärkt auf alternative Antriebe und Kraftstoffe. Dabei liegt unser Schwerpunkt auf dem Kurzstreckebereich und dem Einsatz von Elektromobilität. Für die Langstreckentransporte testen wir den Einsatz nachhaltig hergestellter Biokraftstoffe und Flüssiggasantriebe. Für den Schwerlasttransport, also Lkw mit einem zulässigen Gesamtgewicht von mehr als 7,5 t, haben wir konzernweit Mindeststandards definiert.

Auch durch eine intelligente Netzwerk- und Routenplanung und einen Wechsel der Transportmodi erzielen wir Effizienzgewinne. Dank der fortschreitenden Digitalisierung wird die Datenerfassung über Sensoren und Apps immer einfacher und ermöglicht uns, die Logistikketten über Kontinente hinweg noch besser miteinander zu vernetzen und Prozesse zu optimieren.



**Ökostrom senkt Emissionsanteil der Gebäude**

Unsere rund 12.600 Standorte tragen mit lediglich 2 % zu unseren CO<sub>2</sub>e-Emissionen bei. Vor allem die verstärkte Nutzung von moderner Gebäudetechnik und der hohe Anteil von Ökostromnutzung fördern diese Entwicklung. Außerdem schulen wir unsere Beschäftigten im Umgang mit der Technik, sodass sie zum verantwortungsvollen Umgang mit den Ressourcen beitragen können.

Der Anteil des Ökostroms am Gesamtstromverbrauch liegt im Konzern bereits bei 83 %; in 27 Ländern decken wir beinahe den vollständigen Strombedarf dadurch ab. Sofern entsprechende Qualitäten und Quantitäten in den Märkten vorhanden sind und die Nutzung wirtschaftlich sinnvoll ist, werden wir die Nutzung von Ökostrom weiter ausbauen.

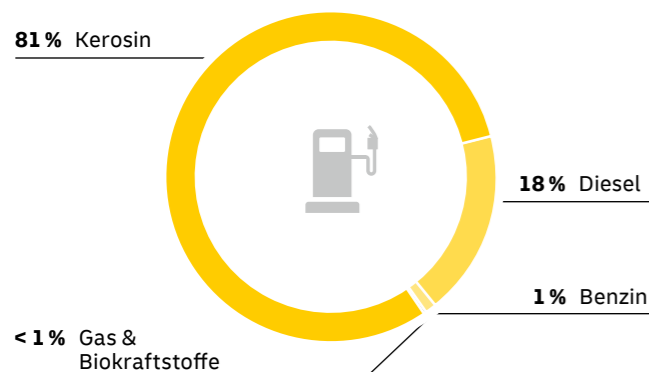
Im Berichtsjahr betrug der Energieverbrauch in unseren Gebäuden und Anlagen 3.139 Mio. kWh (2018: 3.194 Mio. kWh) und lag damit etwa 2 % unter dem Vorjahresniveau. Vor allem durch die die Nutzung von Ökostrom konnten wir erneut 0,54 Mio. t CO<sub>2</sub>e (2018: 0,53 Mio. t CO<sub>2</sub>e) Emissionen einsparen. [↻ Seite 105](#)

Beispiele aus der Praxis (nicht geprüft):

- In Panama liefert Photovoltaik an einem unserer Standorte 82 % der Energie. 2019 führte dies zu einer Einsparung von 65 t CO<sub>2</sub>e-Emissionen.
- In Tampere, Finnland, steht unser erster emissionsfreier Standort. Dort wird neben einem hochmodernen Photovoltaiksystem eine geothermische Anlage genutzt, die zum Kühlen und Heizen dient.
- In unserem Logistikzentrum am Flughafen Köln/Bonn, Deutschland, wird ein Eis-Energiespeicher mit über 1,3 Mio. Litern Fassungsvermögen zur Wärmeversorgung und Kühlung genutzt. In Kombination mit einer Wärmepumpe und Photovoltaik arbeitet diese Technologie ebenfalls emissionsfrei.

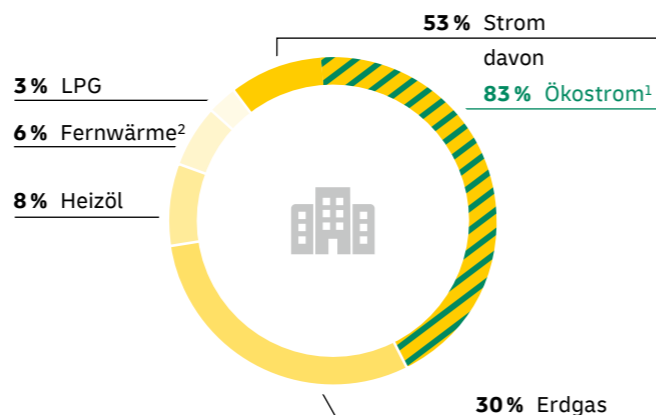
**Flotte: Energieverbrauch Konzern 2019**

Gesamt: 23.519 Mio. kWh



**Gebäude: Energieverbrauch Konzern 2019**

Gesamt: 3.139 Mio. kWh



1) Länder mit einer nahezu vollständigen Abdeckung des Strombedarfs: Argentinien, Belgien, Brasilien, Kanada, Kolumbien, Deutschland, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Hongkong, Indonesien, Irland, Indien, Italien, Mexiko, Niederlande, Norwegen, Philippinen, Puerto Rico, Schweden, Singapur, Thailand, Türkei, Taiwan, USA, Vietnam, Südafrika. 2) Inkl. Fernkühlung.

**Luftverschmutzung verringern ✓**

Bei der Verbrennung fossiler Kraftstoffe entstehen lokale Luftschadstoffe wie Stickstoffoxide (NO<sub>x</sub>), Schwefeldioxid (SO<sub>2</sub>) und Feinstaub (PM<sub>10</sub>), was sich vor allem in urbanen Räumen auf die Luftqualität auswirkt. Mit dem Einsatz emissionsfreier Lösungen, darunter die Zustellung und Abholung zu Fuß, mit dem Fahrrad oder dem E-Fahrzeug, wollen wir diesen Effekt, zu dem wir mit unserem Geschäftsmodell ebenfalls beitragen, verringern.

Bis 2025 wollen wir den Ausstoß lokaler Luftschadstoffe reduzieren, indem wir unsere eigene Zustellung und Abholung zu 70 % mit emissionsfreien Lösungen durchführen. In die Berechnung beziehen wir ausschließlich eigene Leistungen (GHG Protocol Scopes 1 und 2) ein. Unsere Abhol- und Zustellrouten werden fortlaufend optimiert. Dabei setzen wir stärker auf Ansätze, die eine Zustellung zu Fuß, mit dem Fahrrad oder den Einsatz von Fahrzeugen ermöglichen, die über voll- oder teilelektrische Antriebe verfügen.

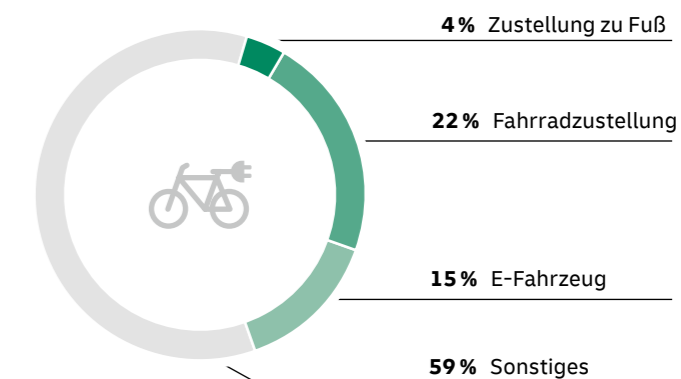
Im Berichtsjahr lag der Anteil in der Abholung und Zustellung bereits bei 33 %. Wie geplant haben wir die E-Mobilität auch außerhalb Deutschlands ausgerollt. 2020 werden wir den Ausbau emissionsfreier Konzepte auf der sogenannten ersten und letzten Meile fortführen.

**Emissionsfreie Zustellung**

Bei der Abholung und Zustellung im Unternehmensbereich Post & Paket Deutschland setzen wir bereits rund 27.000 Fahrräder ein, darunter 13.000 E-Fahrräder und 235 Lastenfahrräder. Im Berichtsjahr wurde die Fahrradflotte um 1.500 neue E-Fahrräder aufgestockt.

**Emissionsfreie Zustellung in Deutschland 2019<sup>1</sup>**

Anzahl Zustellbezirke: 68.091



1) Post & Paket Deutschland 2019.

**StreetScooter in Zahlen<sup>1</sup>**

- 10.802 StreetScooter
- 14.460 Ladestationen
- 120 Mio. km Fahrleistung
- 39.600 t CO<sub>2</sub>e-Emissionen vermieden

1) Nicht geprüft.

Im Unternehmensbereich Express laden die Kuriere an zentralen Punkten vorsortierte Container auf Lastenfahräder auf. Das sogenannte City-Hub-Konzept wurde bereits in zahlreichen europäischen Städten erfolgreich umgesetzt. Bis zu 8 t CO<sub>2</sub>e kann ein einzelnes Cubicycle (E-Lastenfahrrad) jährlich einsparen, wenn wir einen konventionellen Transporter damit ersetzen. 2019 wurden in Dublin, Rotterdam, Groningen, Frankfurt, Kopenhagen, Turku und Wien Cubicycles eingeführt. Weitere positive Nebeneffekte sind die Reduzierung der Lärmbelastung und Parkplatzproblematik in den Städten.

## EIN LASTENFAHRRAD VERMEIDET JÄHRLICH BIS ZU 8 t CO<sub>2</sub><sup>1</sup>

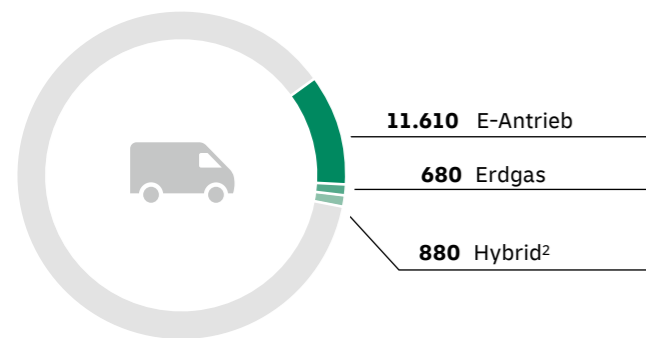
<sup>1</sup>) nicht geprüft

### Anteil alternativer Antriebe gestiegen (nicht geprüft)

Im Konzern nutzen wir bereits 13.532 Fahrzeuge mit alternativen Antrieben, davon 11.610 mit E-Antrieb. Nach wie vor gibt es in der Logistik keine einzelne Lösung, um den Verbrauch fossiler Kraftstoffe deutlich zu verringern oder den Emissionsausstoß zu vermeiden. Darum erproben wir in unseren Flotten und an unseren Standorten vielversprechende alternative Technologien und Maßnahmen: auf der Kurzstrecke E-Fahrzeuge bis hin zu Plug-in-Hybriden, auf längeren Distanzen Fahrzeuge mit Brennstoffzellen und nachhaltige flüssige Kraftstoffe wie Biodiesel.

### Alternative Antriebe 2019<sup>1</sup>

Gesamt: 103.573 Fahrzeuge



<sup>1</sup>) Nicht geprüft. <sup>2</sup>) Darin enthalten 71 Dual-Fuel-Antriebe.

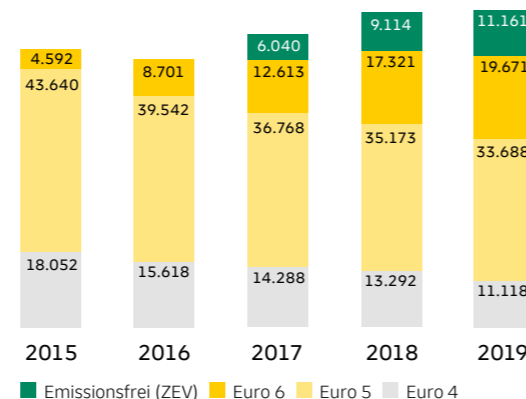
### Beispiele aus der Praxis (nicht geprüft)

- **Lkw mit E-Antrieb:** In Deutschland sind bereits 6 Lkw bis 7,5 t und in den Niederlanden 3 Schwerlast-Lkw (12 t) im Pilotbetrieb.
- **Photovoltaik zur Versorgung der Fahrzeugelektrik:** Fahrzeuge und Lkw-Anhänger werden dazu mit zwei Millimeter dicken Solarmatten versehen, die von TRAILAR, einem durch Beschäftigte gegründeten Start-up-Unternehmen, entwickelt wurden. Insgesamt sind bereits über 500 Lkw damit ausgestattet. Jedes Fahrzeug kann jährlich bis zu 4,5 t CO<sub>2</sub>-Emissionen einsparen und den Kraftstoffverbrauch um bis zu 5 % verringern. 2020 wird TRAILAR seine Dienstleistungen global anbieten.

Unsere konventionellen Fahrzeuge werden kontinuierlich auf Basis der neuesten Emissionsstandards erneuert. Durch die Optimierung der Abhol- und Zustellrouten tragen wir ebenfalls dazu bei, die Auswirkungen auf die Luftqualität in urbanen Räumen zu mindern. In unserer konventionellen Fahrzeugflotte entsprachen bereits 80 % der Fahrzeuge den Euronormklassen 5 oder 6 oder waren vollständig emissionsfrei (ZEV). ↻ Seite 108

### Fahrzeuge nach Schadstoffklassen 2019<sup>1</sup>

Gesamtzahl: 75.638 Fahrzeuge<sup>2</sup>



<sup>1</sup>) Nicht geprüft. <sup>2</sup>) Umfasst die größten Fahrzeugflotten im Gültigkeitsbereich der Euro-Schadstoffklassen.

## Grüne Produkte

Mit unseren grünen Produkten bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, ihren ökologischen Fußabdruck zu erkennen und durch alternative Transportmöglichkeiten zu verbessern oder ihre Emissionen auszugleichen. Darüber hinaus bieten wir ihnen umfassende Beratungsleistungen, durch die sie die Effizienz in ihrer gesamten Lieferkette optimieren können.

### Unser Produktportfolio

Mit standardisierten und maßgeschneiderten Produkten unterstützen wir unsere Kunden, ihre eigenen Klimaziele zu erreichen und auch die Umweltfreundlichkeit ihrer Lieferketten zu erhöhen.

- **CO<sub>2</sub>-Report:** Wir fassen die Treibhausgasemissionen unserer Kunden, die durch ihre Transport- und Logistikaufträge an uns entstanden sind, zusammen und stellen diese Berichte in unterschiedlichen Formaten zu Verfügung.
- **Klimaneutrale Produkte:** Unsere Kunden können ihre transport- und logistikbezogenen Treibhausgasemissionen durch Gold-Standard-zertifizierte Klimaschutzprojekte ausgleichen. Unser eigenes Klimaschutzprojekt in Lesotho ist dafür ein Beispiel. Im Berichtsjahr wurden rund 2 Mrd. klimaneutrale Sendungen befördert. Wir gehen davon aus, dass diese eine Kompensation von rund 270.000 t CO<sub>2</sub>e (2018: 250.000 t CO<sub>2</sub>e) erforderten. Der Abschluss der Prüfung erfolgt nach der Veröffentlichung dieses Berichts. Unser eigenes Klimaprojekt in Lesotho hat 2019 etwa 30.000 CO<sub>2</sub>-Zertifikate generiert. Seit dem Start des Projekts im Jahr 2012 konnten bereits rund 150.000 t CO<sub>2</sub>e eingespart werden.

## LESOTHO-PROJEKT GLEICHT 150.000 t CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN AUS

- **Grüne Optimierung:** Unsere Spezialist\*innen analysieren die gesamte Kundenlieferkette und leiten aus den Ergebnissen maßgeschneiderte Konzepte für die Kunden ab, vom Design von Logistiknetzwerken über alle Transportmodi bis hin zu Lösungen für die Lagerlogistik.

Neben den ökologischen Vorteilen betrachten wir dabei auch mögliche Kosteneinsparungen.

- **Förderung der Kreislaufwirtschaft (Circular Economy):** Als Bestandteil der Grünen Optimierung gewinnt dieses Produkt weiter an Bedeutung. Mit unserem Produktportfolio DHL EnviroSolutions unterstützen wir unsere Kunden bei der Entwicklung von Lösungen für die Rückführungs- und Entsorgungslogistik und bei der Erfüllung der Vorgaben aus der erweiterten Herstellhaftung. In einem Projekt arbeiten wir daran, den Einsatz von Einwegplastik in der Lieferkette zu reduzieren und nachhaltige Verpackungslösungen zu implementieren. In Brasilien bietet der Unternehmensbereich Express seinen Großkunden bereits wiederverwendbare und recyclingfähige Lösungen für den Palettentransport, bestehend aus einem haltbaren Netz und Haken. Diese Lösung wird nun auch im Unternehmensbereich Supply Chain in einem Warenlager eines Großkunden in Tschechien getestet.

## Training & Aufforsten ✓

Das Engagement unserer Beschäftigten kann entscheidend zur erfolgreichen Umsetzung unserer Umweltziele beitragen. Darum wollen wir 80 % unserer Beschäftigten zu GoGreen-Expert\*innen bis 2025 zertifizieren und sie so an unseren Umwelt- und Klimaschutzaktivitäten beteiligen. Zudem engagieren wir uns für den Schutz der Wälder, indem wir bis 2025 zusammen mit anerkannten Partnerorganisationen jährlich 1 Mio. Bäume pflanzen werden.

### GoGreen-Expert\*in werden

Im Fokus unserer GoGreen-Certified-Trainings stehen nicht nur theoretische Grundkenntnisse. Vielmehr möchten wir unsere Beschäftigten dafür sensibilisieren, wie sie mit ihrer täglichen Arbeit unsere Konzernumweltziele unterstützen können. Das Curriculum besteht aus einem Basismodul und Wahlmodulen, die auf die jeweiligen Anforderungen in den Unternehmensbereichen ausgerichtet sind. Bis zum Jahresende wurde das Basismodul von rund 20.000 Beschäftigten absolviert. 2020 werden wir die Module in den wichtigsten Sprachen den Beschäftigten im Konzern bereitstellen.



### Bereits über drei Millionen Bäume gepflanzt

Wälder dienen dem Schutz von Mensch und Umwelt. Unter anderem binden sie Kohlendioxid aus der Luft und tragen dadurch zur Verminderung des Treibhauseffektes bei. Unsere Partnerorganisationen – anerkannte Wohltätigkeitsorganisationen, NGOs oder nationale Forstbehörden – kennen sich am besten mit den lokalen Standortbedingungen aus. Daher übernehmen sie zum größten Teil die Pflanzung der Bäume, mit denen wir Wälder aufforsten wollen. Im Berichtsjahr wurden erneut über 1 Mio. Bäume mit Partnerorganisationen und von unseren Beschäftigten gepflanzt. Damit tragen wir bereits mit mehr als 3 Mio. Bäumen zur Aufforstung bei.

## Weitere Umweltaspekte

Themen wie Lärmbelastung, Abfall, natürliche Rohstoffe und Biodiversität werden weder von uns noch von unseren Stakeholdern als materiell eingeschätzt, die Umweltauswirkungen unseres Geschäftsmodells sind diesbezüglich nicht gravierend. Ungeachtet dessen halten wir diese Themen für gesellschaftlich relevant und berichten in Grundzügen darüber.

- **Lärmbelastung:** An unseren Standorten in oder in der Nähe von Wohngebieten arbeitet unser Management eng mit den Anwohner\*innen und anderen Stakeholdern zusammen. Dadurch stellen wir sicher, den von uns verursachten Lärm auf ein akzeptables Minimum zu reduzieren. Auch durch den vermehrten Einsatz von E-Fahrzeugen in der Zustellung und Abholung sowie der Modernisierung unserer Luftflotte leisten wir einen Beitrag zur Lärmreduzierung.
- **Abfall und Recycling:** Soweit möglich versuchen wir, Abfall wie Transportverpackungen oder Papiermüll in unseren Büros zu vermeiden, und nutzen vermehrt die Digitalisierung. Wir unterstützen das Recycling von Materialien und leisten somit einen Beitrag zur Kreislaufwirtschaft. Wartung und gegebenenfalls Entsorgung unserer Flugzeuge, Fahrzeuge und IT-Ausstattung liegen in der Regel in der Verantwortung der Hersteller oder anderer externer Anbieter. In den Wartungs- und Entsorgungsverträgen sind explizite Vorgaben zur Einhaltung umweltfreundlicher Prozesse enthalten. Obwohl Abfall für uns kein materielles Thema darstellt, ist Mülltrennung an vielen unserer Standorte Standard. Die Erfassung und

richtlinienkonforme Entsorgung des Abfalls erfolgt im Rahmen der örtlichen Umweltmanagementsysteme. Unser Know-how stellen wir auch unseren Kunden zur Verfügung, zum Beispiel bieten wir unseren Großkunden in Brasilien wiederverwendbare und recyclingfähige Verpackungen für den Palettentransport.

- **Natürliche Ressourcen:** Ausschließlich recycelte Papierprodukte kommen zum Einsatz, sofern sie die technischen und ökonomischen Anforderungen erfüllen. Den Papierverbrauch und die Verpackungsmengen senken wir, um die Nachfrage nach Frischfaserpapier zu verringern. Dabei arbeiten wir eng mit Fachleuten und Kunden zusammen. Wasser wird an unseren Standorten hauptsächlich als Trinkwasser oder für sanitäre Anlagen benötigt. Wir beziehen es vorwiegend über die kommunale Wasserversorgung und entsorgen es über die öffentliche Kanalisation. Im Rahmen unseres Umweltmanagements setzen wir Maßnahmen zur Reduzierung des Wasserverbrauchs um. Sofern möglich installieren wir bei Neubaumaßnahmen Wasserrückgewinnungsanlagen und effiziente Sanitäranlagen. Der Verbrauch und die Entsorgung von Wasser zählen nicht zu den materiellen Umweltthemen. Daher werden die Daten nicht konzernweit erfasst, der Verbrauch wird nur für Deutschland berichtet. [↪ Seite 108](#)
- **Biodiversität:** In der Regel stellt unser Geschäftsbetrieb keine unmittelbare Gefährdung für Naturschutzgebiete oder geschützte Tiere und Pflanzen dar. Unsere Standorte liegen meist in städtischen Bereichen oder ausgewiesenen Gewerbegebieten. Jedoch wirken sich unsere Aktivitäten durch Treibhausgasemissionen, Luftschadstoffe, Ressourcenverbrauch und weitere Umweltfaktoren auf die Ökosysteme aus. Deshalb werden zum Beispiel in der Konzernrichtlinie über die Verwendung flüssiger Biokraftstoffe hinaus auch Aspekte der Biodiversität in den Herkunftsländern der Kraftstoffe berücksichtigt. Außerdem unterstützen wir die Biodiversitätskonvention der Vereinten Nationen. In unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist der Transport von geschützten Tier- und Pflanzenarten ausdrücklich ausgeschlossen. Wir sind Mitglied in der United for Wildlife Transport Taskforce. Insbesondere in Thailand unterstützen wir Anstrengungen, den Wildtierhandel zu unterbinden. Unsere Beschäftigten wurden in einem Workshop entsprechend für dieses Thema sensibilisiert.

# ANHANG

98 Mitarbeiter\*innen

105 Umwelt

108 Gesellschaft

109 Ökonomie

110 Prüfvermerk

112 Glossar & Stichwortverzeichnis

# ANHANG

## MITARBEITER\*INNEN

### Beschäftigte nach Kopfzahl<sup>1</sup> ✓

GRI 102-8; SASB TR-AF-320a.1; TR-AF-540a.2, TR-AF-540a.3; Ⓜ Seite 58

	2014	2015	2016	2017	2018 <sup>2</sup>	2019
<b>Beschäftigte zum Jahresende</b>						
<b>Konzern</b>	<b>488.824</b>	<b>497.745</b>	<b>508.036</b>	<b>519.544</b>	<b>547.459</b>	<b>546.924</b>
Davon Arbeitnehmer	n. b.	n. b.	n. b.	483.927	513.770	516.467
Beamte	n. b.	n. b.	n. b.	29.694	27.805	24.926
Auszubildende	n. b.	n. b.	n. b.	5.923	5.884	5.531
<b>Anteil Teilzeitbeschäftigte (%)</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>17</b>
<b>Nach Regionen</b>						
Europa	322.440	326.979	333.080	339.521	351.429	348.604
Davon Europa (ohne Deutschland)	116.709	118.239	121.987	123.719	128.782	127.700
Deutschland	205.731	208.740	211.093	215.802	222.647	220.904
Amerikas	76.230	78.027	81.152	84.470	92.753	96.413
Asien/Pazifik	72.121	73.843	75.045	76.727	84.036	80.687
Übrige Regionen	18.033	18.896	18.759	18.826	19.241	21.220
<b>Nach Divisionen</b>						
Post & Paket Deutschland	200.868	206.686	214.873	219.738	192.244	190.263
Express	79.896	87.453	88.409	96.047	101.420	103.878
Global Forwarding, Freight	47.079	44.737	44.283	43.438	45.412	45.426
Supply Chain	148.329	147.650	149.279	148.201	158.419	159.430
eCommerce Solutions	-	-	-	-	36.897	34.795
Konzernfunktionen	12.652	11.219	11.192	12.120	13.067	13.132
<b>Beschäftigte im Jahresdurchschnitt</b>						
<b>Konzern</b>	<b>484.025</b>	<b>492.865</b>	<b>498.459</b>	<b>513.338</b>	<b>534.370</b>	<b>544.282</b>
Davon Arbeitnehmer	440.973	451.882	459.990	477.251	499.943	512.325
Beamte	37.963	35.669	32.976	30.468	28.718	26.296
Auszubildende	5.089	5.314	5.493	5.619	5.709	5.661
<b>Nach Regionen</b>						
Europa	n. b.	n. b.	n. b.	334.868	345.918	347.779
Davon Europa ohne Deutschland	n. b.	n. b.	n. b.	123.270	126.229	127.480
Deutschland	n. b.	n. b.	n. b.	211.598	219.689	220.299
Amerikas	n. b.	n. b.	n. b.	83.012	88.481	94.653
Asien/Pazifik	n. b.	n. b.	n. b.	76.770	80.841	81.617
Übrige Regionen	n. b.	n. b.	n. b.	18.688	19.130	20.233
<b>Nach Divisionen</b>						
Post & Paket Deutschland	n. b.	n. b.	n. b.	215.303	189.814	189.490
Express	n. b.	n. b.	n. b.	90.884	98.697	102.356
Global Forwarding, Freight	n. b.	n. b.	n. b.	44.142	44.933	45.837
Supply Chain	n. b.	n. b.	n. b.	151.230	154.034	157.656
eCommerce Solutions	-	-	-	-	34.237	35.866
Konzernfunktionen	n. b.	n. b.	n. b.	11.779	12.655	13.077

n. b. = Nicht berichtet. 1) Inklusive Auszubildende. 2) Angepasstem gem. Textziffer 9 Konzernanhang. Ⓜ Geschäftsbericht 2019.

### Beschäftigte nach Vollzeitkräften (FTE) ✓

GRI 102-8; SASB TR-AF-320a.1; TR-AF-540a.2, TR-AF-540a.3; Ⓜ Seite 58

	2014	2015	2016	2017	2018 <sup>3</sup>	2019
<b>Vollzeitkräfte zum Jahresende<sup>1</sup></b>						
<b>Konzern</b>	<b>443.784</b>	<b>450.508</b>	<b>459.262</b>	<b>472.208</b>	<b>499.018</b>	<b>499.250</b>
<b>Nach Regionen</b>						
Europa	279.486	282.688	287.641	294.839	305.848	303.543
Davon Europa ohne Deutschland	108.890	109.646	113.104	114.360	118.745	117.748
Deutschland	170.596	173.042	174.537	180.479	187.103	185.795
Amerikas	74.573	76.666	79.347	82.887	90.648	94.696
Asien/Pazifik	71.216	72.723	73.979	76.081	83.561	80.135
Übrige Regionen	18.509	18.431	18.295	18.401	18.961	20.876
<b>Nach Divisionen</b>						
Post & Paket Deutschland	166.342	170.549	177.307	183.430	160.354	158.713
Express	75.185	82.127	82.792	90.784	95.717	98.203
Global Forwarding, Freight	44.059	42.200	41.886	41.034	42.783	42.712
Supply Chain	146.220	145.032	146.739	145.575	155.954	156.836
eCommerce Solutions	-	-	-	-	31.883	30.335
Konzernfunktionen	11.978	10.600	10.538	11.385	12.327	12.451
<b>Vollzeitkräfte im Jahresdurchschnitt<sup>2</sup></b>						
<b>Konzern</b>	<b>440.809</b>	<b>449.910</b>	<b>453.990</b>	<b>468.724</b>	<b>489.571</b>	<b>499.461</b>
<b>Nach Regionen</b>						
Europa	n. b.	n. b.	n. b.	292.374	303.621	305.333
Davon Europa ohne Deutschland	n. b.	n. b.	n. b.	114.400	117.054	117.822
Deutschland	n. b.	n. b.	n. b.	177.974	186.567	187.511
Amerikas	n. b.	n. b.	n. b.	81.499	86.547	92.752
Asien/Pazifik	n. b.	n. b.	n. b.	76.419	80.563	81.429
Übrige Regionen	n. b.	n. b.	n. b.	18.432	18.840	19.947
<b>Nach Divisionen</b>						
Post & Paket Deutschland	164.582	169.430	172.717	179.345	159.032	159.100
Express	73.009	79.318	81.615	86.313	93.550	96.850
Global Forwarding, Freight	44.311	44.588	43.060	42.646	43.347	44.265
Supply Chain	146.400	145.827	145.788	149.042	151.877	155.791
eCommerce Solutions	-	-	-	-	29.493	30.797
Konzernfunktionen	12.507	10.747	10.810	11.378	12.272	12.659

n. b. = Nicht berichtet. 1) Exkl. Auszubildende. 2) Inkl. Auszubildende. 3) Angepasstem gem. Textziffer 9 Konzernanhang. Ⓜ Geschäftsbericht 2019.



**Externes weisungsgebundenes Personal (FTE) im Jahresdurchschnitt** ✓ GRI 102-8; SASB TR-AF-320a.1; TR-AF-540a.2, TR-AF-540a.3; ↻ Seite 58

Im Jahresdurchschnitt	2017	2018 <sup>1</sup>	2019
<b>Konzern</b>	<b>76.513</b>	<b>78.822</b>	<b>83.166</b>
<b>Nach Regionen</b>			
Europa	37.540	37.514	34.483
Davon Europa ohne Deutschland	32.473	33.138	30.446
Deutschland	5.067	4.376	4.037
Amerikas	12.370	11.982	12.519
Asien/Pazifik	23.789	26.456	33.514
Übrige Regionen	2.814	2.870	2.650
<b>Nach Divisionen</b>			
Post & Paket Deutschland	6.770	2.672	2.379
Express	8.268	7.859	7.401
Global Forwarding, Freight	2.497	3.273	2.618
Supply Chain	58.850	59.405	55.384
eCommerce Solutions	-	4.581	13.193
Konzernfunktionen	127	1.031	2.190

n. b. = Nicht berichtet. 1) Angepasst gem. Textziffer 9 Konzernanhang. ↻ Geschäftsbericht 2019.

**Fluktuation (Prozent)** ✓

↻ Seite 60

	2014	2015	2016	2017	2018 <sup>2</sup>	2019
<b>Konzern</b>	<b>12,6</b>	<b>13,6</b>	<b>14,9</b>	<b>15,3</b>	<b>16,6</b>	<b>18,1</b>
Davon geplante Fluktuation	6,1	6,6	7,3	6,8	7,4	9,1
ungeplante Fluktuation	6,6	7,0	7,6	8,5	9,2	9,0
Fluktuation Führungskräfte <sup>1</sup>	-	-	6,7	6,4	7,4	9,6
Interne Besetzungen Führungskräfte <sup>1</sup>	86,9	81,1	78,3	80,8	78,7	82,8
<b>Ungeplante Fluktuation</b>						
<b>Nach Regionen</b>						
Europa	3,3	3,8	4,3	4,7	4,9	5,1
Davon Europa ohne Deutschland	8,2	8,7	10,0	10,8	10,9	10,8
Deutschland	0,6	0,9	0,9	1,2	1,5	1,8
Amerikas	15,6	15,7	18,8	22,8	25,3	22,7
Asien/Pazifik	11,5	11,9	10,4	10,5	11,0	10,5
Übrige Regionen	7,1	7,0	6,3	5,1	5,2	4,7
<b>Nach Divisionen</b>						
Post & Paket Deutschland	2,0	2,6	2,8	3,5	1,1	1,4
Express	7,1	7,1	8,5	9,4	9,8	8,3
Global Forwarding, Freight	10,0	10,9	10,2	11,0	11,4	10,1
Supply Chain	12,0	11,9	13,3	14,8	16,5	16,7
eCommerce Solutions	-	-	-	-	18,5	16,7
Konzernfunktionen	3,3	4,7	5,1	4,7	5,7	5,3

1) Oberes und mittleres Management. 2) Angepasst gem. Textziffer 9 Konzernanhang. ↻ Geschäftsbericht 2019.

**Altersstruktur der Beschäftigten**

↻ Seite 58

	2016 <sup>1</sup>	2017 <sup>1</sup>	2018 <sup>1</sup>	2019 <sup>1</sup>			
				Durchschnittsalter	Durchschnittsalter	Anteil der Beschäftigten	
				bis 26 Jahre	ab 27 Jahre	ab 55 Jahre	
<b>Konzern</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>13 %</b>	<b>70 %</b>	<b>17 %</b>
<b>Nach Regionen</b>							
Europa	43	43	43	43	11 %	66 %	23 %
Davon Europa ohne Deutschland	41	41	41	41	12 %	72 %	16 %
Deutschland	45	44	44	45	11 %	63 %	26 %
Amerikas	38	38	38	38	19 %	70 %	11 %
Asien/Pazifik	35	35	35	35	18 %	78 %	4 %
Übrige Regionen	36	37	41	37	10 %	86 %	4 %
<b>Nach Divisionen</b>							
Post & Paket Deutschland	-	44	43	45	11 %	62 %	27 %
Express	-	37	38	38	15 %	78 %	7 %
Global Forwarding, Freight	-	39	38	38	16 %	73 %	11 %
Supply Chain	-	39	39	39	16 %	71 %	13 %
eCommerce Solutions	-	-	-	44	0 %	84 %	16 %
Konzernfunktionen	-	44	43	46	7 %	61 %	32 %

1) Abdeckungsquote Konzern: 97 % (2017); 94 % (2016); ab 2018 mind. 99 %.

**Generationenvertrag in Deutschland<sup>1</sup>: Beschäftigte mit Zeitwertkonto<sup>2</sup> und in Altersteilzeit** ✓

↻ Seite 58

Zum 31. Dezember	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Beschäftigte mit Zeitwertkonten</b>	<b>18.788</b>	<b>20.404</b>	<b>25.724</b>	<b>28.030</b>	<b>29.481</b>	<b>32.616</b>
Davon Angestellte	18.788	20.404	22.801	24.401	25.464	28.444
Beamte	-	-	2.923	3.629	4.017	4.172
<b>Beschäftigte in Altersteilzeit</b>	<b>2.323</b>	<b>3.305</b>	<b>4.307</b>	<b>4.962</b>	<b>5.432</b>	<b>6.251</b>
Davon Angestellte	2.323	3.305	3.718	3.886	4.115	4.929
Beamte	-	-	589	1.076	1.317	1.322

1) Deutsche Post AG, Hauptgesellschaft in Deutschland. 2) Bei Beamten Lebensarbeitszeitkonto.

**Beschäftigte mit Behinderungen in Deutschland<sup>1,2</sup>** ✓

↻ Seite 58

Im Jahresdurchschnitt	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Beschäftigte mit Behinderungen	14.741	15.149	15.456	15.534	15.610	15.382
Beschäftigungsquote (%)	9,1	9,6	9,9	9,8	9,5	9,1

1) Deutsche Post AG, Hauptgesellschaft in Deutschland. 2) Gemäß § 80 Sozialgesetzbuch IX.

## Beschäftigte nach Geschlecht zum Jahresende (Prozent)

Seite 58

	2014	2015	2016	2017	2018 <sup>1</sup>	2019
<b>Konzern zum 31. Dez.</b>						
Weibliche Beschäftigte	35,9	35,5	35,0	35,0	34,8	34,4
Männliche Beschäftigte	64,1	64,5	65,0	65,0	65,2	65,6
<b>Anteil weiblicher Beschäftigter</b>						
<b>Nach Regionen</b>						
Europa	39,3	38,7	38,1	37,8	37,4	37,0
Davon Europa ohne Deutschland	28,7	28,8	29,0	29,6	29,9	30,1
Deutschland	45,2	44,3	43,4	42,5	41,8	40,9
Amerikas	30,2	32,0	31,7	31,4	31,8	32,5
Asien/Pazifik	29,7	28,8	27,9	29,7	29,8	28,2
Übrige Regionen	23,5	22,3	23,1	23,3	24,0	25,2
<b>Nach Divisionen</b>						
Post & Paket Deutschland	43,8	42,6	41,2	40,7	43,0	42,1
Express	26,7	28,5	28,3	28,5	28,5	28,7
Global Forwarding, Freight	42,3	43,9	42,4	44,3	44,4	41,5
Supply Chain	27,5	27,0	27,7	28,0	29,2	29,7
eCommerce Solutions	-	-	-	-	21,6	20,7
Konzernfunktionen	41,0	37,3	37,8	37,6	36,6	36,3

1) Angepasst gem. Textziffer 9, Konzernanhang, Geschäftsbericht 2019.

## Ergebnisse der konzernweiten Mitarbeiterbefragung (Prozent)

Seite 69

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Beteiligungsquote Konzern</b>	<b>73</b>	<b>74</b>	<b>76</b>	<b>76</b>	<b>77</b>
<b>Zustimmungsquoten Konzern nach Kategorien</b>					
Mitarbeiter-Engagement (ab 2019 bonusrelevant für Führungskräfte)	73	75	75	76	77
Aktive Führung (bis 2018 bonusrelevant für Führungskräfte)	73	74	75	76	78
Kundenorientierung & Qualität	79	81	80	81	82
Zukunft & Strategie	69	72	72	72	73
Kommunikation	74	75	76	77	78
Zusammenarbeit	83	84	84	84	85
Lernen & Entwicklung	79	81	81	82	83
Arbeitsbedingungen	77	78	78	79	80
Kontinuierliche Verbesserung	65	67	68	69	70
Unternehmensverantwortung	75	77	77	78	79
<b>Index Handlungsfähigkeit</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>81</b>	<b>81</b>	<b>82</b>

## Frauenanteil im Management

Seite 59

	2014	2015	2016	2017	2018 <sup>5</sup>	2019
<b>In Gremien</b>						
Vorstand <sup>1</sup>	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3	12,5
Aufsichtsrat <sup>2</sup>	35,0	35,0	40,0	40,0	35,0	35,0
<b>Im oberen &amp; mittleren Management</b>						
<b>Konzern</b>	<b>19,3</b>	<b>20,7</b>	<b>21,1</b>	<b>21,5</b>	<b>22,1</b>	<b>22,2</b>
Davon oberes Management	-	17,5	18,3	18,3	18,6	19,3
mittleres Management	-	22,6	22,7	23,3	24,0	23,7
<b>Nach Regionen</b>						
Europa	-	20,5	20,8	21,4	21,9	22,4
Davon Europa ohne Deutschland	-	20,3	21,0	21,5	22,3	23,0
Deutschland	21,1	20,6	20,7	21,3	21,5	21,6
Amerikas	-	19,7	20,3	20,8	20,9	20,6
Asien/Pazifik	-	23,4	23,6	23,4	25,2	24,7
Übrige Regionen	-	17,4	17,8	19,3	19,1	18,5
<b>Nach Divisionen</b>						
Post & Paket Deutschland	-	20,9	21,8	21,2	21,2	21,5
Express	-	20,9	20,7	21,2	22,5	22,8
Global Forwarding, Freight	-	19,6	20,5	21,6	20,5	21,0
Supply Chain	-	19,6	20,5	20,5	21,6	21,1
eCommerce Solutions	-	-	-	-	23,7	21,5
Konzernfunktionen	-	23,0	22,4	24,6	24,7	25,4

1) Umfasst acht Vorstandsressorts. Ein Vorstandsmitglied ist weiblich. 2) Umfasst 20 Mitglieder: 10 Mitglieder Anteilseigner, 10 Mitglieder Arbeitnehmervertreter.

3) Segmentstruktur Anhang, Textziffer 9 Konzernanhang, Geschäftsbericht 2019.

## Fort- und Weiterbildung

GRI 404-1; Seite 67

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Zeitaufwand &amp; Zufriedenheit Konzern</b>						
Gesamt Zeitaufwand Konzern <sup>1</sup> (Mio. Std.)	4,5	4,4	4,7	4,7	4,7	4,7
Trainingstage je Mitarbeiter*in <sup>1</sup>	1,5	1,4	1,5	1,4	1,4	1,3
Trainingstage je Vollzeitkraft <sup>2</sup> (Tage) <sup>1</sup>	n. b.	n. b.	n. b.	n. b.	1,2	1,2
Zufriedenheitsquote mit Trainingsangebot <sup>3</sup>	71	79	81	81	82	83
<b>Kosten für Fort- und Weiterbildung</b>						
Trainingskosten je Mitarbeiter*in (Euro) <sup>1,2,4</sup>	150	149	143	155	152	153
Trainingskosten je Vollzeitkraft (Euro) <sup>1,2,4</sup>	166	165	159	172	168	169

1) Abdeckungsquoten Konzern: Ab 2017 80 %, davor 76 %. 2) Berechnung auf Basis von Kopfszahlen/ Vollzeitkräften im Jahresdurchschnitt. 3) Entspricht dem Indikator „Lernen und Entwicklung“ der jährlichen Mitarbeiterbefragung. Beteiligungsquote: 77 % (2019). 4) Die Kosten wurden analog Textziffer 6, Anhang zum Konzernabschluss, ermittelt.



Arbeitsunfallstatistik<sup>1</sup> ✓

GRI 102-8, 403-2; SASB TR-AF-320a.1; TR-AF-540a.2, TR-AF-540a.3; Ⓞ Seite 70

	2014 <sup>2</sup>	2015 <sup>3</sup>	2016 <sup>3</sup>	2017 <sup>3</sup>	2018 <sup>3,4</sup>	2019 <sup>3</sup>
<b>Unfallquoten</b>						
<b>Unfälle je 200.000 Arbeitsstunden Konzern (LTIFR)</b>	<b>4,2</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>
<b>Nach Regionen</b>						
Europa	n. b.	6,3	6,4	7,2	6,8	6,9
Davon Europa ohne Deutschland	n. b.	1,6	1,5	1,9	1,9	1,6
Deutschland	n. b.	10,2	10,6	11,6	10,9	11,0
Amerikas	n. b.	1,4	1,3	1,1	1,3	1,2
Asien/Pazifik	n. b.	0,3	0,3	0,3	0,4	0,4
Übrige Regionen	n. b.	0,8	1,9	0,7	0,9	0,8
<b>Nach Divisionen</b>						
Post & Paket Deutschland	10,1	10,0	10,2	10,9	12,1	12,5
Express	3,5	2,8	3,0	3,1	3,1	2,4
Global Forwarding, Freight	1,0	0,9	1,0	1,0	1,0	0,9
Supply Chain	0,7	0,8	0,6	0,6	0,7	0,6
eCommerce Solutions	-	-	-	-	1,5	1,6
Konzernfunktionen	0,5	0,5	0,4	0,4	0,8	0,4
<b>Weitere Kennzahlen</b>						
Ausfalltage pro Arbeitsunfall	14,2	15,6	14,8	15,3	15,8	16,5
Arbeitsunfälle mit Todesfolge <sup>3</sup>	4	6	4	3	8	3
Davon infolge von Verkehrsunfällen	-	1	2	1	3	1

n. b. = Nicht berichtet. 1) Abdeckungsquoten Konzern: 100 % ab 2018, 99 % (2017), 96 % ab 2015, 92 % (2014). 2) Nicht geprüft. 3) Inklusive weisungsgebundenes Personal.  
4) Angepasst, gemäß Textziffer 9 Konzernanhang, Ⓞ Geschäftsbericht 2019.

Krankenstand (Prozent)<sup>1</sup> ✓

Ⓞ Seite 74

	2014	2015	2016	2017	2018 <sup>2</sup>	2019
<b>Konzern</b>	<b>4,9</b>	<b>5,1</b>	<b>5,1</b>	<b>5,2</b>	<b>5,3</b>	<b>5,3</b>
<b>Nach Regionen</b>						
Europa	7,0	7,2	7,3	7,6	7,6	7,8
Davon Europa ohne Deutschland	4,1	4,2	4,0	4,2	4,3	4,6
Deutschland	8,6	9,1	9,4	9,7	9,7	9,7
Amerikas	1,6	1,7	1,7	1,8	1,8	1,9
Asien/Pazifik	1,3	1,5	1,7	1,6	1,6	1,7
Übrige Regionen	1,0	1,2	1,3	1,2	1,3	1,4
<b>Nach Divisionen</b>						
Post & Paket Deutschland	n. b.	n. b.	n. b.	n. b.	10,1	10,2
Express	n. b.	n. b.	n. b.	n. b.	2,6	2,7
Global Forwarding, Freight	n. b.	n. b.	n. b.	n. b.	2,9	3,1
Supply Chain	n. b.	n. b.	n. b.	n. b.	3,2	3,3
eCommerce Solutions	n. b.	n. b.	n. b.	n. b.	2,5	2,5
Konzernfunktionen	n. b.	n. b.	n. b.	n. b.	4,6	4,3

n. b. = nicht berichtet. 1) Abdeckungsquoten Konzern: 100 % seit 2017, 98 % (2016), 97 % (2015), 94 % (2014). 2) Angepasst gem. Textziffer 9 Konzernanhang, Ⓞ Geschäftsbericht 2019.

## UMWELT

## Energieverbrauch (Mio. kWh) ✓

SASB TR-AF-110a.3; Ⓞ Seite 92

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Flotte Gesamt<sup>1</sup></b>	<b>17.655</b>	<b>18.591</b>	<b>19.032</b>	<b>20.585</b>	<b>20.798</b>	<b>21.733</b>	<b>23.243</b>	<b>23.519</b>
Flüssige Kraftstoffe	17.627	18.551	18.977	20.523	20.740	21.686	23.190	23.474
Davon Kerosin	12.974	14.096	14.551	16.082	16.323	17.227	18.598	19.032
Benzin	331	173	184	188	203	194	221	251
Biodiesel	16	6	9	12	26	28	17	5
Bioethanol	2	<1	<1	1	1	<1	<1	1
Diesel	4.298	4.272	4.227	4.236	4.178	4.234	4.351	4.183
Flüssiggas (LPG)	6	4	6	4	9	3	3	2
Gasförmige Kraftstoffe	28	40	55	62	58	47	53	45
Davon Biogas	5	3	3	2	2	2	3	5
Erdgas (CNG)	23	37	52	60	21	15	34	30
Flüssigerdgas (LNG)	-	-	-	-	35	30	16	10
<b>Gebäude Gesamt</b>	<b>3.127</b>	<b>3.393</b>	<b>3.247</b>	<b>3.113</b>	<b>3.039</b>	<b>3.194</b>	<b>3.194</b>	<b>3.139</b>
Strom <sup>2</sup>	1.737	1.824	1.697	1.690	1.647	1.737	1.732	1.681
Davon Ökostrom	745	1.056	1.040	1.056	1.013	1.086	1.342	1.392
Konventioneller Strom	992	768	657	634	634	651	390	289
Erdgas	864	952	951	806	969	903	919	930
Heizöl <sup>3</sup>	242	248	308	305	328	275	259	245
Fernwärme	185	202	189	195	54	171	168	174
Fernkühlung	8	8	8	1	8	8	7	8
Flüssiggas (LPG)	91	159	94	116	33	100	109	101
<b>Energieverbrauch Gesamt</b>	<b>20.782</b>	<b>21.984</b>	<b>22.279</b>	<b>23.698</b>	<b>23.837</b>	<b>24.927</b>	<b>26.437</b>	<b>26.658</b>

1) Beinhaltet nur die Verbräuche der eigenen Flotte von Deutsche Post DHL Group. 2) Inklusive Verbrauch der Elektrofahrzeuge. 3) Enthält Mengen von Benzin und Diesel für Notstromversorgung.

CO<sub>2</sub>e-Effizienz (Indexpunkte) ✓

GRI 305-4; Ⓞ Seite 90

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 <sup>4</sup>	2019
<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>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>35</b>
Post & Paket Deutschland <sup>1</sup>	0	16	17	18	27	26	25	28	31	31	31	39	41
Express <sup>2</sup>	0	9	23	28	30	32	35	36	37	37	39	38	38
Global Forwarding, Freight <sup>3</sup>	0	0	2	9	10	11	15	20	21	23	26	28	30
Supply Chain <sup>4</sup>	0	-3	-4	11	20	26	23	27	32	30	30	39	42
eCommerce Solutions <sup>5</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24	24

1) Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub>e je Liter (physisches Volumen), neue Organisation ab 1. Jan. 2019. 2) Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub>e je Tonnen-km. 3) Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub>e je Tonnen-km.  
4) Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub>e je Quadratmeter Lagerfläche und CO<sub>2</sub>e nach Umsatz für Transportdienstleistungen. 5) Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub>e je Stück, neue Organisation ab 1. Jan. 2019. 6) Angepasst.

CO<sub>2</sub>e-Emissionen (Mio. t) ✓

GRI 305-1, 305-2, 305-3; SASB TR-AF-110a.1, TR-AF-430a.2; Ⓞ Seite 89

	2013	2014	2015	2016	2017	2018 <sup>1</sup>	2019
<b>Konzern<sup>2</sup></b>	<b>28,31</b>	<b>29,03</b>	<b>27,02</b>	<b>26,86</b>	<b>28,86</b>	<b>29,46</b>	<b>28,95</b>
Davon Scope 1	5,13	5,22	5,6	5,68	5,90	6,30	6,38
Scope 2	0,49	0,44	0,45	0,37	0,44	0,27	0,21
Scope 3	22,69	23,36	20,97	20,81	22,52	22,89	22,36
<b>Nach Unternehmensbereichen</b>							
<b>Post &amp; Paket Deutschland<sup>3</sup></b>	<b>1,56</b>	<b>1,6</b>	<b>1,69</b>	<b>1,85</b>	<b>2,14</b>	<b>1,36</b>	<b>1,36</b>
Davon Scope 1	0,49	0,48	0,48	0,53	0,54	0,36	0,36
Scope 2	0,07	0,08	0,08	0,03	0,09	0,05	0,05
Scope 3	0,99	1,04	1,13	1,29	1,51	0,95	0,95
<b>Express</b>	<b>8,18</b>	<b>8,66</b>	<b>9,23</b>	<b>9,42</b>	<b>9,71</b>	<b>10,77</b>	<b>11,23</b>
Davon Scope 1	3,77	3,89	4,29	4,34	4,59	4,96	5,07
Scope 2	0,13	0,12	0,13	0,13	0,13	0,07	0,06
Scope 3	4,28	4,64	4,81	4,95	4,99	5,74	6,10
<b>Global Forwarding, Freight</b>	<b>16,69</b>	<b>16,47</b>	<b>14,18</b>	<b>13,76</b>	<b>15,10</b>	<b>14,78</b>	<b>14,02</b>
Davon Scope 1	0,16	0,16	0,14	0,13	0,10	0,10	0,10
Scope 2	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,03	0,02
Scope 3	16,47	16,26	13,99	13,58	14,95	14,65	13,90
<b>Supply Chain</b>	<b>2,18</b>	<b>2,56</b>	<b>2,21</b>	<b>2,19</b>	<b>2,27</b>	<b>2,08</b>	<b>1,90</b>
Davon Scope 1	0,68	0,68	0,67	0,66	0,66	0,66	0,58
Scope 2	0,2	0,16	0,15	0,15	0,15	0,08	0,05
Scope 3	1,31	1,72	1,39	1,38	1,46	1,34	1,27
<b>eCommerce Solutions<sup>3</sup></b>	-	-	-	-	-	<b>0,86</b>	<b>0,85</b>
Davon Scope 1	-	-	-	-	-	0,20	0,20
Scope 2	-	-	-	-	-	0,02	0,01
Scope 3	-	-	-	-	-	0,64	0,64

1) Angepasst. 2) Nach Konsolidierung von internen Leistungsbeziehungen in Scope 3 einschließlich Corporate Functions. 3) Neue Organisation ab 1. Jan. 2019.

CO<sub>2</sub>e-Emissionen Scope 2 (Mio. t) ✓

GRI 305-2; Ⓞ Seite 89

	Marktbasierte Methode					Ortsbasierte Methode				
	2015	2016	2017	2018 <sup>3</sup>	2019	2015	2016	2017	2018 <sup>3</sup>	2019
<b>Konzern<sup>1</sup></b>	<b>0,45</b>	<b>0,37</b>	<b>0,44</b>	<b>0,27</b>	<b>0,21</b>	<b>0,90</b>	<b>0,81</b>	<b>0,88</b>	<b>0,80</b>	<b>0,75</b>
Post & Paket Deutschland <sup>2</sup>	0,08	0,03	0,09	0,05	0,05	0,26	0,19	0,27	0,19	0,18
Express	0,13	0,13	0,13	0,07	0,06	0,19	0,20	0,20	0,19	0,19
Global Forwarding, Freight	0,05	0,05	0,05	0,03	0,02	0,07	0,07	0,06	0,06	0,05
Supply Chain	0,15	0,15	0,15	0,08	0,05	0,32	0,31	0,31	0,28	0,25
eCommerce Solutions <sup>2</sup>	-	-	-	0,02	0,01	-	-	-	0,05	0,04

1) Inklusive Corporate Functions. 2) Neue Organisation zum 1. Jan. 2019. 3) Angepasst.

Einbezogene CO<sub>2</sub>e-Scope-3-Emissionen nach GHG-Kategorien (Mio. t) ✓

GRI 305-3; Ⓞ Seite 89

GHG-Kategorien	Berücksichtigte Aktivitäten	Berechnungsmethode	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1 Erworbene Produkte und Services	Herstellung	DEFRA-Berichtsleitfaden	2,7	2,5	2,0	2,1	2,1	2,6
2 Anlagegüter	Herstellung	DEFRA-Berichtsleitfaden	0,6	0,7	0,8	0,7	1,3	1,7
3 Energie- und Kraftstoffvorketten	Extraktion, Verarbeitung und Transport. Leitungsverluste aus der Erzeugung von Strom/ Fernwärme/-kälte	IPCC-Richtlinien, Internationale Energieagentur, DIN EN 16258, DEFRA-Berichtsleitfaden	1,1	1,3	1,3	1,4	1,4	1,4
4 Eingeaufte Transportdienstleistungen (Upstream)			27,8	25,2	25,1	27,1 <sup>1</sup>	27,6	27
Davon – Transportdienstleistungen	Alle	Betriebsdaten aus operativen und Business-Intelligence-Systemen, Emissionsfaktoren für Luft-, See- und Straßen-transporte <sup>3</sup>	22,9	20,9	20,8	22,4 <sup>1</sup>	22,8	22,3
– Energie- und Kraftstoffvorketten	Zusätzlich berichtet: Emissionen aus Energie- und Kraftstoffvorketten. Vorgabe der DIN EN 16258. Ausgleich zwischen eigenen und fremdvergebenen Transporten	Berechnung der wahrscheinlichsten Kraftstoffart <sup>4</sup> mangels Informationen durch Transportdienstleister) mithilfe der DIN-EN-16258-Faktoren	4,9	4,4	4,3	4,6	4,7	4,7
6 Geschäftsreisen	Flugreisen <sup>2</sup>	Extrapolation der Emissionsdaten unseres Vertragsreisebüros zur vollständigen Abdeckung von Dienstreisen	0,05	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
7 Pendelverkehre	Emissionen aus Pendelverkehren der Beschäftigten in Fahrzeugen, sofern nicht in Scopes 1 und 2 enthalten	Daten anhand Mitarbeiterzahlen und nationaler Statistik	0,5	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7
Nicht angewendete GHG-Kategorien								
8, 10, 11, 15	Nicht anwendbar auf unser Geschäftsmodell							
Nicht berichtete GHG-Kategorien								
5, 9, 12, 13, 14	Nicht berichtet, da die Daten nur geschätzt wurden und nicht steuerungsrelevant sind							

1) Angepasst. 2) Nicht enthalten: Geschäftsreisen per Bus/Zug/Privat- oder Mietwagen. 3) Lufttransporte: NTM, Seetransporte: Clean Cargo Working Group, Straßentransport: Handbuch für Emissionsfaktoren des Straßenverkehrs. 4) Lufttransporte: Kerosin; Straßentransporte: Diesel; Seetransporte: Schweröl.

Lokale Luftschadstoffemissionen Scope 1 (t)<sup>1</sup>

GRI 305-7; SASB TR-AF-120a.1; Ⓞ Seite 93

	2013	2014	2015	2016	2017 <sup>2</sup>	2018	2019
<b>Stickstoffemissionen Gesamt (NO<sub>x</sub>)</b>	<b>32.518</b>	<b>31.965</b>	<b>32.352</b>	<b>35.754</b>	<b>36.976</b>	<b>39.795</b>	<b>41.223</b>
Davon Landtransport	18.178	17.625	15.971	15.634	15.739	16.844	16.450
Lufttransport	14.340	14.340	16.381	20.120	21.237	22.951	24.773
<b>Schwefeldioxidemissionen Gesamt (SO<sub>2</sub>)</b>	<b>1.825</b>	<b>1.771</b>	<b>1.930</b>	<b>1.711</b>	<b>1.771</b>	<b>1.943</b>	<b>1.984</b>
Davon Landtransport	675	621	615	588	586	664	676
Lufttransport	1.150	1.150	1.315	1.123	1.185	1.278	1.308
<b>Feinstaubemissionen Gesamt (PM<sub>10</sub>)</b>	<b>1.195</b>	<b>1.129</b>	<b>1.157</b>	<b>1.043</b>	<b>1.053</b>	<b>1.148</b>	<b>1.157</b>
Davon Landtransport	976	911	907	881	881	961	963
Lufttransport	219	218	250	162	171	186	194

1) 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.



## Flotte – Landtransport

Seite 94

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Fahrzeuge Gesamt</b>	<b>n. b.</b>	<b>91.973</b>	<b>92.328</b>	<b>97.165</b>	<b>98.478</b>	<b>103.573</b>
Davon Transporter	n. b.	63.650	63.771	67.222	69.809	74.548
Lkw	n. b.	11.171	11.227	12.096	10.990	11.330
Pkw	n. b.	17.152	17.330	17.847	17.679	17.695
<b>Fahrzeuge nach Schadstoffklassen</b>						
<b>Fahrzeuge Gesamt<sup>1</sup></b>	<b>n. b.</b>	<b>66.284</b>	<b>63.861</b>	<b>69.709</b>	<b>74.900</b>	<b>75.638</b>
Davon ZEV (emissionsfreie Fahrzeuge)	n. b.	n. b.	n. b.	6.040	9.114	11.161
Euro 6	n. b.	4.592	8.701	12.613	17.321	19.671
Euro 5 + EEV <sup>2</sup>	n. b.	43.640	39.542	36.768	35.173	33.688
Euro 4 <sup>3</sup>	n. b.	18.052	15.618	14.288	13.292	11.118
<b>Fahrzeuge mit alternativen Antriebsarten Gesamt</b>	<b>1.976</b>	<b>2.886</b>	<b>4.177</b>	<b>7.896</b>	<b>10.843</b>	<b>13.532</b>
Elektroantrieb	346	881	2.432	6.040	9.358	11.610
Davon StreetScooter	n. b.	n. b.	n. b.	n. b.	9.048	10.802
Hybridantrieb	325	372	474	572	554	809
Flüssige Biokraftstoffe	0	0	30	30	0	0
Erdgas (CNG und LNG) inkl. Bioerdgas	767	864	701	401	206	680
Flüssiggas (LPG)	144	184	121	113	74	77
Bioethanol	221	419	269	606	472	315
Dual Fuel	173	166	150	134	179	71

n. b. = nicht berichtet. 1) Umfasst nur Fahrzeuge im Gültigkeitsbereich der Euro-Schadstoffklassen. 2) Verbesserte umweltfreundliche Fahrzeuge. 3) Enthält auch Fahrzeuge der Euronormklassen 3 (587 Fahrzeuge), 2 (10 Fahrzeuge) und 1 (2 Fahrzeuge).

Wasserverbrauch<sup>1</sup> (Mio. Liter)

Seite 96

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Wasserverbrauch Konzern in Deutschland	1.102	1.363	1.097	1.054	1.438	1.119	1.096	1.161

1) Wasserverbrauch ist kein materielles Thema für unser Geschäftsmodell. Daher werden Verbrauchsdaten nur an unseren Standorten in Deutschland erfasst.

## GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

## Lokale Projekte

Seite 76, 78

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Corporate-Citizenship-Index</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>77</b>	<b>79</b>
<b>Anzahl Projekte</b>	<b>2.016</b>	<b>2.490</b>	<b>2.988</b>	<b>3.345</b>	<b>3.107</b>
<b>An Projekten beteiligte Mitarbeiter*innen</b>	<b>110.270</b>	<b>105.804</b>	<b>101.533</b>	<b>122.911</b>	<b>114.239</b>
Davon aktiv in Projekten beteiligt	78.270	75.692	73.374	73.037	75.029
passiv beteiligt (Geldspenden)	32.000	30.112	28.159	49.874	39.210
<b>Anzahl geleistete Stunden</b>	<b>258.423</b>	<b>365.076</b>	<b>397.639</b>	<b>374.315</b>	<b>228.759</b>

## ÖKONOMIE

## Wesentliche Kennzahlen

	2014	2015	2016	2017	2018 <sup>1</sup>	2019
<b>Umsatz (Mio. €)</b>	<b>56.630</b>	<b>59.230</b>	<b>57.334</b>	<b>60.444</b>	<b>61.550</b>	<b>63.341</b>
Davon Post & Paket Deutschland	15.686	16.131	17.078	18.161	18.476	15.484
Express	12.491	13.661	13.748	15.049	16.147	17.101
Global Forwarding, Freight	14.924	14.890	13.737	14.482	14.978	15.128
Supply Chain	14.737	15.791	13.957	14.152	13.350	13.436
eCommerce Solutions	-	-	-	-	3.834	4.045
Konzernfunktionen inkl. Konsolidierung	-1.208	-1.243	-1.186	-1.400	-1.867	-1.853
<b>EBIT (Mio. €)</b>	<b>2.965</b>	<b>2.411</b>	<b>3.491</b>	<b>3.741</b>	<b>3.162</b>	<b>4.128</b>
Davon Post & Paket Deutschland	1.298	1.103	1.446	1.502	656	1.230
Express	1.260	1.391	1.544	1.736	1.957	2.039
Global Forwarding, Freight	293	-181	287	297	442	521
Supply Chain	465	449	572	555	520	912
eCommerce Solutions	-	-	-	-	-27	-51
Konzernfunktionen inkl. Konsolidierung	-351	-351	-358	-350	-523	-523
<b>Personalaufwand (Mio. €)</b>	<b>18.189</b>	<b>19.640</b>	<b>19.592</b>	<b>20.072</b>	<b>20.825</b>	<b>21.610</b>
Davon Post & Paket Deutschland	n. b.	n. b.	8.044	8.304	9.027	8.032
Express	n. b.	n. b.	3.390	3.661	3.887	4.247
Global Forwarding, Freight	n. b.	n. b.	2.076	2.072	2.024	2.105
Supply Chain	n. b.	n. b.	5.180	5.121	4.911	5.411
eCommerce Solutions	-	-	-	-	683	733
Konzernfunktionen inkl. Konsolidierung	n. b.	n. b.	902	914	976	1.032
<b>Weitere Personalkennzahlen</b>						
Personalaufwandsquote <sup>2</sup> (%)	32,1	33,2	34,2	33,2	33,8	34,1
Gesamtpersonalkosten <sup>3</sup> (Mio. €)	n. b.	n. b.	n. b.	22.298	23.172	23.854
Personalaufwand je FTE (€)	41.300	43.700	43.200	42.800	42.500	43.267
Verhältnis Personalaufwand zum Gesamtaufwand (%)	n. b.	n. b.	n. b.	34,9	34,1	35,0
Human Capital RoI <sup>4</sup>	1,16	1,12	1,18	1,19	1,15	1,20
Umsatz (€) je Mitarbeiter*in (Kopffzahl im Jahresdurchschnitt)	n. b.	n. b.	115.022	117.747	115.182	116.375
EBIT (€) je Mitarbeiter*in (Kopffzahl im Jahresdurchschnitt)	n. b.	n. b.	7.004	7.288	5.917	7.750
<b>Weitere Finanzkennzahlen</b>						
Capital Expenditure (CapEx) (Mio. €)	1.876	2.024	2.074	2.277	2.648	3.617
Steuerquote <sup>5</sup> (%)	15,5	16,4	11,2	14,3	14,0	20,1
Dividendenausschüttung (Mio. €) <sup>6</sup>	1.030	1.027	1.270	1.409	1.419	1.546
Dividendenrendite (%)	3,1	3,3	3,4	2,9	4,8	3,7

n. b. = nicht berichtet. 1) Angepasst. 2) Personalaufwand/Umsatz. 3) Personalaufwand (Textziffer 14) + Leistungen für Fremdarbeitskräfte und Services ohne Subunternehmer (Textziffer 13), Konzernanhang. 4) HCRoI = EBIT + Personalaufwand geteilt durch Personalaufwand. 5) Ertragsteuern/Ergebnis vor Ertragsteuern. 6) 2019 = Vorschlag. Beschluss erfolgt in Hauptversammlung am 13. Mai 2020.

# PRÜFVERMERK

des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit der nichtfinanziellen Berichterstattung und von Nachhaltigkeitsinformationen

## An die Deutsche Post AG, Bonn

Wir haben die mit einem „✓“ gekennzeichneten Angaben zur Nachhaltigkeitsberichterstattung (im Folgenden die „Nachhaltigkeitsangaben“) und den farblich abgegrenzten und den jeweiligen Kapiteln vorangestellten zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht nach §§ 289b Abs. 3 und 315b Abs. 3 HGB (im Folgenden der „nichtfinanzielle Bericht“) im „Nachhaltigkeitsbericht 2019“ der Deutsche Post AG, Bonn, (im Folgenden die „Gesellschaft“) für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2019 (im Folgenden der „Bericht“) einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen. Unser Auftrag bezieht sich dabei hinsichtlich der Nachhaltigkeitsangaben ausschließlich auf die mit dem Symbol „✓“ gekennzeichneten Angaben.

## Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung der Nachhaltigkeitsangaben in Übereinstimmung mit den in den Sustainability Reporting Standards der Global Reporting Initiative genannten Grundsätzen (im Folgenden die „GRI-Kriterien“) und des nichtfinanziellen Berichts in Übereinstimmung mit den §§ 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB sowie für die Auswahl der zu beurteilenden Nachhaltigkeitsangaben.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur nichtfinanziellen Berichterstattung und Nachhaltigkeitsberichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Nachhaltigkeitsangaben und nichtfinanziellen Angaben, 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 Berichts 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 IDW Qualitätssicherungsstandards 1 „Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis“ (IDW QS 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 Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über die mit einem „✓“ gekennzeichneten Nachhaltigkeitsangaben und die Angaben in dem nichtfinanziellen Bericht im Bericht abzugeben. Nicht Gegenstand unseres Auftrages ist die Beurteilung von externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen, auf die im Bericht verwiesen wird.

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche 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 wir mit begrenzter Sicherheit beurteilen können, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass

- die mit einem „✓“ gekennzeichneten Nachhaltigkeitsangaben im Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2019 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den relevanten GRI-Kriterien aufgestellt worden sind, oder
- der im CR-Bericht enthaltene nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2019 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB aufgestellt worden ist.

Bei einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir u. a. folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Verschaffung eines Verständnisses über die Struktur der Nachhaltigkeitsorganisation und über die Einbindung von Stakeholdern
- Befragung von Mitarbeitern, die in die Aufstellung des Berichts einbezogen wurden, über den Aufstellungsprozess, über das auf diesen Prozess bezogene interne Kontrollsystem sowie über Angaben im Bericht
- Identifikation wahrscheinlicher Risiken wesentlicher falscher Angaben im Bericht
- Analytische Beurteilung von Angaben im Bericht
- Abgleich von Angaben mit den entsprechenden Daten im Konzernabschluss und Konzernlagebericht
- Beurteilung der Darstellung der Angaben

## Prüfungsurteil

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 „✓“ gekennzeichneten Nachhaltigkeitsangaben im Nachhaltigkeitsbericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2019 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den relevanten GRI-Kriterien aufgestellt worden sind, oder
- der im Bericht enthaltene nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2019 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB aufgestellt worden ist.

## Verwendungszweck des Vermerks

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage der mit der Gesellschaft geschlossenen Aufträge. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Vermerk ist nur zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt.

Der Vermerk ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

Düsseldorf, den 14. Februar 2020  
PricewaterhouseCoopers GmbH,  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Hendrik Fink  
Wirtschaftsprüfer

ppa. Thomas Groth



## GLOSSAR

### Big Data

Bezeichnet große Mengen an Daten, die aufgrund ihrer Komplexität nur mit speziellen Methoden der Datenverarbeitung gespeichert und ausgewertet werden können.

### Blockchain

Kontinuierlich erweiterbare Liste von Datensätzen, sogenannten Blöcken, die mittels kryptographischer Verfahren miteinander verkettet sind. Transaktionen über eine Blockchain gelten im Vergleich zu herkömmlichen Systemen als so gut wie fälschungssicher.

### ESG

Umfasst ökologische (E), soziale (S) und gesellschaftliche (G) Aspekte sowie die Art der Unternehmensführung in der unternehmerischen Praxis, die bei der Bewertung von Unternehmen berücksichtigt werden.

### EU-DSGVO

Datenschutz-Grundverordnung zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zur Gewährleistung des freien Datenverkehrs im europäischen Binnenmarkt.

### Künstliche Intelligenz (KI)

Überbegriff für Anwendungen, bei denen Maschinen menschenähnliche Intelligenzleistungen erbringen.

### Predictive Analytics

Spezielle Form der Datenanalyse, bei der auf Basis von Datenmodellen Voraussagen darüber getroffen werden, wie sich eine Situation in Zukunft entwickeln wird.

### Smart Contracts

Digitale, auf Blockchain-Technologie aufbauende Verträge

## QR-CODES



Nachhaltigkeitsbericht 2019



Nachhaltigkeitsbericht 2019, PDF Download



Bestellformular für den gedruckten Bericht



Geschäftsbericht 2019



Unternehmenswebsite

## STICHWORTVERZEICHNIS

### A

Alternative Antriebe 88  
 Alternative Kraftstoffe 37  
 Anti-Korruption 43  
 Arbeitsunfälle 55  
 Artenvielfalt 96  
 Ausbildung 60

### B

Biodiversität 96  
 Bäume pflanzen 95

### C

Certified-Initiative 67  
 City-Hub-Konzept 94  
 Code of Conduct 41  
 Corporate Citizenship 76  
 Cubicycle 94

### D

Delivery GmbH 65  
 Deutsche Post DHL Forum 63  
 Digitale Transformation 36  
 Disaster Response Teams (DRT) 80  
 Diversity 56

### E

Effizienzverbesserung 89  
 Elektrofahrzeuge 94  
 Emissionen 85  
 Employee-Benefits-Programm 73  
 Energieeffizienz 87  
 Energieverbrauch 88  
 Euronormklassen 94  
 Externes Personal 58

### F

Fahrzeuge 91  
 Fahrräder 93  
 Flugzeuge 90  
 Fluktuation 60  
 Frauen in Führungspositionen 59

### G

Generationenvertrag 66  
 Get Airports Ready for Disaster (GARD) 80  
 Geschenke 43  
 Gesundheitsmanagement 73  
 Gewerkschaften 62  
 Global Volunteer Day 79  
 GoGreen 84  
 GoHelp 80  
 GoTeach 82  
 GRI Standards 08

### I

Inklusion 58  
 Innovation Center 29  
 In-Setting 88

### K

Klimaneutrale Produkte 95  
 Krankenstand 73  
 Krankenversicherung 73  
 Kreislaufwirtschaft 95

### L

Lebenslanges Lernen 68  
 LGBT+ 59  
 Lieferantenbewertung 51  
 Luftschadstoffe 93

### M

Materielle Themen 28  
 Menschen mit Behinderungen 58  
 Menschenrechtsrichtlinie 61  
 Mission 2050 85

### O

OECD 41  
 Offsetting 95

### P

Papierrichtlinie 96

### R

Rating-Agenturen 31  
 Recycling 95

### S

Schadstoffklassen 94  
 SOS-Kinderdorf 82  
 StreetScooter 93  
 Strom aus erneuerbaren Energiequellen 86  
 Supplier Code of Conduct 41  
 Sustainability Accounting Standards Board (SASB) 21  
 Sustainable Development Goals (SDGs) 26

### T

Tarifverträge 65  
 Teach For All 82  
 Trainees 60  
 Teilzeitbeschäftigung 58  
 Transparenzregister 43  
 Treibhausgasemissionen 85

### U

Unfallstatistik 71  
 UN Global Compact 41  
 Unternehmensbereiche 24

### W

Wasserverbrauch 96  
 Weisungsgebundenes Personal 58  
 Weiterbildung 67  
 Wettbewerbsrecht 47  
 Whistleblower Hotline 42  
 Work-Life-Balance 74

## Veröffentlichung

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht 2019 wurde am 10. März 2020 in deutscher und englischer Sprache im PDF-Format veröffentlicht und kann in gedruckter Form über die Konzern-Website bestellt werden:

[www.dpdhl.de/nachhaltigkeitsbericht2019](http://www.dpdhl.de/nachhaltigkeitsbericht2019)

Beschäftigte von Deutsche Post DHL Group können den gedruckten Bericht über die internen Bestellwege (GeT oder DHL Webshop) mit den folgenden Materialnummern bestellen:

Deutsch: Mat.-Nr. 675-800-235

Englisch: Mat.-Nr. 675-800-236

## Kontakt

Telefon: 0228 182 - 99 44

Telefax: 0228 182 - 98 80

E-Mail: [sustainability@dpdhl.com](mailto:sustainability@dpdhl.com)

## Design & Lektorat

CC.CONSTRUCT GMBH & CO. KG, Wuppertal

## Produktion

Woeste Druck + Verlag GmbH & Co. KG, Essen

## Umweltfreundliche Produktion

Gedruckt auf Envirotop mit Ecolabel 244053 (Recyclingpapier aus 100 % Altpapier, FSC-zertifiziert, klimaneutral produziert). Entspricht den Richtlinien EU Ecolabel AT/11/002.



## TERMINE

**13. Mai  
2020**

**Hauptversammlung**

**9. März  
2021**

**Nachhaltigkeitsbericht 2020  
Geschäftsbericht 2020**

**6. Mai  
2021**

**Hauptversammlung**



