

# ThinkGLS.

# ThinkResponsible.

2. Nachhaltigkeitsbericht  
2014/2015



# Inhalt

	Seite
Vorwort	5
GLS auf einen Blick	6
Über diesen Bericht	7
ThinkGLS – Das Unternehmen	8
ThinkResponsible – Verantwortung	12
ThinkQuality – Qualitätsführerschaft	22
ThinkGreen – Umweltschutz	28
ThinkSocial – Soziale Verantwortung	42
Glossar	60
Ansprechpartner / Impressum	62

# Vorwort

Rico Back  
Chief Executive Officer  
General Logistics Systems B.V., Amsterdam



#### **Herr Back, wie wichtig ist das Thema Nachhaltigkeit für GLS?**

Nachhaltigkeit bildet einen unserer fünf Kernwerte. Nachhaltiges Handeln ist in der heutigen Zeit essentiell für ein zukunftsfähiges Unternehmen. Wir sind in einem Wirtschaftszweig tätig, welcher vor allem aufgrund der Transporte Ressourcen benötigt und Emissionen verursacht. Daher ist es unsere Aufgabe, hier Verantwortung zu übernehmen.

#### **Welche Bedeutung hat der Nachhaltigkeitsbericht für GLS?**

Der Nachhaltigkeitsbericht bietet eine gute Möglichkeit, die vielfältigen Aktivitäten der GLS Gruppe an unsere Dialoggruppen zu kommunizieren und unsere Entwicklung in diesem Bereich aufzuzeigen.

#### **Der vorliegende Bericht ist der zweite Nachhaltigkeitsbericht der GLS. Wie schätzen Sie den Fortschritt der GLS Gruppe im Berichtszeitraum ein?**

Wir haben unser Nachhaltigkeitsengagement weiterentwickelt und professioneller aufgestellt. Dies wird auch im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht deutlich, welcher in Anlehnung an die GRI-Richtlinien erstellt wurde und deutlich umfangreicher als der letzte Bericht ist.

#### **Welche Stärken sehen Sie beim Nachhaltigkeitsengagement der GLS?**

Wir sind in unseren Landesgesellschaften stark lokal verankert. Hier sehe ich unsere größte Stärke für ein Engagement im Bereich Nachhaltigkeit. Dies zeigen die vielen Aktionen, die an unseren Standorten in ganz Europa durchgeführt werden, sowohl im Bereich Umwelt als auch Soziales.

#### **Welche Herausforderungen im Bereich Nachhaltigkeit erwarten Sie?**

Die Erwartung an die Unternehmen, sich umweltfreundlich und sozial verantwortlich zu verhalten, wird weiter steigen. Die Vereinbarung der drei Nachhaltigkeitsbereiche Ökonomie, Ökologie und Soziales wird daher Hauptziel unserer Geschäftstätigkeit bleiben.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Back'.

Rico Back

# GLS auf einen Blick

Kennzahlen	2012/2013	2013/2014	2014/2015
<b>Geschäftskennzahlen</b>			
Umsatz (in Mrd. Euro)	1,84	1,96	2,10
EBIT (in Mio Euro)	123	128	146
EBIT-Marge (in %)	6,7	6,5	7,0
<b>Operative Kennzahlen</b>			
Kunden	Ca. 220.000	Ca. 220.000	Über 220.000
Paketvolumen (in Mio)	380	404	436
Langstreckenfahrzeuge	Ca. 2.000	Ca. 2.000	Ca. 2.000
Zustellfahrzeuge	Ca. 16.000	Ca. 16.000	Ca. 17.000
Zentrale Umschlagplätze	37	39	40
Depots	667	662	688
<b>Nachhaltigkeitskennzahlen</b>			
Zertifizierte GLS-Gesellschaften nach ISO 14001	14	19	20
CO <sub>2</sub> eq-Emissionen	491.243	509.860	542.707
Mitarbeiter	Ca. 14.000	Ca. 14.000	Über 14.000
Arbeitsunfälle (pro 100 Mitarbeiter)	*	4,2	4,7
Arbeitsbedingte Fehltage**	*	5.334	4.802
Arbeitsbedingte Todesfälle	*	0	0

\* Diese Kennzahlen wurden zuvor in anderer Form erfasst, so dass eine Vergleichbarkeit nicht gegeben ist.

\*\* Die arbeitsbedingten Fehltage werden ab dem ersten Fehltag erfasst.

# Über diesen Bericht

Mit dem zweiten Nachhaltigkeitsbericht der GLS Gruppe informieren wir unsere Stakeholder und die interessierte Öffentlichkeit über die Ziele, Aktivitäten und Fortschritte des Unternehmens in den Bereichen Ökonomie, Soziales, Umwelt und Gesellschaft. Die Daten dieses Berichts beziehen sich auf die Geschäftsjahre 2013/14 und 2014/15.

Das Verständnis von Corporate Responsibility in der GLS Gruppe umfasst die folgenden Dimensionen:

- Ökonomie – Wirtschaftliche Nachhaltigkeit
- Ökologie – Klima- und Umweltverantwortung
- Soziales – Soziale Verantwortung/Corporate Citizenship

Der Bericht gliedert sich in die Kapitel ThinkGLS, ThinkResponsible, ThinkQuality, ThinkGreen und ThinkSocial.

## Datenabgrenzung und Vergleichbarkeit

Die Kennzahlen beziehen sich, sofern nicht abweichend gekennzeichnet, auf die gesamte GLS Gruppe. Aufgrund von Veränderungen in den vergangenen zwei Jahren ist die Vergleichbarkeit der im Bericht dargestellten Umweltkennzahlen zu den Vorjahren nur eingeschränkt möglich. Beispielsweise fand zum 31.03.2015 der Verkauf der DPD Systemlogistik GmbH & Co. KG statt. Zudem wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2012/13 neue Emissionsfaktoren verwandt. Des Weiteren werden im vorliegenden Bericht die Emissionswerte nur noch in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten angegeben.

Der Berichterstattung zu Emissionen und Ressourcenverbrauch aus den Geschäftsjahren 2013/14 und 2014/15 liegt – sofern nicht anders vermerkt – folgende Datenabgrenzung zugrunde:

- sämtliche Aktivitäten, Produkte und Leistungen und
- alle Gesellschaften, die wir gemäß den in der Finanzberichterstattung geltenden Regeln zum jeweiligen Bilanzstichtag in den Konsolidierungskreis einbezogen haben bzw. jene, die in diesem Rahmen wesentliche Umweltwirkungen haben.

## Berichtszyklus

Der Nachhaltigkeitsbericht der GLS Gruppe erscheint alle zwei Jahre in deutscher und englischer Ausführung und kann online abgerufen werden. Die erste Ausgabe erschien im Februar 2014. Der Berichtszeitraum des vorliegenden Berichts erstreckt sich vom 01.04.2013 bis 31.03.2015.

## Zusatzinformationen im Internet

Zusätzlich zu diesem Bericht informiert die GLS Gruppe auch im Internet über ihre Nachhaltigkeitsaktivitäten: <https://gls-group.eu/DE/de/gls-gruppe/nachhaltigkeit>.

## Berechnungsgrundlage

### Umweltmanagementsystem

Die Umweltdaten für diesen Bericht wurden von GLS mit Hilfe des ISO-zertifizierten Umweltmanagementsystems in einer internen Ökobilanz erhoben.

### Emissionen

Die Emissionen werden als CO<sub>2</sub>-Äquivalente angegeben. Die so genannten CO<sub>2</sub>-Äquivalente (CO<sub>2</sub>eq) berücksichtigen neben dem schädlichsten Treibhausgas CO<sub>2</sub>, welches mengenmäßig den größten Anteil hat, auch andere Gase, die einen Einfluss auf den Treibhauseffekt haben. Die Ermittlung erfolgt anhand der Kategorien des Greenhouse Gas (GHG) Protocol, welches die Emissionen in drei Hauptbereiche (Scopes) unterteilt: direkte, indirekte und weitere indirekte Emissionen.

### Spezifische Verbräuche

Der mengenmäßige Ressourcenverbrauch der GLS von Heizenergie, Wasser, Papier, Strom und Abfall wird ebenfalls in der Ökobilanz erhoben.

### Genauigkeit

Aus Darstellungsgründen sind die Zahlen in den Tabellen und Grafiken gerundet. Die Veränderungen gegenüber dem Vorjahr bzw. anteilige Prozentangaben beziehen sich allerdings auf die jeweils exakten Werte. Aus diesem Grund kann es vorkommen, dass eine Angabe im Vergleich zum Vorjahr zwar gleich geblieben ist, aber dennoch eine relative Veränderung ausgewiesen wird. Aufgrund der Rundung von anteiligen Prozentangaben kann es ferner vorkommen, dass deren Addition, verglichen mit der Addition der nicht gerundeten Prozentanteile, zu abweichenden Ergebnissen führt. So lassen sich beispielsweise anteilige Prozentangaben bedingt durch Rundungen nicht zu 100 Prozent addieren, obwohl dies sachlogisch zu erwarten gewesen wäre.

## Redaktionelle Anmerkungen

Aus Gründen der Lesefreundlichkeit wurde in diesem Bericht auf die explizite Nennung der jeweiligen weiblichen Form verzichtet. Wir bitten um Ihr Verständnis.

# ThinkGLS

## Das Unternehmen

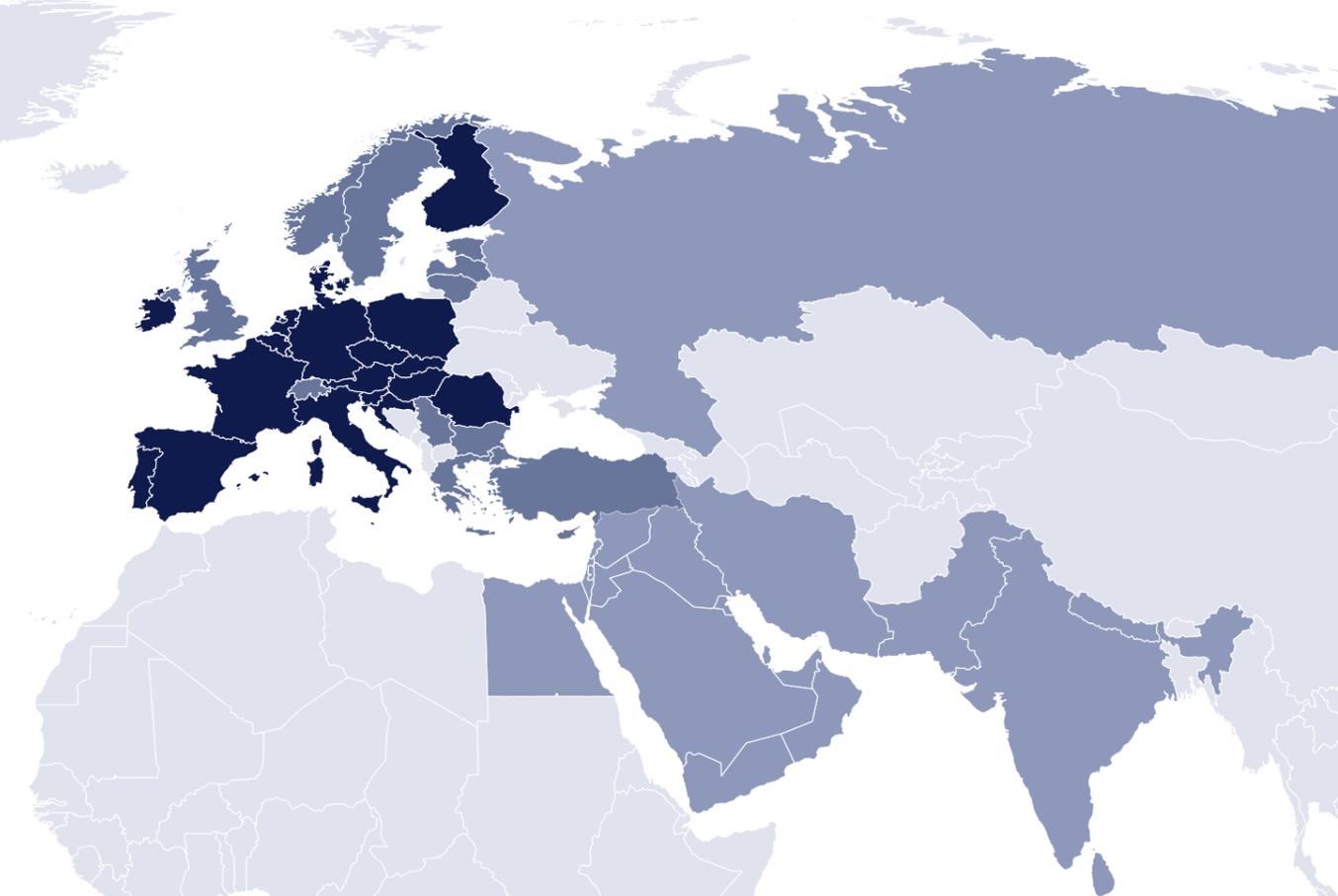
General Logistics Systems B.V. (Hauptsitz Amsterdam) realisiert zuverlässige, hochwertige Paketdienstleistungen in Europa und bietet zusätzlich Express- und Logistikleistungen. Das Paketnetz umfasst heute 37 europäische und außereuropäische Staaten. Im Geschäftsjahr 2014/15 beschäftigten wir über 14.000 Mitarbeiter und hatten rund 19.000 Fahrzeuge im Einsatz.

Die Abdeckung der Staaten im europäischen Kernmarkt erfolgt über eigene Gesellschaften sowie Partnerunternehmen. Durch vertraglich gesicherte Allianzen sind

wir weltweit verbunden. GLS verfügt über 40 zentrale Umschlagplätze (ZUPs) und 688 Depots. Über 220.000 Kunden in ganz Europa vertrauen auf unsere Dienstleistungen. GLS verbindet dichte nationale Distributionsnetze mit exakt aufeinander abgestimmten Fernverkehren. Das einheitliche Angebot wird durch landesspezifische Produkte und Services ergänzt, um den jeweiligen Marktanforderungen umfassend gerecht zu werden. Dies hat uns zu einem der führenden Paketdienstleister in Europa gemacht.



Zahlen aus dem Geschäftsjahr 2014/2015



### Tochtergesellschaften

GLS Austria (Österreich)  
 GLS Belgium (Belgien)<sup>1</sup>  
 GLS Croatia (Kroatien)  
 GLS Czech Republic (Tschechische Republik)  
 GLS Denmark (Dänemark)  
 GLS Finland (Finnland)  
 GLS France (Frankreich)<sup>2</sup>  
 GLS Germany (Deutschland)  
 GLS Hungary (Ungarn)  
 GLS Ireland (Irland)  
 GLS Italy (Italien)<sup>3</sup>  
 GLS Netherlands (Niederlande)  
 GLS Poland (Polen)  
 GLS Portugal (Portugal)  
 GLS Romania (Rumänien)  
 GLS Slovakia (Slowakei)  
 GLS Slovenia (Slowenien)  
 GLS Spain (Spanien)<sup>4</sup>  
 DER KURIER (Deutschland)

### Partner in Europa

ACS – Air Courier Service (Griechenland und Zypern)  
 AKS Express Kurir (Serbien)  
 Global Parcels Ltd. (Malta)  
 Interlogistica Ltd. (Bulgarien)  
 Itella Logistics (Litauen, Lettland und Estland)  
 MNG Kargo (Türkei und Zypern)  
 Posten Norge (Norwegen)  
 Parcellforce Worldwide (Vereinigtes Königreich)  
 Schenker (Schweden)  
 Swiss Post GLS (Schweiz und Liechtenstein)

### Globale Partner

EMS Garantpost (Russische Föderation)  
 Gati Ltd. (Indien)  
 MIDEX INTERNATIONAL (Nahe Osten)<sup>5</sup>

### Legende:

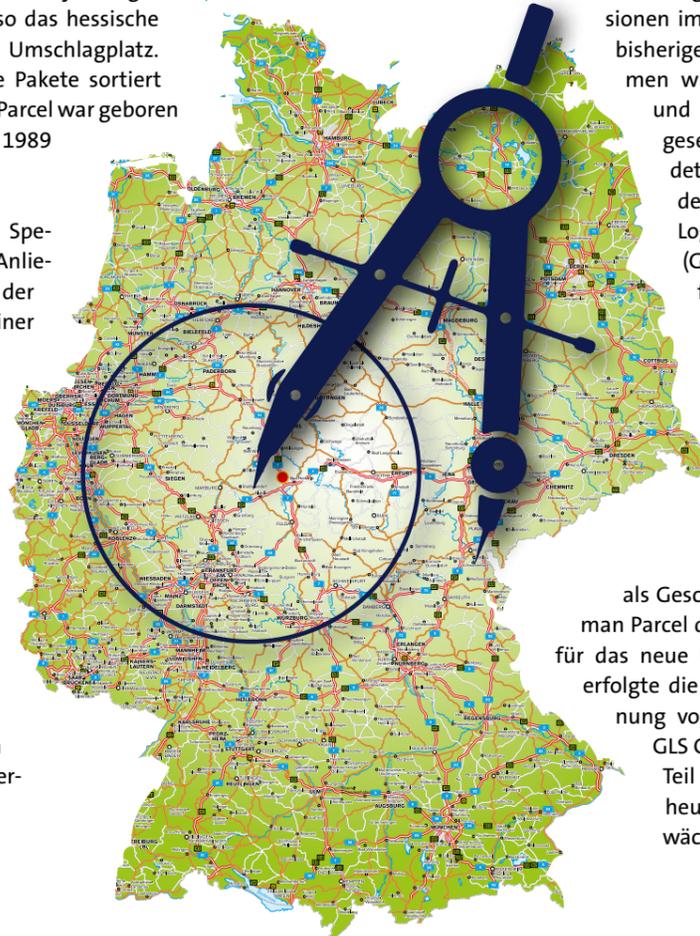
1 – inklusive Luxemburg  
 2 – inklusive Monaco  
 3 – inklusive Vatikanstadt und San Marino  
 4 – inklusive Andorra  
 5 – inklusive Vereinigte Arabische Emirate, Bahrain, Jemen, Katar, Kuwait, Oman, Saudi-Arabien, Jordanien, Libanon, Syrien, Ägypten, Iran, Irak und Pakistan



## Wie alles begann – 25 Jahre GLS

Im Jahr 1989 schlossen sich 25 mittelständische Spediteure zusammen, um einen privaten Paketdienst für ganz Deutschland zu gründen. Die Grundidee: ein Angebot zu schaffen, welches aus einer Hand alle benötigten Transportleistungen für Fracht und Versand in höchster Qualität für die eigenen Logistikkunden abdeckt. Die Standorte der Spediteure bildeten die ersten 30 Depots. Um diese optimal zu vernetzen, zog der heutige Chief Executive Officer (CEO) der GLS B.V., Rico Back, damals mit einem Zirkel Kreise mit dem Radius von umgerechnet 400 Kilometern um die jeweiligen Standorte und ermittelte so das hessische Neuenstein als zentralen Umschlagplatz. Hier wurden zunächst alle Pakete sortiert und dann verteilt. German Parcel war geboren und nahm am 28. April 1989 seine Dienste auf.

Zu Beginn waren die Spediteure selbst für die Anlieferung und Abholung der Pakete verantwortlich. Einer von ihnen brachte diese sogar mit dem eigenen PKW nach Neuenstein. Aufgrund der positiven Entwicklung des Unternehmens reichte der Kofferraum bald nicht mehr aus. Denn bereits im ersten Geschäftsjahr verzeichnete German Parcel den Versand von rund zwei Millionen Paketen, deren Erfassung von Beginn an digital durch Scannerlösungen erfolgte.



Nach der Wiedervereinigung kamen 1990 die neuen Bundesländer hinzu. Das Unternehmen vergrößerte das Paketvolumen und standardisierte die Abläufe. Im Jahr 1995 erfolgte die Belieferung der Privatsendungen. Parallel dazu wurden erste Kontakte ins Ausland geknüpft. Zusammen mit Partnerunternehmen begann German Parcel auch im Ausland den Paketversand anzubieten. 1997 eröffnete der erste PaketShop in Deutschland.

1999 gewann German Parcel mit der heutigen Royal Mail plc einen neuen Gesellschafter. Das ermöglichte weitere Expansionen im Ausland. Einige der bisherigen Partnerunternehmen wurden übernommen und neue GLS-Landesgesellschaften gegründet. Diese wurden unter dem Dach der General Logistics Systems B.V. (GLS) zusammengefasst. Des Weiteren wurden die Unternehmensaktivitäten in Europa weiter aus- und aufgebaut.

Rico Back übernahm zusätzlich zu seiner Funktion als Geschäftsführer von German Parcel die Funktion des CEO für das neue Unternehmen. 2002 erfolgte die offizielle Umbenennung von German Parcel in GLS Germany, welches als Teil der GLS Gruppe bis heute erfolgreich weiter wächst. 2003 begann die

“

„Wir fingen bei ‚Null‘ an. Also gehörten vom Einrichten des Büros über das Versenden von Werbematerial, telefonische Kundenakquise sowie Kundenservice, das Bearbeiten von Anfragen und Reklamationen bis zu Rechnungsstellung und -versand alle anfallenden kaufmännischen Tätigkeiten zum ersten Job. In der Anfangsphase haben wir jeden Abend mit Spannung den Tagesabschluss abgewartet, um die Anzahl der Tagespakete zu erfahren.“

*Brigitte Katzlinger, Credit Control Germany West, Schaafheim*

„Ich denke immer wieder gern an die 25-jährige Entwicklung des Distribution Centers 50, angefangen in einem Baucontainer und einer ‚Umschlaghalle‘ in Form eines Zeltes mit der Größe von zwei Tennisplätzen bis zu dem aktuellen Standort in Bornheim. Diese Entwicklung spiegelt für mich die Gesamtentwicklung von GLS wider.“

*Michael Fetten, Manager Distribution Center 50 Bornheim*

“

Entwicklung eines europaweit einheitlichen Qualitätsmanagementsystems. Zur Vereinheitlichung aller IT-Prozesse wurde im gleichen Jahr die Tochtergesellschaft GLS IT Services GmbH gegründet.

Mehr als 30 Mitarbeiter der ersten Stunde sind heute noch bei GLS Germany tätig. Auch viele Mitarbeiter der ehemaligen Gesellschafter wechselten in das neu gegründete Unternehmen.

## 25 Jahre GLS Germany – das Jubiläum 2014

„Unseren Erfolg verdanken wir im Wesentlichen dem Einsatz unserer Mitarbeiter, Kunden und Transportpartner, von denen einige bereits seit der Gründung dabei sind“, so Rico Back, CEO der GLS Gruppe, anlässlich des Jubiläums. „Wir bedanken uns herzlich bei allen für die Zusammenarbeit und das entgegengebrachte Vertrauen.“

Anlässlich des 25-jährigen Jubiläums fand 2014 über das ganze Jahr verteilt eine Reihe von Aktivitäten und Festlichkeiten in Deutschland statt:

Den Auftakt bildete eine Überraschungsaktion für alle Mitarbeiter, Transportunternehmer und Zustellfahrer am 28. April 2014: 15.000 Tafeln Schokolade im Jubiläums-Design wurden an allen Standorten verteilt.

Für die Grundschule Neuenstein und die Kindergärten veranstaltete GLS einen Malwettbewerb – das Motto: „Was war das Schönste, das ich je aus einem Paket ausgepackt habe?“ Die Gewinner erhielten kleine Geschenke und zusätzlich spendete GLS 300 Euro an jede Einrichtung.

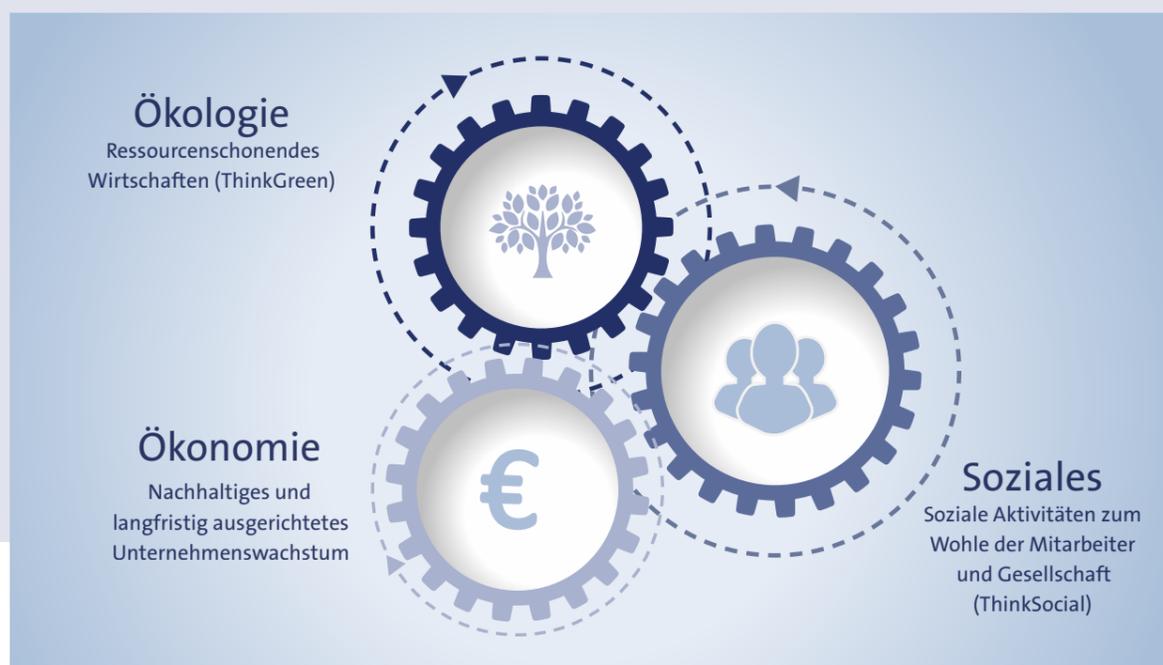
Die Mitarbeiter, Transportunternehmer, Zustellfahrer und Paketshops hatten die Möglichkeit, bei verschiedenen Fotowettbewerben Preise zu gewinnen. Im Juli erhielt jeder Zustellfahrer ein Jubiläums-T-Shirt. Die Mitarbeiter der ersten Stunde wurden im Rahmen von regionalen Abendessen geehrt.

Zudem lud GLS Germany alle ehemaligen Gesellschafter von German Parcel auf ein Wiedersehen ein. Am 4. September 2014 feierten 16 von den ehemals 25 Gesellschaftern in Rotenburg an der Fulda und ließen die Anfänge des Unternehmens Revue passieren.



# ThinkResponsible

## Verantwortung



GLS steht als europaweit erfolgreich tätiges Paketunternehmen den sich ändernden Rahmenbedingungen der Branche gegenüber und ist sich seiner Verantwortung für Menschen, Umwelt und Gesellschaft bewusst. Die Branche der Kurier-, Express-, und Paketdienstleistungen (KEP) ist wachstumsstark und maßgeblich an der Funktionsfähigkeit unserer Wirtschaft beteiligt. Eine schnelle und effiziente Waren- und Güterverteilung ist eine Grundvoraussetzung für das tägliche Geschäft vieler unserer Kunden im Business-to-Business-Bereich (B2B-Versand). Das Wachstum der Branche ist zudem in hohem Maß durch die zunehmende Belieferung von Privathaushalten im Zuge des Online-Handels gekennzeichnet (B2C-Versand). Der B2B-Versand stellt unsere Kernkompetenz dar und wird um anspruchsvolle Dienstleistungen für Privatempfänger ergänzt, um der zunehmenden Bedeutung dieses Segments gerecht zu werden.

Trotz der positiven Entwicklungen steht die Branche vor einer Vielzahl von Herausforderungen: Neben dem harten Wettbewerb und dem daraus resultierenden Preiskampf müssen sich die Unternehmen der KEP-Branche auch

mit den Themen Ressourcenknappheit, Klimawandel und Umweltschutz auseinandersetzen. Hinzu kommen gesetzliche Rahmenbedingungen wie Abgasnormen, Mautabgaben und die Einrichtung von Umweltzonen. Diese Situation erfordert eine ständige Überprüfung und Anpassung der Lieferabläufe. Auch aktuelle politische Entwicklungen haben Auswirkungen auf die täglichen Prozesse und erschweren Prognosen. Somit rückt die Frage nach der Art und Weise des unternehmerischen Handelns immer mehr in den Vordergrund. Daher ist es nicht nur unser Ziel, die Effizienz zu steigern, um dem Preisdruck entgegenzuwirken, und unsere Transportbedingungen an die wachsenden Umwelthanforderungen anzupassen, sondern generell auch verantwortungsvoll mit den Ressourcen und unseren Mitarbeitern umzugehen.

### Unternehmerische Verantwortung strategisch verankert

„Europäischer Qualitätsführer“ ist der Leitsatz der GLS Gruppe. Mit Blick auf das erhöhte Paketaufkommen und die parallel steigenden Transportkosten arbeiten wir

daran, die Wünsche unserer Kunden in höchster Qualität zu erfüllen. Dabei achten wir auf möglichst geringe Umweltauswirkungen und legen Wert auf ein ehrliches und partnerschaftliches Verhältnis zu Mitarbeitern und Transportpartnern (siehe Seite 47). Unsere fünf Kernwerte Zuverlässigkeit, Sicherheit, Transparenz, Flexibilität und Nachhaltigkeit bilden die Grundlage unserer unternehmerischen Ausrichtung. In diesen Kernwerten wird die hohe Relevanz der unternehmerischen Verantwortung deutlich. Nachhaltig handeln bedeutet Verantwortung übernehmen. Deswegen werden bei GLS unter der Initiative „ThinkResponsible“ alle Aktivitäten im Bereich Corporate Responsibility gebündelt und koordiniert.

„ThinkResponsible“ macht deutlich, dass Nachhaltigkeit bei GLS mit der Planung beginnt und sich durch das ganze Unternehmen bis hin zum Handeln zieht. Verantwortung ist grundlegendes Merkmal aller Geschäftsaktivitäten. Eine erfolgreiche Unternehmensführung steht für uns nicht im Konflikt mit Nachhaltigkeitsbemühungen. Ökologische und soziale Verantwortung gehen einher mit wirtschaftlichem Erfolg, da die Prinzipien des nachhaltigen Wirtschaftens im alltäglichen Geschäft verankert sind. Nachhaltigkeit ist sowohl Richtwert für das Unternehmen und seine Mitarbeiter als auch eines der Steuerungsinstrumente für die zukünftige

Entwicklung und den Erfolg unseres Unternehmens. Im Zuge dieses Bewusstseins wurde eine gruppenweite Corporate Responsibility-Strategie ausgearbeitet, welche die Grundlage für eine transparente und realistische Planung der Nachhaltigkeitsziele für die nächsten Jahre bildet. Unser Ziel ist es, aktiv ökologische und soziale Verantwortung zu übernehmen, um ein langfristiges, ressourcenschonendes und faires Unternehmenswachstum erzielen zu können. Durch die Förderung lokaler Besonderheiten generieren wir europaweite Stärken, um konsequent unserem Motto: „GLS – We deliver!“ gerecht zu werden.

Neue Entwicklungen im IT-Bereich und die ständige Optimierung von Transportlösungen verbessern die Zustellung kontinuierlich, sodass wir unseren Kunden hochwertige B2B- und B2C-Lösungen anbieten können. Flexible Systeme sind notwendig, um einen hochwertigen Service garantieren zu können. Bezugs- und Mittelpunkt aller Beziehungen sind jedoch die Menschen – unsere Mitarbeiter, unsere Transportpartner und deren Zustellfahrer, unsere Kunden und die Empfänger unserer Pakete. Ein sicherer Arbeitsplatz in einem starken Unternehmen für unsere Mitarbeiter geht Hand in Hand mit der Gewährleistung höchster Qualität in der Paketlogistik.

### Dr. Anne Wiese, Corporate Responsibility, GLS Group

*Auf welches Nachhaltigkeitsprojekt sind Sie besonders stolz?*

Es gibt kein einzelnes Projekt, das ich besonders hervorheben möchte. Für mich zählt die Gesamtheit aller Aktivitäten. Der Einsatz zahlreicher Kollegen macht es möglich, dass wir ein so vielfältiges Nachhaltigkeitsengagement bei GLS haben. Seien es zum Beispiel der Freiwilligentag in Deutschland, die vielen kostenlosen Transporte für Hilfsorganisationen oder der Einsatz der Kollegen bei der aufwändigen Datensammlung für die Ökobilanz.

*Welchen Hindernissen stehen Sie in Ihren Nachhaltigkeitsbemühungen gegenüber?*

Die Struktur der GLS Gruppe mit den vielen Landesgesellschaften ist eine Herausforderung in Bezug auf die Kommunikation und Abstimmung. Es ist daher wichtig, dass jedes Land seine eigenen Ziele definiert und selbständig Schwerpunkte im Nachhaltigkeitsengagement legt. Als Corporate Responsibility-Abteilung der GLS Gruppe haben wir mit der Strategie den Grundstein gelegt und die Richtung vorgegeben, im Weiteren werden wir die einzelnen Länder bei der Umsetzung der Strategie unterstützen und motivieren.

*Wo sehen Sie sich derzeit in der Umsetzung von Nachhaltigkeit?*

Wir sind auf einem sehr guten Weg. Mit der Corporate Responsibility-Strategie haben wir für die nächsten Jahre einen starken Leitfadens, der unser

Nachhaltigkeitsengagement strukturiert, professionalisiert und Impulse für die weitere Entwicklung gibt.

*Welches Thema steht für Sie in Zukunft im Mittelpunkt der Aktivitäten?*

Ich strebe eine weitere Verzahnung der Nachhaltigkeitsaktivitäten zwischen den einzelnen GLS-Landesgesellschaften an. Auf Basis einer gemeinsamen Strategie soll jedes Land seine eigenen Schwerpunkte setzen, damit wir zusammen als nachhaltiges, zukunftsfähiges Unternehmen bestehen, das ein verlässlicher Partner für alle Dialoggruppen ist.





## Unsere Gruppenstrategie

Durch Qualität, Technologieführerschaft sowie Effizienz und Nachhaltigkeit soll der Erfolg unseres Unternehmens auch weiterhin sichergestellt werden. Mit dem gesetzten Fokus auf das B2B-Geschäft garantiert GLS weiterhin beste Qualität durch kurze Lieferzeiten und umfassende Services für Geschäftskunden. Viele unserer Kunden sind mittlerweile auch im Online-Handel tätig, sodass wir unseren Service durch Premiümlösungen für die Belieferung ihrer Empfänger ergänzen. Die angestrebte führende Rolle im Technologiebereich erlaubt eine Verbesserung von Effizienz und Produktivität und bietet Möglichkeiten für neue Services. Sie ist somit ein Schlüssel für den zukünftigen Unternehmenserfolg. Die IT-Strategie ist daher ein zentraler Bestandteil unserer Gruppenstrategie.

### Unsere IT-Strategie

Investitionen in IT-Lösungen gehören zum Fokus der nächsten Jahre. Mit der Transformation der IT-Landschaft auf europäischer Ebene, der Implementierung zukunftsfähiger Customer Solutions, der Performance-Sicherung und der Optimierung der Prozesse beschreiten wir den Weg in die Zukunft und auch ein spannendes und herausforderndes Umfeld. Wir richten unsere Bemühungen auf neue Wege aus, die den heutigen und auch zukünftigen Herausforderungen umfassend gerecht werden.

Unser Ziel ist es, in den nächsten drei bis fünf Jahren führend in der Entwicklung von zukunftsfähigen Technologien zu werden, um schnellstmöglich auf Marktveränderungen reagieren zu können und Innovationen voranzutreiben – damit wir auch die Nachfrage von morgen europaweit in bester Qualität und umweltschonend bedienen können.

Unter anderem haben wir dafür im August 2013 einen zusätzlichen Standort für unsere IT, die GLS IT Services, in Eschborn (Deutschland) eröffnet. Mit einer Vielzahl neuer qualifizierter Mitarbeiter ist es uns gelungen, den Ausbau unserer IT weiter voranzutreiben und den sich ergebenden Herausforderungen und Handlungspotentialen zu begegnen. Unsere zukünftige Strategie gliedert sich in drei Hauptziele: Performance-Sicherung, Umbau der Anwendungslandschaft sowie Aufbau neuer Produkte und Services.

### Performance-Sicherung

Durch eine bessere Absicherung der IT-Infrastruktur kann eine dauerhafte Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit der IT-Systeme gewährleistet werden. Dieser Prozess wird unter anderem durch die Anschaffung neuer Arbeitsplatz-PCs und die Modernisierung der GLS Europa Rechenzentren (alle Standorte befinden sich in Deutschland) unterstützt. Die Produktivsysteme werden doppelt vorgehalten, Backup-Systeme werden für alle Prozesse bereitgehalten. Dies erhöht die Ausfallsicherheit und damit die Verfügbarkeit von IT signifikant. Im Katastrophenfall kann innerhalb von 60 Minuten auf die Backup-Systeme umgeschaltet werden. Die Anzahl der Serversysteme wurde mit Hilfe von modernster Virtualisierungstechnologie von 460 auf 80 reduziert, wodurch eine Energieeinsparung von 50 Prozent erzielt werden konnte.

„Investitionen in die IT sind **INVESTITIONEN**  
IN DIE ZUKUNFT – und so von entscheidender  
Bedeutung für den Wettbewerb.“

Christian Herrlich, Managing Director GLS IT

## Umbau der Anwendungslandschaft

Der Umbau der Systemarchitektur und die Renovierung von Anwendungen sollen dauerhaft die Flexibilität und Benutzbarkeit erhöhen. Zur weiteren Harmonisierung werden europaweit 1.200 Eingangsstationen (Uni-Stationen) in den Depots und Umschlagplätzen erneuert. In Frankreich ist die Umstellung schon abgeschlossen. Bis März 2016 folgen Deutschland, Österreich, Irland, Polen, Spanien, Belgien, Luxemburg, Dänemark und Portugal. Die neuen Stationen sind schneller und können durch den hohen Entwicklungsstandard ihrer Software künftige Anforderungen bei neuen GLS-Services effizient umsetzen. Zudem wird die IT-Infrastruktur modernisiert, damit sie den gestiegenen Sicherheits- und Compliance-Anforderungen gerecht wird. Das ist nicht nur für die interne Kontrolle und Transparenz im Unternehmen wichtig, sondern schützt vor unerwünschten Sicherheitsvorfällen und IT-Ausfällen, die einen erheblichen Image- und finanziellen Schaden verursachen können.

Eine interne Cloud-Lösung erlaubt die Zusammenführung und effizientere Nutzung von Server-Ressourcen. Durch die Nutzung einer internen Lösung gewährleisten wir die höchstmögliche Sicherheit für unsere Daten und die Daten unserer Kunden.

## Aufbau neuer Produkte und Services

Moderne Technologien spielen eine tragende Rolle für die profitable Gestaltung und Effizienzsteigerung des wachsenden B2C-Geschäfts. Die aktive Kommunikation mit unseren Kunden ermöglicht es uns, unsere Services noch bedürfnisorientierter zu gestalten. Im Zuge dessen arbeiten wir stets an der Entwicklung neuer Produkte und Services. Hier ein paar ausgewählte Beispiele:

- Versandsysteme wie YourGLS (siehe Seite 23) erleichtern unseren Geschäftskunden den Versand von größeren Paketmengen. Das System wurde für Deutschland komplett überarbeitet. Aufgrund der neuen Technologien in den Rechenzentren brauchen wir nur noch wenige Stunden, um neue Versandsysteme zu installieren.
- Unsere PaketShops (siehe Seite 50) in Deutschland sind aufgrund der Neuausstattung mit robusten Industrie-Smartphones und der modernsten Softwarelösung am Markt jetzt direkt an das GLS-System angebunden.
- Auch können Privatempfänger in Deutschland ihre Retoure-Etiketten selbst drucken. Der Versender hat die Möglichkeit, diese über GLS zum Download anzubieten. Das spart Papier und schont die Umwelt.

## Unsere CR-Strategie

GLS hat den Anspruch, in allen Unternehmensbereichen nachhaltig und verantwortungsvoll zu wirtschaften. Nachhaltigkeit im Unternehmen zu verankern und systematisch in interne Strukturen zu implementieren, ist eine Herausforderung und eine Querschnittsaufgabe. Eine aktive und zielgerichtete Planung der Maßnahmen ist erforderlich, um dem komplexen Thema umfassend gerecht zu werden.

Aus diesem Grund wurde die Abteilung Corporate Responsibility gegründet, welche eine klar strukturierte Organisation der Nachhaltigkeitsbemühungen gewährleistet.

„GESELLSCHAFTLICHES  
ENGAGEMENT und Umweltschutz  
sind in den Unternehmenswerten der GLS fest  
verankert und werden auch gelebt.“

Anne Putz, Head of Corporate Communication

Sie berichtet direkt an den CEO, damit ist Nachhaltigkeit bei GLS Chefsache. Die Abteilung ist zentraler Ansprechpartner bei Fragen bezüglich des Nachhaltigkeitsengagements und koordiniert sämtliche Aktivitäten. Damit einhergehend erfolgte die Erarbeitung einer Strategie, welche die Nachhaltigkeitsziele der kommenden Jahre definiert und eine betrieblich sinnvolle Umsetzung dieser Ziele ermöglicht. Zentral koordiniert soll eine Anpassung der einzelnen Maßnahmen an die Gegebenheiten unserer Landesgesellschaften erfolgen, um ihren Bedürfnissen und dem bisherigen Engagement gerecht zu werden.

Ziel der neuen Strategie ist es, langfristigen wirtschaftlichen Erfolg in Verbindung mit dem Schutz der Umwelt für nachfolgende Generationen zu erbringen. Ebenso fühlen wir uns der Gesellschaft verpflichtet, in der wir tätig sind. Unser gesellschaftliches Engagement soll daher weiter verstärkt werden. In Zukunft soll der Austausch mit unseren Landesgesellschaften vorangetrieben und die Einbeziehung der Mitarbeiter weiter vertieft werden. Im kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist auch eine Weiterentwicklung des Konzepts für die Öko-Depots vorgesehen. Zudem intensivieren wir die Kommunikation über unser Nachhaltigkeitsengagement, um unsere Interessengruppen umfassend und transparent über Entwicklungen und Aktivitäten zu informieren.

# Stakeholder-Dialog

Das unternehmerische Handeln der GLS Gruppe hat wesentliche Auswirkungen auf verschiedene Interessengruppen, wir bezeichnen diese als unsere Dialoggruppen. Dazu gehören u.a. unsere Geschäftskunden und die Privatelympfänger, unsere Mitarbeiter und die von uns beauftragten Transportunternehmer sowie deren Zustellfahrer, die Gesetzgeber und die Politik sowie die Gesellschaft. Sie alle haben gewisse Ansprüche und Bedürfnisse und nehmen somit direkt und indirekt Einfluss auf unsere Entscheidungen, unseren Erfolg und unsere Ziele.

Insbesondere die Komplexität des Nachhaltigkeitsgedankens verlangt nach einem kontinuierlichen und strukturierten Austausch, um in der vielschichtigen Thematik relevante Chancen und Risiken zu identifizieren. Da unsere Nachhaltigkeitsbemühungen Auswirkungen innerhalb und außerhalb der GLS Gruppe haben, müssen wir auch die Unternehmensumwelt aktiv in die Planung mit einbeziehen. Ihr Vertrauen und ihre Wertschätzung sind unabdingbar für unser unternehmerisches Handeln.

## Ansprüche der Interessengruppen wahrnehmen

Im Zuge des wachsenden Interesses an einem kontinuierlichen und konstruktiven Dialog wollen wir unsere Bemühungen in diesem Bereich in Zukunft weiter vertiefen. Er soll als Grundlage zur Weiterentwicklung von zukunftsorientierten und verantwortungsvollen Strategien und deren Umsetzung dienen. Dadurch erhoffen wir uns ein gesteigertes Vertrauen aller Dialoggruppen in das Unternehmen, Anregungen zum Nachhaltigkeitsmanagement und eine noch höhere Motivation der Mitarbeiter, sich aktiv an der Gestaltung des Nachhaltigkeitsengagements zu beteiligen. Mit unseren wichtigsten Dialoggruppen findet eine vielfältige Kommunikation statt (siehe Tabelle und Interview Gero Liebig, Region Manager West, GLS Germany, Seite 49).

Dialoggruppe	Wer ist das?	Was sind die Erwartungen?	Wie kommunizieren wir?	Was wurde bisher erreicht?	Was steht 2015/16 und 2016/17 an?
 <b>Geschäftskunden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gewerbliche Versender aus unterschiedlichen Branchen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hohe Qualität</li> <li>Flexibilität</li> <li>Gute Betreuung und Service</li> <li>Schnelle und zuverlässige Lieferung</li> <li>Angemessene Preise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Key Account und Vertrieb</li> <li>Kunden-Support</li> <li>Website</li> <li>YourGLS (siehe Seite 23)</li> <li>INSIGHT Europe (Kundenmagazin)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit von YourGLS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Europaweite Erneuerung der Eingangsscan-Stationen in den Depots und Umschlagplätzen</li> <li>Weitere Verbesserung der Website</li> <li>Kundenworkshop und -umfrage in Deutschland</li> </ul>
 <b>Privatelympfänger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kunden unserer Kunden</li> <li>Empfänger-Kontakte steigen durch den Online-Handel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schnelle und flexible Lieferung</li> <li>Sendungsverfolgung</li> <li>Empfängerservice bei Problemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Service-Hotline</li> <li>Website</li> <li>Zustellfahrer</li> <li>Pressearbeit</li> <li>Facebook &amp; Twitter (seit März 2015 in DE &amp; AT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erweiterung des <i>FlexDeliveryService</i> in Deutschland durch Samstags- und Abendzustellung (siehe Seite 24)</li> <li>PaketShops</li> <li><i>ShopDeliveryService</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Weitere Ausrollung des <i>FlexDeliveryService</i></li> <li>Entwicklung eines offenen Paketkasten-Systems in Deutschland</li> <li>Privatkunden-Portal in Deutschland (GLS-ONE)</li> <li>Paketautomaten (Europe East)</li> <li>Weitere Harmonisierung des grenzüberschreitenden Versands</li> <li>Verbesserung und Ausbau des PaketShop-Netzes</li> <li>Empfängerbefragung</li> </ul>
 <b>Mitarbeiter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Über 14.000 in 19 GLS-Landesgesellschaften</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sicherer und attraktiver Arbeitsplatz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mitarbeiterzeitschrift in DE</li> <li>Informationen im Intranet oder am Schwarzen Brett</li> <li>Newsletter</li> <li>Mitarbeiter-Events</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vielfältige Fortbildungsmaßnahmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einführung eines Newsletters für alle Mitarbeiter der GLS Gruppe (Direct Europe)</li> <li>Mitarbeiterumfragen in mehreren Landesgesellschaften</li> </ul>
 <b>Transportpartner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Übernehmen die Abholung und Zustellung der Pakete sowie den Verkehr zwischen den Depots</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire Zusammenarbeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regelmäßige Treffen mit den Transportpartnern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partnerkodex</li> <li>Prozessverbesserungen</li> <li>Verdichtung des Depotnetzes</li> <li>Einführung DEKRA Programm „Zertifizierter-Zustellfahrer“ (siehe Seite 48)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eröffnung weiterer Standorte</li> </ul>
 <b>PaketShop-Partner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betreiber von GLS PaketShops</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Höherer Umsatz durch Zusatzgeschäft</li> <li>Einfache und schnelle Abwicklung der Pakete</li> <li>Gute Erreichbarkeit bei Fragen oder Problemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regelmäßiger Kontakt über PaketShop-Verantwortliche</li> <li>E-Mails und Briefe mit aktuellen Themen und Informationen</li> <li>PaketShop-Newsletter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausstattung aller deutschen PaketShops mit einer modernen IT</li> <li><i>ShopDeliveryService</i> in vielen Landesgesellschaften</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erhöhung des Bekanntheitsgrades</li> <li>Mobiler GLS-Paketschein</li> <li>Ausstattung mit neuer IT in weiteren Landesgesellschaften</li> </ul>
 <b>Gesellschaft</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Gemeinden, in denen unsere Depots und Umschlagplätze sind</li> <li>Die Gesellschaft, in der wir agieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keine Belastung durch die GLS-Geschäftstätigkeit</li> <li>Lokales Engagement</li> <li>Transparenz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Website</li> <li>Pressemitteilungen</li> <li>Berichterstattung in den Medien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Freiwilligentag in Deutschland</li> <li>Kostenlose Transporte für Hilfsorganisationen</li> <li>Spendenaktionen</li> <li>Sponsoring von Sport- und Musikevents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stärkung des lokalen Engagements</li> <li>Evtl. Adaption des Freiwilligentags auf andere Länder</li> </ul>
 <b>Muttergesellschaft</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Royal Mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Steigerung des Shareholder Value</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CEO der GLS Gruppe</li> <li>Zusammenarbeit der Fachabteilungen bei ausgewählten Themen</li> <li>Regulärer Austausch im Rahmen des Reportings</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integration der GLS-Aktivitäten in den Nachhaltigkeitsbericht der Royal Mail</li> <li>Erstellung der Ökobilanz in Abstimmung mit der Royal Mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortführung der bisherigen Aktivitäten</li> </ul>



mann stellt sicher, dass durch die anwaltliche Verschwiegenheitspflicht und das Zeugnisverweigerungsrecht die Identität des Hinweisgebers nicht offenbart wird. Schon die Kontaktaufnahme mit dem Ombudsmann ist geschützt. Dies mindert eventuelle Hemmnisse bei der Nutzung des Systems für potentielle Hinweisgeber.

darin ebenso festgelegt wie die Ablehnung von Diskriminierung, Bestechung und Korruption. Der Partnerkodex ist fester Bestandteil der Verträge zwischen GLS und den Transportunternehmern. Dieser Wertekodex basiert auf Partnerschaft, Fairness und Verantwortung und enthält ein Bekenntnis zur Qualität in der Leistung sowie zu den Grundsätzen im Umgang miteinander.

### Verhaltenskodex für Transportunternehmer (Partnerkodex)

Die Prinzipien der Zusammenarbeit hat GLS Germany im Dialog mit den Transportunternehmern definiert und in einem Partnerkodex festgehalten. Das Handeln im Einklang mit den geltenden Gesetzen und Regeln wird

„Wir wollen **DAS RICHTIGE** tun und das geht nur, wenn unsere Mitarbeiter das Richtige tun.“

Rico Back, CEO GLS Group

## Ethik und Integrität

Die strikte Einhaltung aller einschlägigen Gesetze ist für das Vertrauen unserer Kunden außerordentlich wichtig. Auf sie baut eine verantwortungsbewusste und nachhaltige Unternehmensführung auf. Rechtskonformes Verhalten muss über alle Unternehmensebenen hinweg gewährleistet und Grundlage aller getroffenen Entscheidungen sein.

### Professionalisierung der Compliance-Organisation

Als international operierender Paketdienstleister steht GLS für fairen Wettbewerb, Integrität und verantwortungsvolles Handeln. Um ihren hohen Ansprüchen in den zentralen Compliance-Themenbereichen *Wettbewerbsrecht*, *Antikorruption* und *Einhaltung von Sanktionen* gerecht werden zu können, hat GLS im Geschäftsjahr 2014/2015 mit der Einführung eines gruppenweiten Compliance-Programms begonnen. Ein neu eingerichtetes Corporate Compliance Team übernimmt zukünftig die Entwicklung, Organisation und Kontrolle aller relevanten Teilbereiche. Des Weiteren zählen auch eine umfassende Risikobewertung, die Aktualisierung der bereits bestehenden Policies und die Organisation von Schulungsprogrammen für Mitarbeiter zu den Aufgaben. Die Landesgesellschaften sind für die lokale Anpassung, Implementierung und Anwendung selbst zuständig. Ein aus der jeweiligen Organisation heraus benannter lokaler Compliance Manager ist hierfür der erste Ansprechpartner.

Die Umsetzung des Compliance-Programms erfolgt im Geschäftsjahr 2015/16.

### Policies und Trainings

Die GLS Compliance-Policies zeigen den Mitarbeitern einen verbindlichen Handlungsrahmen auf, um rechtskonformes Verhalten zu gewährleisten. Wir sind nicht bereit, Gesetzesverstöße unserer Mitarbeiter hinzunehmen. Insbesondere in Bezug auf Bestechung und Korruption verfolgen wir eine strikte Null-Toleranz-Politik. Entsprechende Verhaltensstandards sind in unserer Antikorruptions-Policy festgelegt, die in allen Ländern für alle GLS-Mitarbeiter gilt. Des Weiteren gibt es eine Wettbewerbsrechts-Policy. Darüber hinaus ist eine Richtlinie zur Sicherstellung der Einhaltung von länder- und personenbezogenen Sanktionsvorschriften in Vorbereitung.

Durch begleitende Online-Trainings werden den Mitarbeitern die für sie relevanten Inhalte nahegebracht.

### Ombudsmann-System

Die GLS Gruppe hat im Jahr März 2012 ein Hinweisgeber-/Ombudsmann-System eingerichtet, um es Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Dritten zu ermöglichen, Hinweise zu Straftaten und ähnlich schwerwiegenden Delikten vertraulich zu melden. Die Wahl eines Anwalts als Ombuds-



## COMPLIANCE & DIRECTIVES PROGRAMME

### UNSERE ZIELE:

- Schutz des Unternehmens vor finanziellen Schäden
- Schutz des Unternehmens vor Rufschädigung
- Schutz aller Mitarbeiter und Führungskräfte vor persönlicher Haftung

### UNSERE SECHS GRUNDPRINZIPIEN:

- Nachhaltigkeit
- Verständlichkeit
- Gerechtigkeit
- Risikominimierung
- Akzeptanz
- Prävention

### UNSER ZUSTÄNDIGKEITSBEREICH:

- Die Compliance-Organisation ist zuständig für die Bereiche:
- Wettbewerbsrecht
  - Antikorruption
  - Einhaltung von Sanktionen



## Herausforderung der letzten Meile

Das Problem der letzten Meile stellt für alle Paketdienstleister und so auch für GLS eine der größten Herausforderungen dar. Als letzte Meile wird der Transport der Sendung vom Depot zur Haustür des Empfängers bezeichnet, der im Idealfall mit der erfolgreichen Zustellung endet. Dies ist oftmals nur bei B2B-Sendungen der Fall. Denn in der Regel ist jemand vor Ort, um die Pakete anzunehmen. Bei B2C-Sendungen, die dazu noch kleiner als B2B-Sendungen sind – nicht nur in der Größe, sondern auch in der Anzahl der Pakete – ist eine Zustellung bei der ersten Anfahrt oft nicht möglich, da der Empfänger nicht zu Hause angetroffen

wird. Somit ist eine erneute Anfahrt zu einem späteren Zeitpunkt notwendig.

Generell liegt unser Bestreben darin, die Warenlieferungen so zu bündeln, dass kurze und effiziente Touren zustande kommen. So werden der Kosten- und Zeitaufwand sowie die Fahrstrecke möglichst gering gehalten. Durch das Wachstum des Online-Handels nimmt der Versand an Privatempfänger stetig zu. Laut einer Studie des Bundesverbandes E-Commerce und Versandhandel von 2014 erhalten Privatpersonen in Deutschland jährlich im Durch-

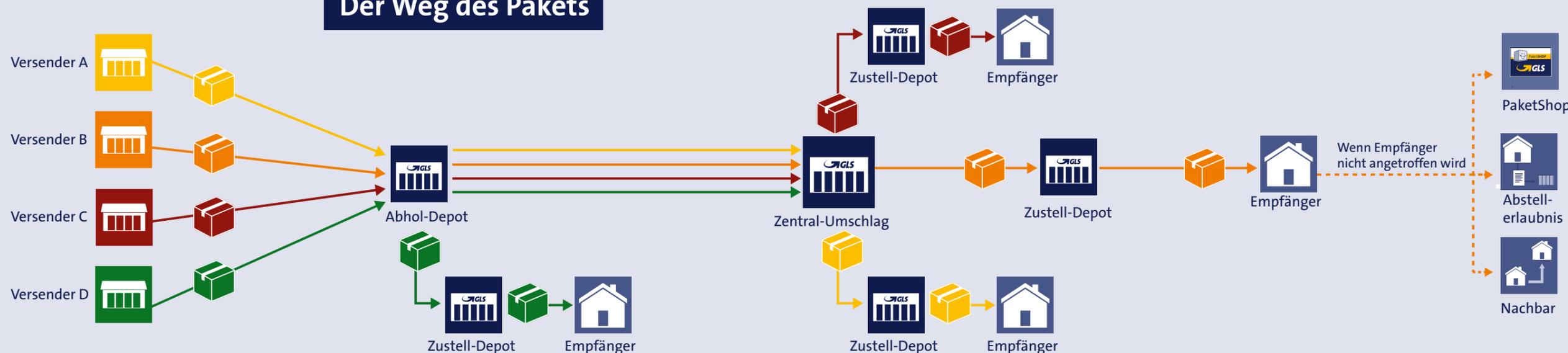
schnitt etwa 11 bis 17 Pakete pro Kopf – je nach Region. Das verändert den Paketmarkt im Allgemeinen und unsere Transportlösungen im Besonderen. Aufgrund der geringen Größe der Sendungen und der wiederholten Zustellung entfällt ein Großteil der Kosten auf die letzte Meile der B2C-Zustellungen und auch die Emissionswerte pro Paket steigen dadurch an.

Demnach stehen wir vor der Herausforderung, unsere auf das B2B-Geschäft optimierten und standardisierten Abläufe anzupassen und unsere Distributionsstruktur zu verändern,

um die Wünsche unserer Kunden weiterhin bestmöglich und flexibel erfüllen, aber gleichzeitig auch eine kostengünstige und qualitativ hochwertige Lieferung gewährleisten zu können.

Die letzte Meile ist somit ein ganz wesentlicher Faktor: zum einen für die Sicherung der Lieferqualität, zum anderen für die Entlastung der Umwelt und die Realisierung von Kostensenkungspotentialen (siehe Seite 24 – Privatempfänger sowie Seite 33 – Transportplanung).

### Der Weg des Pakets



# ThinkQuality

## Qualitätsführerschaft



„HOHE QUALITÄT ist unser wichtigstes Ziel. Das gilt nicht nur für den klassischen Geschäftskundenversand, sondern auch für die Privatelympfängerbelieferung.“

Rico Back, CEO GLS Group

In Bezug auf Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Leistungsstandards können sich unsere Kunden auf uns verlassen, denn das Bekenntnis zu bester Qualität ist das Leitmotiv der GLS.

Unser Qualitätsstandard spiegelt sich nicht nur in den Transportdienstleistungen wider, sondern auch in allen Prozessen und Systemen im Unternehmen. Durch eine aktive Gestaltung des Umfelds sollen unsere Mitarbeiter

Anstoß zur Vorbeugung von Mängeln erhalten und hervorragende Leistungen anstreben. Vor allem im Kernmarkt Europa, aber auch weltweit, erfüllen wir höchste Anforderungen an die Qualität unserer Leistungen. Ziel ist es, die Kundenwünsche optimal zu befriedigen, eine schnelle Lieferung zu einem angemessenen Preis-Leistungs-Verhältnis sicherzustellen, die Wettbewerbsposition auszubauen und eine Basis für ständige Verbesserungen im Unternehmen zu schaffen. Dafür ist es notwendig, über die neueste

Informationstechnologie und die aktuellsten Sicherheitssysteme zu verfügen. Nur mit standardisierten Prozessen und höchstem Qualitätsanspruch können wir die Wünsche unserer Kunden langfristig erfüllen und eine größtmögliche Effizienz erzielen.

„ALS DIENSTLEISTUNGSUNTERNEHMEN stehen für GLS Nachhaltigkeit und langfristiger Erfolg unabdingbar zusammen – Dienstleistungserfolge entstehen nicht an einem Tag, sondern basieren auf einem hohen Maß an Disziplin, Beständigkeit und Verantwortungsbewusstsein.“

Melanie Menkhaus, District Sales Manager, GLS Germany

Angesichts der steigenden Anforderungen zur Genauigkeit und Messbarkeit von Qualität sowie der zunehmenden Komplexität in allen Unternehmensbereichen haben wir gruppenweit ein genormtes Qualitätsmanagement nach

DIN EN ISO 9001:2008 eingeführt. Es ermöglicht uns, reibungslose Prozesse innerhalb der Abläufe des Unternehmens sowie eine gleichbleibende Qualität in der Erbringung unserer Dienstleistungen zu gewährleisten.

## Mario Kampa, Corporate Quality Assurance Manager, GLS B.V.

Welche Werte stehen für Sie hinter dem Leitsatz: „Qualitätsführer in Europa“?

Insbesondere die Werte Zuverlässigkeit, Kundenorientierung und Vertrauen sind essentiell, damit die Marke GLS mit der besten Qualität in der Paketlogistik verbunden wird.

Wie wird eine gute Qualität bei GLS sichergestellt?

Wir sichern die Qualität unserer Dienstleistungen durch eine Vielzahl an hochwertigen Einzelkomponenten ab, welche zu einem funktionierenden System zusammengefügt sind. Dazu zählen neben detaillierten Prozessbeschreibungen, einer bestmöglichen IT-Unterstützung und einem hocheffizienten Monitoring insbesondere standardisierte Schulungen aller Mitarbeiter. Denn das System wird erst durch unsere hochmotivierten Kollegen mit Leben gefüllt, welche dieses System täglich in der Praxis umsetzen. Diese Mitarbeiter sind insbesondere dann entscheidend, wenn es darum geht, bei eventuellen Problemen flexibel und vor allem zeitnah zu reagieren.

Wie wichtig ist eine gute Qualität der Leistung für die Kundenbindung?

Eine hohe Qualität ist absolut entscheidend, weil sie ein echter Mehrwert für den Kunden ist. In einem Markt mit austauschbaren Dienstleistungen, wie es der Paketmarkt ist, bildet eine herausragende Qualität

das Alleinstellungsmerkmal. Qualität ist allerdings auch eine Eigenschaft, welche nicht einfach auf dem Papier definiert werden kann, sondern konsequent erarbeitet und aufrechterhalten werden muss.

Mit welchen Maßnahmen wollen Sie diesen Qualitätsvorsprung zukünftig sichern?

Neben der permanenten Verbesserung der bekannten Leistungen möchten wir das Versenden und Erhalten von Paketen noch einfacher gestalten. Wir werden noch gezielter auf kundenindividuelle Wünsche eingehen und diese entsprechend flexibel umsetzen.



# Dafür steht GLS – unsere Kernwerte

## Vision und Werte:

„Europäischer Qualitätsführer in der Paketlogistik“, dies ist der Leitsatz unseres Unternehmens. Um diesen Standard halten zu können, fokussiert sich GLS auf die fünf Kernwerte des unternehmerischen Handelns, die wir als Schlüssel zum Erfolg ansehen.



### Zuverlässigkeit

GLS legt als KEP-Dienstleister großen Wert auf Zuverlässigkeit. Durch ein flächendeckendes Europanez, eine enge Vernetzung der Standorte und eine länderübergreifende Prozessoptimierung kann eine pünktliche Lieferung der Pakete gesichert werden. Das Qualitätsmanagement durch Systeme und laufende Kontrollen garantiert eine durchgängig hohe Qualität der Paketlogistik in Europa.



### Sicherheit

Damit ein Paket sicher und intakt bei dem Empfänger eintrifft, sind viele Vorkehrungen notwendig. GLS verfügt über gruppenweit hohe Sicherheitsstandards, die es ermöglichen, Pakete sicher zu verschicken. Alarmanlagen und Videoüberwachung sorgen für den Schutz des Versandguts in den Depots. Auch werden regelmäßig Schulungen der Mitarbeiter, der Transportpartner und deren Zustellfahrer zum sorgfältigen Umgang mit den Sendungen durchgeführt.



### Transparenz

Unsere Versender und Empfänger legen Wert auf die Verfolgung ihrer Pakete. Durch die individuelle Codierung jedes Pakets und eine Scannung an allen Schnittstellen kann dies gewährleistet werden. Alle Daten stehen auch gruppenweit zur Verfügung, wodurch die Sendung über Ländergrenzen hinweg verfolgt werden kann. Dank moderner IT-Lösungen und mobiler Datenübertragung stehen die Informationen in vielen Ländern nahezu in Echtzeit zur Verfügung.



### Flexibilität

GLS legt trotz der hohen Standardisierung großen Wert auf eine Flexibilität der Leistungen. Das europaweit einheitliche Angebot der Basisprodukte lässt sich mit Services für verschiedene Bereiche und Länder kombinieren. Das macht individuelle Produkt-Service-Kombinationen möglich, zum Beispiel für die Abwicklung von Retouren. Lokale Präsenz und Kundennähe ermöglichen somit Flexibilität und europaweit kurze Reaktionszeiten.



### Nachhaltigkeit

GLS nimmt die Verantwortung für Mitarbeiter, Gesellschaft und den Schutz der Umwelt ernst und setzt sich aktiv ein: für mehr Fairness, mehr Bildung und eine möglichst geringe Umweltbelastung. Weiterbildungen für Mitarbeiter fördern und fordern. Im Bereich Umweltschutz stehen Energieeffizienz und Ressourcenschonung im Mittelpunkt. Durch Spenden, Freiwilligentage und die kostenlose Bereitstellung von Transportleistungen für soziale Zwecke leistet GLS einen Beitrag zum Wohl der Gesellschaft.



## Unsere Geschäftskunden

Versender mit großem Paketvolumen brauchen einen starken Paketlogistik-Partner mit extrem niedrigen Schadenquoten, zuverlässigen Lieferzeiten, einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis und starker Kundenorientierung. Wir fokussieren uns deshalb weiterhin auf unser Kerngeschäft: die Belieferung von B2B-Kunden.

Wir investieren weiter in unser Netzwerk, beispielsweise durch den Aufbau neuer Depots, die Erweiterung bestehender Standorte und den Einsatz neuer Technologien. Gemeinsam mit unseren Kunden versuchen wir Wege zu finden, wie wir ohne Qualitätsabstriche weiter wachsen können.

Die Ansprüche an eine schnelle, zuverlässige und integrierte Versandabwicklung sind hoch. Unseren Kunden stehen moderne und standardisierte, aber dennoch flexible Versandsysteme zur Verfügung – für alle Anforderungen und Paketmengen. Wir bieten zuverlässigen Versand für Unternehmen vieler Größen und Branchen. So bietet GLS zum Beispiel mit dem Online-Versandssystem YourGLS ein Tool mit einfacher und intuitiver Navigation für kleine Geschäftskunden zur komfortablen Bedienung für den regelmäßigen Versand von 30 bis 50 Paketen täglich. Es ist auf die Anforderungen der Versender abgestimmt und soll ihnen die tägliche Arbeit erleichtern. Von der Online-Versandsteuerung über eine erweiterte Sendungsverfolgung bietet das Tool eine Reihe von Optionen zur schnellen und reibungslosen Paketabwicklung, ohne dass eine eigene Software dafür notwendig ist. Gestaffelt nach Versandmengen bieten wir weitere IT-Lösungen für Geschäftskunden an, beispielsweise mit direkter Anbindung an das vorhandene Warenwirtschaftssystem oder einer Software für den Datenimport.

### Kommunikation ist das A und O

Und sollte es doch mal Probleme geben, steht unseren Geschäftskunden der Customer Service stets zur Seite. Insgesamt bearbeiteten wir 247.000 Anrufe im Geschäftsjahr 2014/15. Der deutliche Anstieg der eingegangenen E-Mails von 96.000 im Jahr 2013 auf 137.000 im Jahr 2014 ist auf die gestiegene Akzeptanz der Korrespondenz via E-Mail zurückzuführen.

Des Weiteren führen wir in verschiedenen Ländern Befragungen der Geschäftskunden durch. In Ungarn, Kroatien, der Tschechischen Republik, Slowenien, der Slowakei und Rumänien erfolgen diese jährlich, in Finnland wurden 2013 Befragungen durchgeführt, in Dänemark, Polen und den Niederlanden in 2014. In Italien kamen 2014 so genannte Mystery-Shopper zum Einsatz. Das heißt, von GLS beauftragte Telefontester prüften die Fähigkeit der Mitarbeiter, Kundenfragen zu beantworten, proaktiv Empfehlungen von Services anzubieten, und maßen auch die generelle Antwortzeit auf die Anrufe. Aus den Ergebnissen dieser Tests wurden spezielle Schulungen entwickelt. Für Deutschland ist 2016 eine Befragung geplant.

Eine breite Kundenbasis macht uns unabhängig von einer bestimmten Branche – kein Kunde macht mehr als ein Prozent des Gesamtumsatzes aus. Die langfristige und erfolgreiche Beziehung zu unseren Kunden liegt uns am Herzen. Daher pflanzen wir zum Beispiel in Ungarn für jeden Kunden, der zehn Jahre mit GLS versendet, einen Baum in unserem „Kundengarten“. Insgesamt gab es dort Ende März 2015 bereits über 100 Bäume.



zurückzuführen. Zusätzlich steigerte die im Juni 2014 erfolgte Umstellung von einer 0180-Nummer auf eine zentrale Nummer zu Festnetzbedingungen die Anrufversuche um 60 Prozent.

### Social Service Reporting

Seit März 2015 haben GLS Germany und GLS Austria einen Facebook- und Twitter-Account, um den digitalen Kundensupport weiter zu verbessern und eine flexible Kommunikation über unterschiedliche Kanäle ermöglichen zu können. Denn insbesondere Privatempfänger nutzen die sozialen Medien wie Facebook als Service-Kanal – Tendenz steigend. Hier erreichen uns überwiegend Reklamationen zu Service und Zustellung. Um unsere durchschnittliche Antwortzeit von derzeit vier Stunden halten zu können und der Komplexität der Anfragen gerecht zu werden, erfolgt eine Aufstockung des Social Media Teams im Geschäftsjahr 2015/16. In Zukunft sollen noch weitere Landesgesellschaften einen Facebook-Auftritt bekommen.

## Privatempfänger

Derzeit werden etwa 30 Prozent aller Pakete von GLS an Privatempfänger geliefert. Das verlangt flexible Systeme, um einen hochwertigen Service im Versand zu gewährleisten. Wir treiben Innovationen im B2C-Versand voran, um dem Empfänger echte Vorteile zu bieten und eine zuverlässige, sichere und bequeme Lieferleistung zu erbringen. Zu diesem Zweck haben wir in den letzten Jahren unterschiedliche Services entwickelt, sodass wir Empfängerwünsche flexibel berücksichtigen können. Der Fokus liegt hier besonders auf der Kommunikation mit dem Empfänger.

### Verbesserung durch Kommunikation

Mit dem *FlexDeliveryService*, welcher bereits 2012 in Deutschland eingeführt wurde, wird der Empfänger von Anfang an in die Lieferkette einbezogen. Er wird noch vor Versandstart per E-Mail über das voraussichtliche Lieferzeitfenster informiert – vorausgesetzt, die E-Mail-Adresse wurde durch den Versender mitgeteilt. So kann der Empfänger über sein Paket bis zur Ankunft im Depot am Morgen des Liefertags verfügen. GLS bietet bis zu sechs Optionen, falls eine Annahme am geplanten Termin nicht möglich ist: Die Lieferung kann an einem anderen Tag erfolgen oder an eine andere Adresse, zum Beispiel einen GLS PaketShop, zugestellt werden. Der Empfänger kann eine Abstellgenehmigung erteilen, aber auch die Abholung im Depot ist möglich. Eine Samstags- und Abendzustellung kann seit Mai 2014 in ausgewählten Postleitzahlgebieten veranlasst werden. Auch die Verweigerung der Annahme

ist denkbar. Zum Ende des Geschäftsjahres 2014/15 bieten bereits 13 Länder den *FlexDeliveryService* an – weitere Länder werden folgen.

Durch moderne IT-Lösungen wie die kostenlose GLS Mobile App können per Smartphone auch von unterwegs Pakete verfolgt oder Umverfügungen veranlasst werden. Weiß der Empfänger, dass er selten zu Hause ist, kann er mit dem *ShopDeliveryService* schon bei der Bestellung angeben, dass die Sendung direkt in einen PaketShop seiner Wahl geliefert werden soll. Diesen Service hat GLS für fünf Länder grenzüberschreitend verbunden: Belgien, Deutschland, Dänemark, Österreich und Polen.

Auch das derzeit aus rund 14.000 PaketShops bestehende Netz wird kontinuierlich ausgebaut und verbessert. So wurde beispielsweise in Deutschland eine neue IT implementiert. Die Prozesse sind nun bequemer, schneller und sicherer und ersetzen den papierbasierten Ablauf, wodurch zusätzlich Ressourcen eingespart werden.

Auch dem Privatempfänger steht ein Kundensupport mit dem Delivery Customer Service zur Verfügung. Hier erfolgt die Bearbeitung von Empfängeranfragen wie Paket- oder Produktauskünfte, Umverfügungen oder Beschwerden, Kulanzanfragen sowie die Nachbereitung von Reklamationen. Die deutlich gestiegene Zahl der Anrufe von 1.049.000 im Jahr 2013 auf 1.340.000 im Jahr 2014 ist auf den höheren Anteil von Zustellungen an Privatempfänger

## Preise und Auszeichnungen

GLS Poland ist der erste Gewinner der neu eingeführten Kategorie „Führendes Logistikunternehmen im E-Commerce“ des jährlich vergebenen „Logistikdienstleister des Jahres“-Awards. Auch wurde GLS Poland mit dem Hauptpreis in der Kategorie „Innovatives Produkt 2014“ für die Einführung des *FlexDeliveryService* geehrt. Die Finanzzeitung „Gazeta Finansowa“ zeichnete GLS Poland zudem in der Kategorie „Kurierdienste“ im Bereich „Beste Produkte für Unternehmen“ aus.

GLS Germany überzeugte bei einem Test der Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien (DtGV) von verschiedenen Paketdiensten in Bezug auf Preis, Versandqualität und Service und konnte sich als Testsieger in der Gesamtwertung mit dem schnellsten Versand und einem guten Service gegen acht weitere Teilnehmer behaupten.



## Datenschutz

Der Informationsfluss ist für den reibungslosen Ablauf unserer Prozesse ebenso wichtig wie der Paketfluss: Von Anfang an bis heute ist dies ein wichtiger Grundsatz unseres Unternehmens. Der Schutz eigener, mitarbeiter- und kundenbezogener Daten ist für GLS von höchster Bedeutung und bildet die Grundvoraussetzung für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.

### Gruppenweite Standards und Richtlinien

Täglich begleiten über 20 Millionen Datensätze jeden Schritt, den rund 1,7 Millionen GLS-Pakete in ganz Europa zurücklegen.

Der tägliche Datenverkehr zwischen allen Depots sorgt von Anfang an für Transparenz. Jedes Paket wird an jeder Schnittstelle gescannt und damit transparent steuerbar, egal ob es einen Sorter durchläuft oder manuell sortiert wird. Durch die europaweite Harmonisierung der Scancodes und einheitliche Standards wird jeder Prozess-

schritt kontrolliert. Hierzu ist ein umfangreiches Daten- und Informationsmanagement erforderlich. In den Geschäftsjahren 2013/14 und 2014/15 wurden deutlich zweistellige Millionenbeträge in IT-Projekte investiert. Durch weitere Investitionen im Geschäftsjahr 2015/16 soll die Stabilität und Modernisierung der IT-Systeme weiter vorangetrieben werden.

Im Bereich der GLS IT Services, der IT Tochter der GLS Gruppe, werden regelmäßig Datenschutzaudits durchgeführt. Aus den Ergebnissen dieses Audits werden laufend Maßnahmen abgeleitet. Insbesondere soll eine stärkere Einbindung des Datenschutzbeauftragten in Projekte und Prozesse erfolgen. Weitere Maßnahmen im Bereich der Schulungen und der Kommunikation zwischen der Geschäftsführung und dem betrieblichen Datenschutzbeauftragten sind vorgesehen.

# ThinkGreen

## Umweltschutz



## MIT GRÜNEN IDEEN schonen wir Ressourcen und verringern die ökologischen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit.

Als Paketdienstleister spielt der Bereich Klima- und Umweltschutz für GLS eine ganz zentrale Rolle. Denn durch unser Kerngeschäft, das Versenden und Transportieren von Paketen, entstehen im Wesentlichen unsere Umweltauswirkungen. Deshalb fühlen wir uns verpflichtet, hier Verantwortung zu übernehmen.

Bereits 2008 starteten wir daher die Umweltinitiative ThinkGreen mit dem Ziel, die verschiedenen Aktivitäten innerhalb der GLS Gruppe zu koordinieren, um gruppenweit einen umweltfreundlicheren Paketversand realisieren zu können. Die positiven Entwicklungen der letzten Jahre zeigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Unser um-

weltbewusstes Denken und Handeln zieht sich durch alle Bereiche des Unternehmens: von der Transportplanung über die Depots bis zum Mitarbeiter in ganz Europa.

Derzeit haben wir 26 Umweltbeauftragte, welche die Landesgesellschaften betreuen und für die Umsetzung und Einhaltung der gruppenweiten Umweltschutzmaßnahmen sorgen. Sie unterstützen uns zudem bei der Erstellung der Ökobilanz, bei welcher wir die Verbrauchs- und Fuhrparkdaten aller Depots und Hauptsitze der einzelnen Landesgesellschaften in Anlehnung an die ISO 14064-1 erheben. Eine gute Basis, um Einsparpotenziale, beispielsweise im Energie-, Papier- und Stromverbrauch, zu erkennen (siehe Seite 32). Nur wenn

wir benötigte Ressourcen so effizient wie möglich einsetzen, können wir unsere Umweltauswirkungen kontinuierlich verringern und so den heutigen und zukünftigen ökologischen Herausforderungen aktiv begegnen. Auch motivieren wir unsere Mitarbeiter, sich mit dem Thema Nachhaltigkeit auseinanderzusetzen. Sie haben die Möglichkeit, von ihren Erfahrungen aus der alltäglichen Praxis zu berichten und Vorschläge für Verbesserungen einzureichen. So gelingt es uns, die Abläufe noch effizienter zu gestalten.

Zudem sind alle 21 GLS-Gesellschaften nach ISO 9001:2008 (Qualitätsmanagement) sowie bis auf Ausnahme von Italien nach ISO 14001:2004 (Umweltmanagement) zertifiziert. GLS Italy ver-

**20**  
GLS-Gesellschaften nach ISO 14001:2004 zertifiziert

fügt über die AEO-Zertifizierung „Authorized Economic Operator“ und strebt die Zertifizierung nach ISO 14001 an.

Des Weiteren achten wir auch über unsere eigenen Unternehmensgrenzen hinaus darauf, dass unsere Transportpartner und Dienstleister über Umweltzertifizierungen verfügen.

### Klaus Schädle, Managing Director Europe South

#### *Welche ökologischen Aspekte stehen für GLS Italy im Vordergrund?*

Wir sind uns der Verantwortung gegenüber der Umwelt bewusst und wollen daher, wo immer möglich, ressourcenschonend agieren.

#### *Beschränkt sich ökologische Nachhaltigkeit in der Logistik nur auf die Transportplanung?*

Nein, die Transportplanung ist sehr wichtig, um Transportwege zu optimieren, aber gerade auch der Einsatz der richtigen Fahrzeuge ist uns wichtig. So setzen wir in Stadtzentren Lieferfahräder, Elektrofahrzeuge oder gasbetriebene Vans ein. Des Weiteren bezieht sich die Nachhaltigkeit auch auf die Gebäude, beispielsweise gewinnen wir in vielen Depots den Strom mittels Solarzellen und trennen den Müll.

#### *Stehen ökologische und ökonomische Zielsetzungen im Konflikt zueinander?*

Nein, so eröffneten wir im April 2015 ein Depot im Zentrum von Mailand, wo wir nur mit Fahrrädern, batterie- und gasbetriebenen Fahrzeugen zustellen. Dieses Depot wird genauso produktiv sein wie unsere anderen Depots und das bei null CO<sub>2</sub>-Ausstoß. Das schaffen wir jedoch nur auf Grund der Nähe zum Stadtzentrum und der entsprechenden Mengen, die wir dort zustellen. Ein weiterer Effekt der Zustellung ohne herkömmliche Fahrzeuge ist, dass wir keine City-Maut in Mailand bezahlen müssen.

#### *Welcher Ausgangspunkt ist der wichtigste für zukünftige ökologische Bemühungen?*

Wichtig ist die vielseitige Betrachtung des Themas Nachhaltigkeit. Zum einen verfolgen wir die Optimierung der Tourenplanung weiter, sodass Fahr-

strecken verkürzt und Arbeitszeiten produktiver werden. Zum anderen berücksichtigen wir bei Neueröffnungen das Thema Standort. Durch den Anstieg der Zustellung im Privatempfangsbereich ist gerade bei Großstädten die stadtnahe Ansiedlung von Depots wichtiger als früher. Dadurch ist die umweltfreundliche Zustellung mit Fahrrädern oder gasbetriebenen Fahrzeugen vermehrt möglich. Zudem liegt ein Fokus auf Mitarbeiterschulungen. Damit die Mitarbeiter das Thema Nachhaltigkeit leben können, ist es wichtig, dass sie die Bedeutung ihres Verhaltens verstehen und sensibilisiert werden.

#### *Welche Erfolge kann die ThinkGreen Initiative verzeichnen?*

Innerhalb der GLS Gruppe ist GLS Italy mit einem Anteil von acht Prozent das Land mit der größten alternativ betriebenen Fahrzeugflotte. Dies zeigt für mich, dass die Reduktion von Emissionen nicht mit einer Qualitätseinbuße einhergehen muss.



# Emissions- und Ressourcenmanagement

Aufgrund der stetigen Zunahme unserer Transportleistungen stehen wir vor der Herausforderung, die CO<sub>2</sub>-Effizienz zu steigern bzw. die Belastung unserer Umwelt so weit wie möglich zu verringern. Konkret heißt das für uns: Wir möchten dem steigenden Ressourcenverbrauch und den daraus resultierenden Emissionen mit umfassenden Maßnahmen entgegenwirken, insbesondere in den Bereichen Transport und Mobilität (siehe Seite 30) und Transportplanung (siehe Seite 33).

Zur Analyse und Verbesserung unserer Prozesse ist eine genaue Messung der Umweltauswirkungen notwendig. Seit dem Geschäftsjahr 2008/09 erstellt GLS daher jährlich eine Ökobilanz, in welcher die Ressourcenverbräuche und die resultierenden Emissionen erhoben werden. Durch die Angabe der so genannten CO<sub>2</sub>-Äquivalente (CO<sub>2</sub>eq) berücksichtigt GLS neben dem schädlichsten Treibhausgas CO<sub>2</sub>, welches mengenmäßig den größten Anteil hat, auch andere Gase, die einen Einfluss auf den Treibhauseffekt haben. Die Ermittlung erfolgt anhand der Kategorien des Greenhouse Gas (GHG) Protocol, welches die Emissionen in drei Hauptbereiche (Scopes) unterteilt:

**Scope 1:** direkte Emissionen durch die Verbrennung von Kraftstoffen in eigenen Anlagen und Transportmitteln.

**Scope 2:** indirekte Emissionen aus dem Verbrauch eingekaufter Energie (Strom, Wärme).

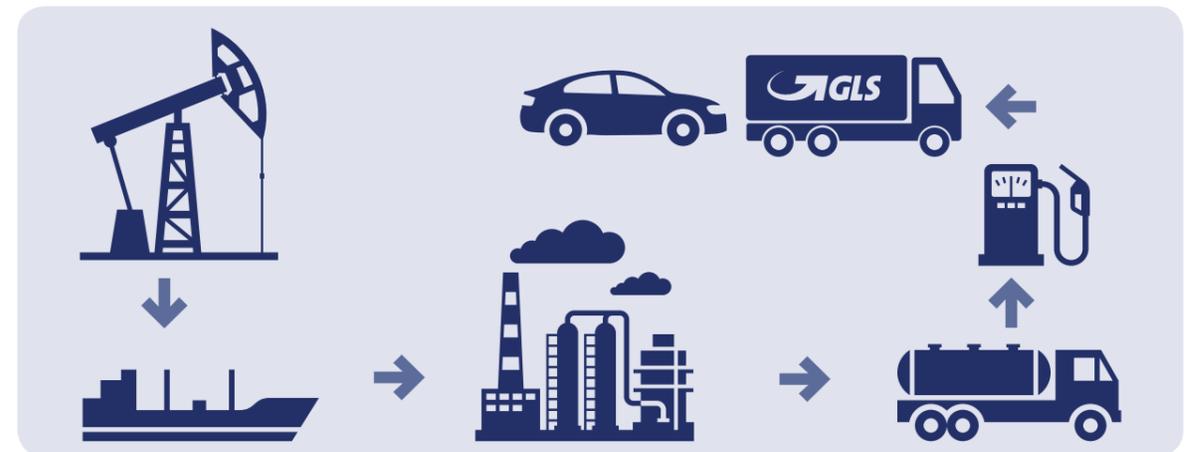
**Scope 3:** weitere indirekte Emissionen, die bei Dritten entstehen, zum Beispiel aus der Transportleistung unserer Transportpartner (Linienverkehre, Zustellung und Abholung) und Flügen für Dienstreisen.

Die Bewertung von konventionellen und alternativen Antriebstechnologien beruht auf einer vollständigen Analyse des Kraftstoffzyklus, der so genannten Well-to-Wheel-Analyse. Well-to-Wheel (WtW) bedeutet wörtlich übersetzt „von der Quelle bis zum Rad“ und beschreibt den kompletten Energiegang von der Erzeugung oder Erschließung über den Transport bis zur Nutzung im Straßenverkehr. Sie beinhaltet also sowohl die direkten Emissionen des Fahrzeugbetriebs als auch die indirekten Emissionen aus der Kraftstoffbereitstellung (siehe Grafik Seite 29).

Insgesamt ist die Zahl der Gesamtemissionen, verglichen mit dem Geschäftsjahr 2012/13, um 10,5 Prozent auf 542.707t CO<sub>2</sub>eq gestiegen. Grund dafür ist das stetige Wachstum der GLS Gruppe: Es wurden 21 neue Depots eröffnet. Die Fahrzeugflotte stieg um 1.000 Fahrzeuge. Die Anzahl der Pakete stieg um 56 Millionen, was einen Anstieg der Liefer- und Abholutouren im nationalen wie auch im internationalen Verkehr zur Folge hatte. Das bedeutet im Einzelnen:

Die Emissionen im Bereich Zustellung und Abholung sowie im Linienverkehr der Transportunternehmer sind im Geschäftsjahr 2014/15 im Vergleich zu 2012/13 um 12,6

## Erklärung Well-to-Wheel



Prozent gestiegen. Neben dem Anstieg der Transporte ist dies auch mit einer Anpassung des Emissionsfaktors zu begründen. Dieser wurde für Diesel von 2,90 kg CO<sub>2</sub>eq/l auf 3,24 kg CO<sub>2</sub>eq/l erhöht (entsprechend der DIN EN 16258).

Die Emissionen im Bereich Dienstfahrzeuge und -flüge erhöhten sich im Vergleich zum Geschäftsjahr 2012/13 um 27,3 Prozent. Hauptgrund für diese Entwicklung ist die leicht gestiegene Zahl an Dienstfahrzeugen, die auch eine höhere Kilometerleistung haben als noch im Geschäftsjahr 2012/13. Der gestiegene Emissionsfaktor für Diesel verstärkt den Effekt. Die Entwicklung ist des Weiteren auch auf einerseits einen Anstieg unserer Dienstreisen per Flugzeug (siehe S. 30) und andererseits eine Erhöhung der damit verbundenen Emissionsfaktoren zurückzuführen. So beträgt der Wert eines Inlandsflugs 135,7 kg CO<sub>2</sub>eq im

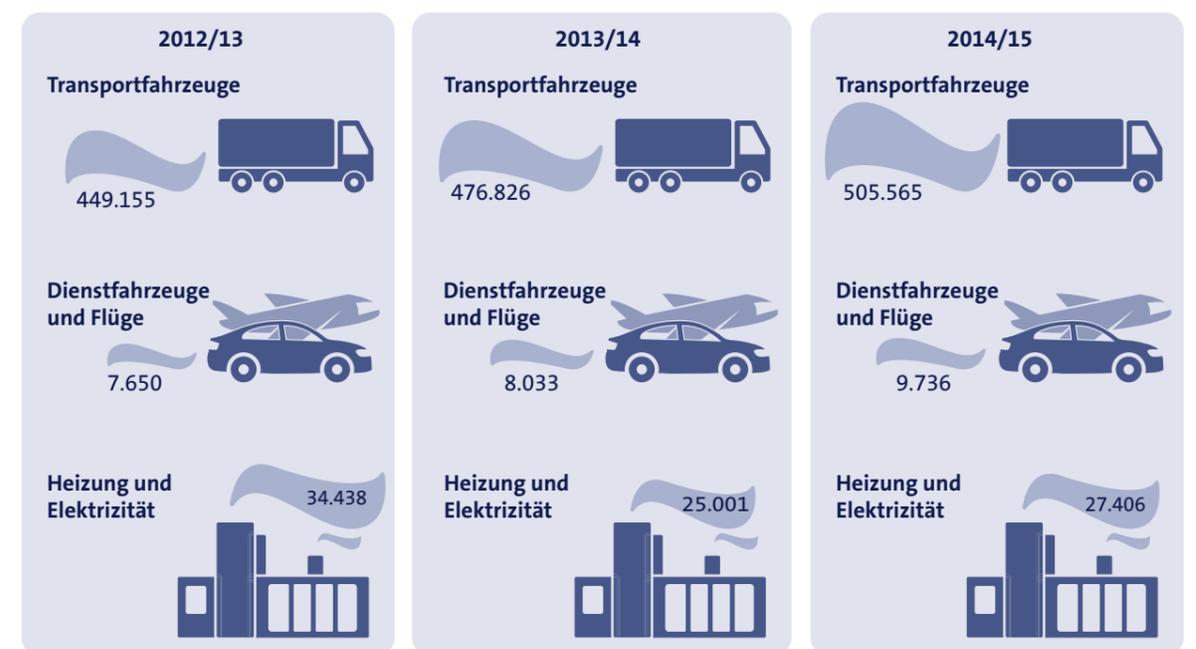
Geschäftsjahr 2014/15. Im Geschäftsjahr 2012/13 betrug dieser Wert noch 90,3 kg. Parallel erhöhten sich auch die Emissionen für internationale Flüge von 126,3 kg CO<sub>2</sub>eq pro Flug im Geschäftsjahr 2012/13 auf 184,2 kg CO<sub>2</sub>eq im Geschäftsjahr 2014/15. Die neuen Emissionsfaktoren berücksichtigen nun auch den Aspekt des Strahlungsantriebes, der einen großen Einfluss auf die globale Erwärmung hat.

Durch die Ausstattung unserer Standorte mit neuer Technik konnten die Emissionen in den Bereichen Heizung (Gas, Öl, Kohle) und Elektrizität um 20,4 Prozent im Vergleich zu 2012/13 gesenkt werden. Auch hier gab es eine Anpassung der Emissionsfaktoren. Für Elektrizität beträgt dieser Wert 448,7 g CO<sub>2</sub>eq/kwh anstelle von 641,0 g CO<sub>2</sub>eq/kwh (2012/13) bzw. 347,2 g CO<sub>2</sub>eq/kwh (2013/14).

## Herkunft der GLS-Emissionen



## Gesamtemissionen CO<sub>2</sub>eq (WTW) in t\*



Stichtag: 31.03.2013

Stichtag: 31.01.2014

Stichtag: 31.12.2014

\* Stichtagsänderung der Ökobilanz seit 2013/14 aufgrund einer Anpassung an den Berichtszeitraum der Royal Mail. Es gibt daher eine Diskrepanz zwischen dem GLS-Geschäftsjahr und dem Erfassungszeitraum der Ökobilanz.



# Transport und Mobilität

## Transportfahrzeuge

Der Transport von Paketen bildet den Kernprozess unserer Dienstleistung. Hierfür sind täglich rund 17.000 Lieferfahrzeuge und 2.000 Langstreckenfahrzeuge im Einsatz.

Von den Transportern werden 56 mit komprimiertem Erdgas und 16 weitere mit Flüssiggas betrieben. Zusätzlich bereichern drei Elektro-Vans die Flotte. Darüber hinaus steigt die Zahl der umweltfreundlichen Transportfahrzeuge kontinuierlich an. Entsprechen 2012/13 noch 77,4 Prozent der Transporter und LKW mindestens der Euro-4-Norm, so sind es 2014/15 bereits 84,0 Prozent, wobei 43,7 Prozent der Fahrzeuge die Euro-5-Norm erfüllen. Einzelne Landesgesellschaften sind hier besonders fortschrittlich. So sind zum Beispiel bei GLS Slovakia und GLS Hungary nur LKW mit den Euronormen 5 und 6 im Einsatz.

## Dienstfahrzeuge

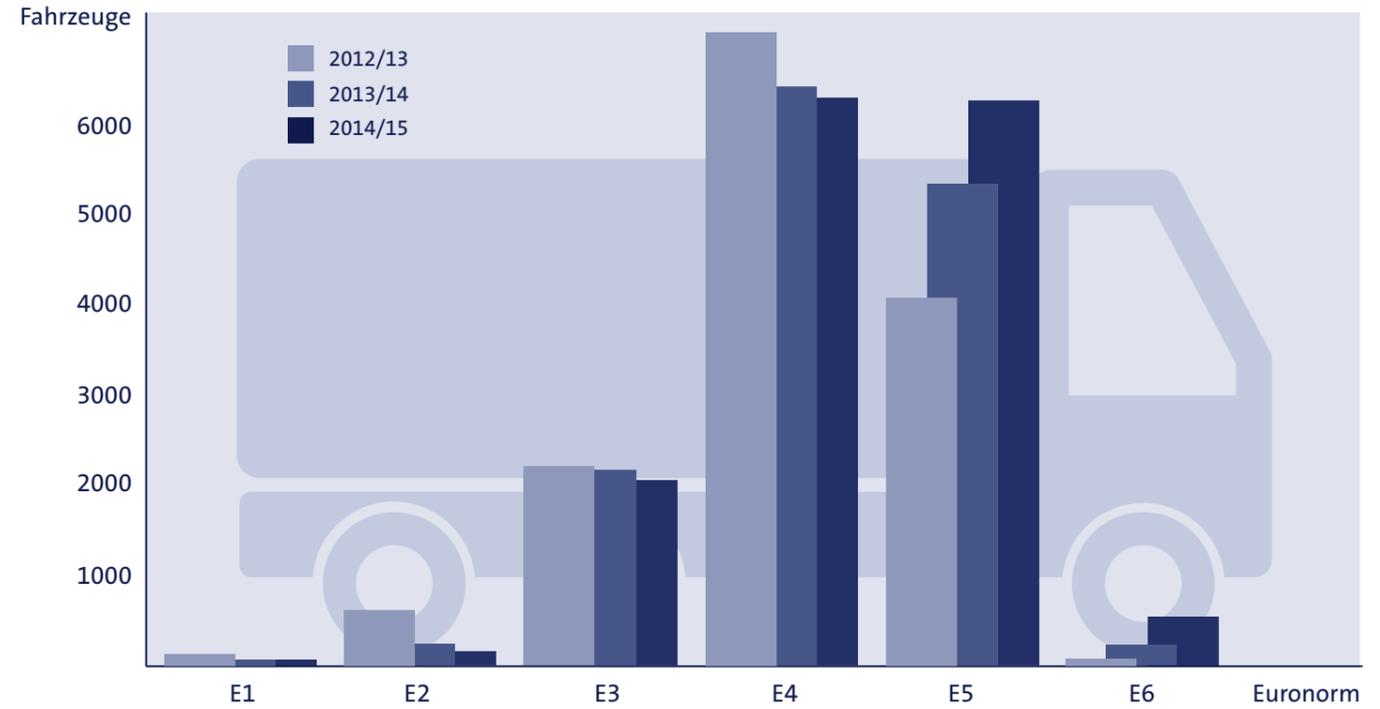
Im Rahmen unserer Ökobilanz erfolgt auch eine regelmäßige Überprüfung der Dienstfahrzeuge mit dem Ziel, die Flotte umweltfreundlicher zu gestalten. Ende Dezember 2014 besaß GLS 1.085 Dienstfahrzeuge, darunter 37 flüssiggasbetriebene Fahrzeuge und zwei Elektroautos. 99,2 Prozent der Dienstfahrzeuge erfüllen derzeit die Euro-4-, 92,2 Prozent die Euro-5-Norm. 2012/13 waren es 61,8 Prozent. Die Zahlen sind ein gutes Beispiel dafür, dass wir

unser Ziel, alle Dienstfahrzeuge schrittweise zu erneuern, konsequent verfolgen. Einen guten Fortschritt macht GLS Poland. Hier sind 22 neue Dienstfahrzeuge mit Flüssiggas-antrieb angeschafft worden.

## Geschäftsreisen

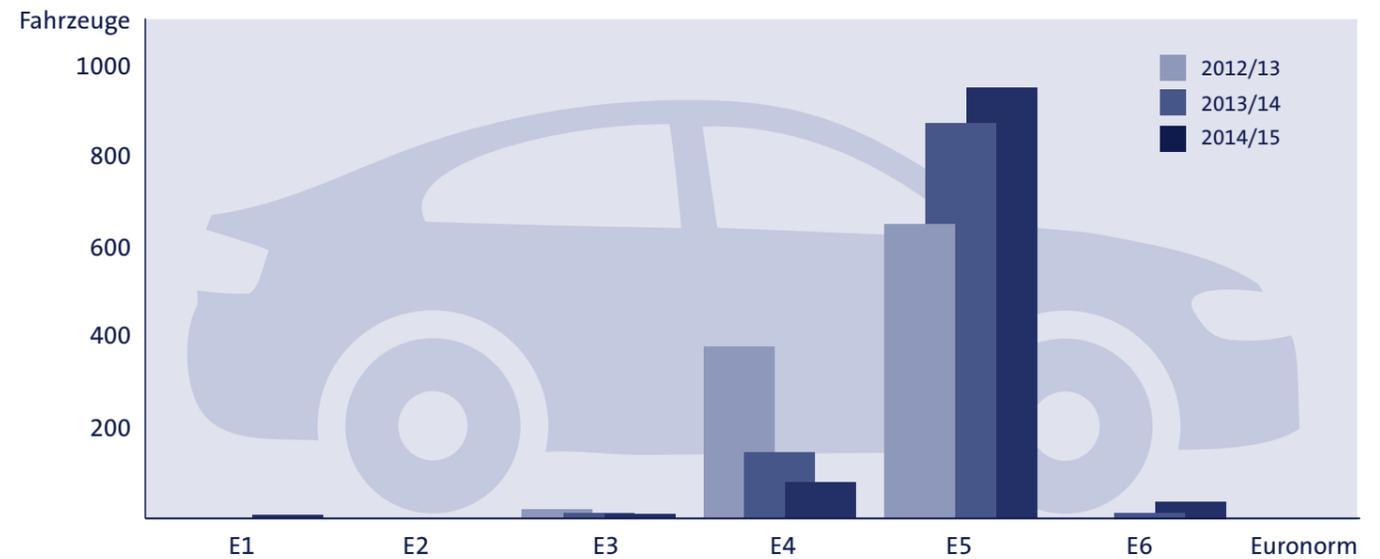
Prinzipiell versuchen wir, die Besprechungen zwischen den verschiedenen Ländern – wenn möglich – per Videokonferenz abzuhalten. Dennoch ist das Flugzeug als Verkehrsmittel aufgrund unserer Länderstruktur oft unverzichtbar. Im aktuellen Berichtszeitraum stieg die Anzahl der Inlandsflüge im Vergleich zu 2012/13 um 100,7 Prozent auf 2.647, die Zahl der innersuropäischen Flüge um 31,7 Prozent auf 1.528. Die Begründung: Wir haben eine Vielzahl neuer Führungskräfte eingestellt, die während ihrer Einarbeitung zahlreiche Stationen an unterschiedlichen Orten innerhalb der GLS Gruppe durchlaufen. Emissionen, die unsere großen Meetings verursachen, gleichen wir durch den Kauf von Zertifikaten bei unserem Kompensationsanbieter PRIMAKLIMA-weltweit-e.V. aus.

## Transportfahrzeuge\*



\* In der Ökobilanz werden die italienischen Franchise-Depots und DerKurier nicht erfasst. Daher werden hier nicht alle für GLS tätigen Fahrzeuge abgebildet.

## Dienstfahrzeuge



# Ressourcenverbrauch und Abfall

## Heizung

Der milde Herbst und Winter 2014/15 führten zu einer Einsparung von Heizenergie in Höhe von 2.919.387 kWh im Vergleich zu 2012/13. Spezielle Streifenvorhänge an den Toren sorgen dafür, dass auch beim Be- und Entladen die Wärme im Gebäude gehalten wird.

## Strom

Der generelle Stromverbrauch hat sich im Vergleich zu 2012/13 um 1.213.693 kWh erhöht, dies entspricht einer moderaten Erhöhung von 2,6 Prozent. Trotz des Ausbaus unserer Geschäftstätigkeit konnte der Stromverbrauch somit relativ konstant gehalten werden.

## Trinkwasser

Der Trinkwasserverbrauch sank im Vergleich zum Geschäftsjahr 2012/13 um 29.259 m³. Alle Öko-Depots (siehe Seite 39) sammeln, speichern und verwenden Regenwasser, was die Kosten und den Verbrauch von Trinkwasser reduziert.

## Papier

Wir versuchen stetig unseren Papierverbrauch in der Abwicklung zu senken, so zum Beispiel durch den Einsatz digitaler Rechnungen und Empfangsbestätigungen. Auch in unseren PaketShops in Deutschland erfolgte die Einführung eines papierlosen Abwicklungsprozesses durch Modernisierungen der eingesetzten Technik. Zudem nehmen die Zustellfahrer nur noch kurze digitale Listen mit auf ihre Tour. Auch das spart Ressourcen.

Diese Veränderungen zahlen sich aus: Im Geschäftsjahr 2014/15 wurden knapp 4 Millionen Blatt Papier weniger verbraucht als in 2012/13.

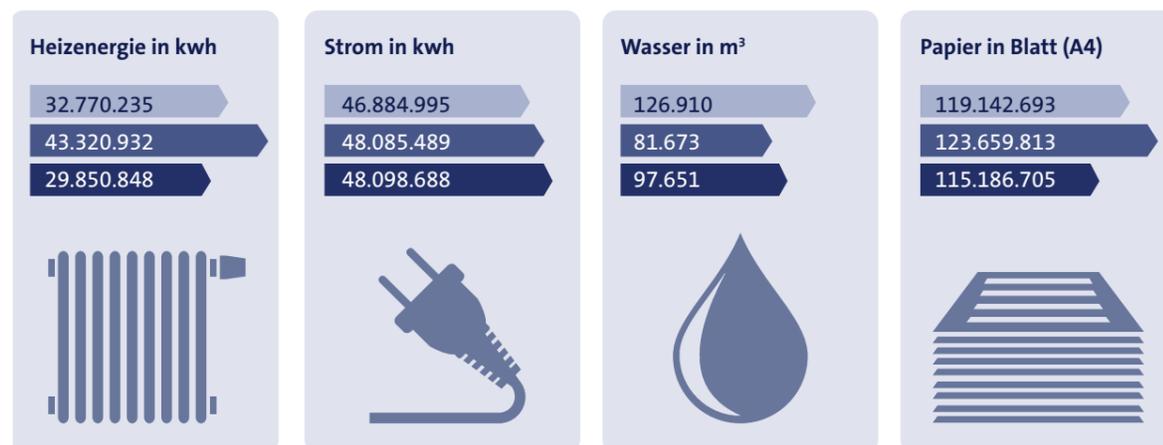
Wegweisend in der papierlosen Abwicklung ist GLS Austria: Durch ihre Einsparungsmaßnahmen hinsichtlich Papier, Tinte und Toner konnte sie im Geschäftsjahr 2014/15 mehr als 56.000 Blatt Papier im Vergleich zum Vorjahr einsparen. Das entspricht einer Kostenreduktion von rund 10.000 Euro. Auch hier erfolgt die Archivierung weitgehend elektronisch und die Mitarbeiter erhalten ihre Lohnrechnungen per E-Mail. Weitere Landesgesellschaften haben ebenfalls auf elektronische Gehaltsabrechnungen und/oder digitale Rechnungen umgestellt, beispielsweise GLS Denmark, Finland, Hungary und France.

## Abfall

An fast allen Standorten der GLS Gruppe wird der Müll recycelt. GLS Netherlands hat zur Unterstützung in jedem Depot neue Mülltonnen aufgestellt. Mit der Verlängerung der Zertifizierung nach ISO 14001 fokussiert sie sich nunmehr auf die Mülltrennung und lässt das auch regelmäßig im Rahmen der lokalen Audits kontrollieren. Eine Kampagne und Hinweise auf den Depot-Screens, die es bereits an vielen Standorten gibt, sollen die Mitarbeiter für die Mülltrennung sensibilisieren. Ein ähnliches Vorgehen, insbesondere im Zusammenhang mit der ISO-Zertifizierung, gibt es auch bei vielen anderen GLS-Landesgesellschaften.

Bei GLS France gibt es zudem eine Zusammenarbeit mit dem Konsortium Conibi. Abfälle und Verbrauchsmaterialien, die beim Drucken anfallen, werden in einem Container gesammelt und von Conibi abgeholt und recycelt.

## Entwicklung Ressourcenverbrauch\*



2012/13 2013/14 2014/15

Stichtag: 31.03.2013 Stichtag: 31.01.2014 Stichtag 31.12.2014

\* Stichtagsänderung der Ökobilanz seit 2013/14 aufgrund einer Anpassung an den Berichtszeitraum der Royal Mail. Es gibt daher eine Diskrepanz zwischen dem GLS-Geschäftsjahr und dem Erfassungszeitraum der Ökobilanz.

# Maßnahmen zur Verringerung unserer Umweltauswirkungen

Um unseren Energie- und Treibstoffverbrauch und die daraus resultierenden Emissionen zu senken, gibt es bei GLS eine Reihe von Maßnahmen.

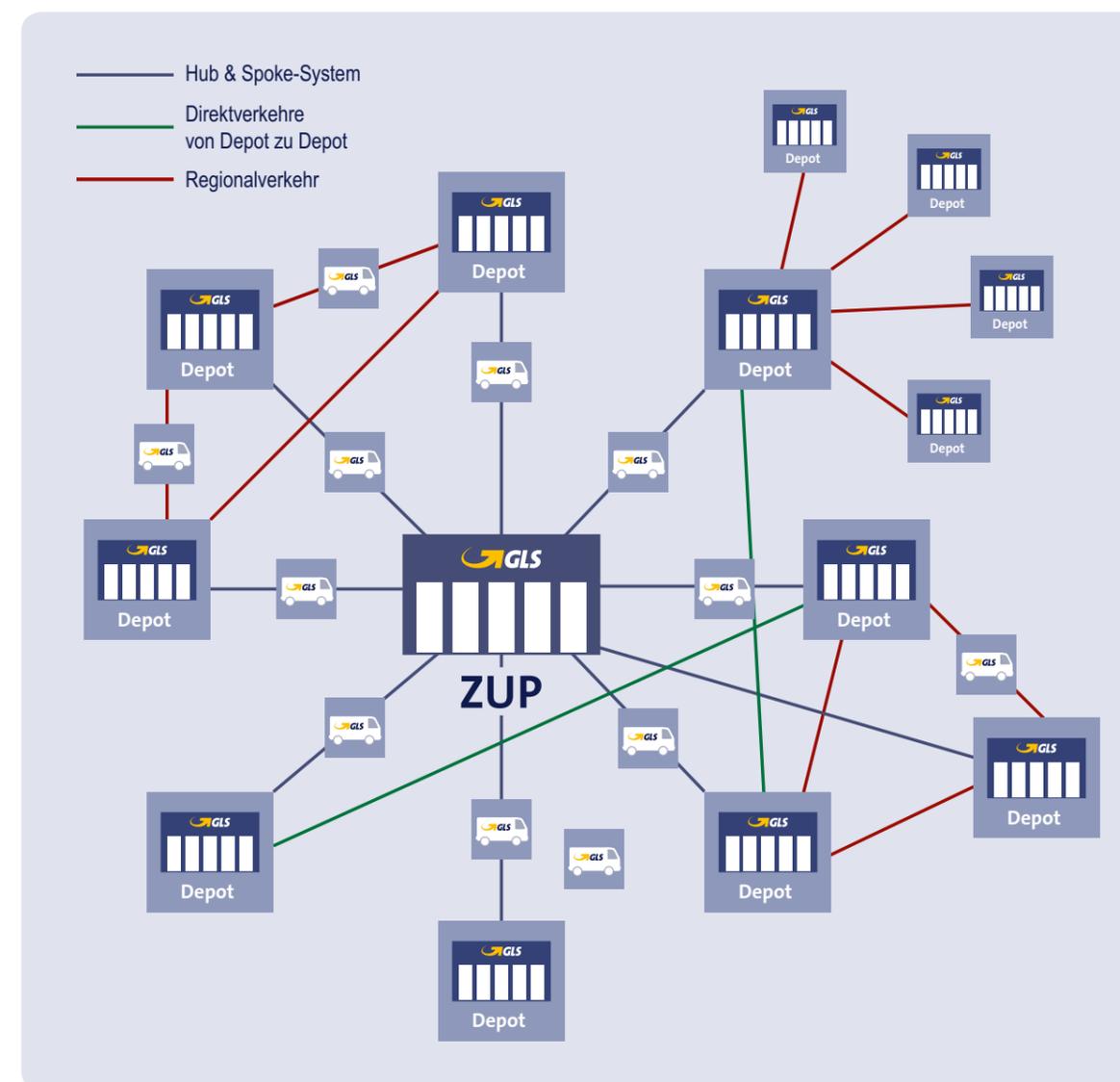
kosteneffizient zu nutzen und dadurch die CO<sub>2</sub>-Emissionen zu senken. Die nachfolgenden Beispiele zeigen, wie das im Einzelnen funktioniert.

## Transportplanung

GLS beförderte im Geschäftsjahr 2014/15 mehr als 436 Millionen Pakete. Um Sendungen schnell, zuverlässig und umweltschonend transportieren zu können, findet eine stetige Überprüfung der Transportwege statt. Zur Verbesserung der operativen Prozesse und der Transportabläufe nutzt GLS moderne, IT-gestützte Planungsinstrumente. Die optimale Routenplanung und die Gestaltung von Netzwerken sind die strategisch wichtigsten Bausteine, um Transportwege konsequent zu minimieren, Kapazitäten

## Netzwerkstruktur (Hub & Spoke-System)

Ein Hub & Spoke-System (Nabe-Speiche-System) besteht aus einem zentralen Umschlagplatz (Hub) und mehreren sternförmig darauf zulaufenden Strecken (Spoke). An den Hubs werden geringe Größen gesammelt und sortiert, um sie dann gebündelt nach Zielregionen auszuliefern. So kann durch ein reibungsloses Hub & Spoke-System die Ware effizienter umgeschlagen und Transportwege können optimiert werden. Die Auslastung der Transportmittel wird verbessert und Minderauslastung sowie Leerfahrten



werden vermieden. Zudem finden bei größeren Paketmengen Direktverkehre zwischen den Depots statt, um die Fahrten zum zentralen Umschlagplatz zu verringern.

Das Hub & Spoke-System wird innerhalb der gesamten GLS Gruppe angewendet und gestaltet sich folgendermaßen. Die Depots dienen sowohl als APL-Depots (Ausgangs-Paket-Logistik) und EPL-Depots (Eingangs-Paket-Logistik) (siehe Grafik Seite 18/19). Die Ausgangs-Paket-Logistik beschreibt den Prozess von der Paketabholung beim Versender bis zum Eingang in das zuständige EPL-Depot oder den Umschlagplatz. Im APL-Depot werden die Pakete aus dem gesamten Depot-Gebiet konsolidiert und über einen Hauptlauf zu einem regionalen (RUP) oder zentralen Umschlagplatz (ZUP) transportiert. Im RUP bzw. ZUP werden die Paketmengen gebündelt und in einem zweiten Hauptlauf ins Zieldepot (EPL) transportiert. Dieser Zwischenschritt kann bei einer genügend großen Paketmenge wegfallen und wird durch einen Direkttransport vom Abgangsdepot zum Enddepot ersetzt. Die Eingangs-Paket-Logistik definiert den Prozess von Eingang des Pakets im RUP/ZUP oder EPL-Depot bis zur Zustellung beim Empfänger. Nach dem Scannen der eingegangenen Pakete und dem Erstellen einer Rollkarte werden die Pakete durch die Zustellfahrer unserer Transportpartner zugestellt. Generell ist jedes Depot einem bestimmten Gebiet zugeordnet.

Die Abholung und Zustellung in diesen Depotgebieten erfolgt durch einen oder mehrere Transportunternehmer, idealerweise in einer kombinierten Abhol- und Zustelltour. So ist jedem Transportunternehmer ein bestimmter Teil des Depotgebiets zugeteilt, welches wiederum in einzelne Touren unterteilt ist.

Um die Prozesse innerhalb des Hub & Spoke-Systems noch effizienter zu gestalten, gibt es in den Landesgesellschaften verschiedene Ansätze. Bei GLS Italy erfolgt die Tourenplanung zum Beispiel nicht anhand der Postleitzahlen, sondern basierend auf den Empfängeradressen. So können nach Bedarf unterschiedliche Fahrzeuge für die Belieferung von B2B-Empfängern in einem Einkaufszentrum oder die Belieferung von Privatempfängern innerhalb des gleichen Postleitzahlengebiets genutzt werden.



### Umweltfreundliche Transportmittel

Neben der Optimierung des Hub & Spoke-Systems ist auch die Wahl der Verkehrsmittel wichtig für eine möglichst umweltverträgliche Paketlieferung. Insbesondere in Italien gibt es vielfältige Ansätze und über acht Prozent der Fahrzeuge werden mit alternativen Energien betrieben. Insgesamt sind 50 erdgasbetriebene Fahrzeuge im Einsatz. Zudem werden rund 70 Pakete pro Tag mit Fahrrädern ausgeliefert, was einen Van ersetzt. Die Fahrräder sind sehr effizient und umweltfreundlich und haben sich aufgrund ihrer hohen Flexibilität in der Stadtlogistik bewährt. Nach Mailand, Vicenza und Bergamo präsentierte das Depot in Bozen das erste Zulieferfahrrad mit Tretunterstützung im Herbst 2014. Zur Weihnachtszeit wurden in Turin erstmals 20 Lieferfahrräder eingesetzt. Der Test war so erfolgreich, dass nun dauerhaft sechs Fahrräder für die Zustellung in der Innenstadt genutzt werden. In Mailand wurde im April 2015 ein Innenstadtdépot eröffnet, von welchem aus ein kompletter Stadtbereich mit Elektrofahrzeugen und Fahrrädern beliefert wird.

In der spanischen Stadt Málaga wird in der Innenstadt ebenfalls mit Fahrrädern ausgeliefert und auch im belgischen Deinze gibt es ein Lieferfahrrad. In Amsterdam ist derzeit ein Elektrofahrzeug im Einsatz.

Um die Transportpartner zum Umstieg auf umweltfreundliche Fahrzeuge mit besserer Euronorm zu motivieren, hat GLS Poland ein Anreizsystem entwickelt, wenn sich ein

Transportunternehmer für ein neues Fahrzeug, das jünger als fünf Jahre ist, entscheidet. GLS Italy veranstaltet einmal jährlich ein Treffen zwischen den Transportunternehmern und einem Hersteller von Transportfahrzeugen. Auf diese Weise werden die Transportunternehmer für das Thema Umweltschutz sensibilisiert, bekommen Hinweise für umweltschonendes Fahren und können Neuerungen testen.

Auch auf anderen Wegen sensibilisieren die GLS-Landesgesellschaften ihre Transportpartner. So hat GLS Denmark im Depot Odense im Sommer 2014 ein ThinkGreen-Projekt gestartet, bei welchem die Transportunternehmer Statistiken über den Kraftstoffverbrauch, Geschwindigkeitsbegrenzungen und Zeiten im Leerlauf erhalten. Dadurch sollen Ansatzpunkte für Verbesserungen in der Fahrweise aufgezeigt werden. In Dänemark haben zudem einige Transportunternehmer die Höchstgeschwindigkeit ihrer Fahrzeuge begrenzt. GLS Belgium und GLS Ireland haben einen Flyer zum Thema umweltfreundliches Fahren erstellt. In Belgien wurden die Transportunternehmer außerdem mit Postern auf Anbieter von ökologischen Fahrtrainings aufmerksam gemacht und das Thema Umweltschutz wird auch in der jährlichen Evaluation mit den Transportunternehmern behandelt.





## ThinkGreenService

Trotz unserer Bemühungen zur Verringerung von Emissionen: Warentransport ist ganz ohne Emissionen nicht möglich. Jedoch bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit einer klimaneutralen Versandlösung. Seit 2011 ermöglicht der **ThinkGreenService** von GLS Germany, den CO<sub>2</sub>-Ausstoß auszugleichen. Sobald sich die Kunden für diesen Service entscheiden, erfolgt eine Kompensation der CO<sub>2</sub>-Emissionen durch Investitionen in Klimaschutzprojekte. Der Aufschlag auf den Paketpreis beträgt fünf Cent für den nationalen und zehn Cent für den europaweiten Versand und fließt in extern zertifizierte Projekte unseres Kompensationspartners

lichen Zustand versetzt und gleichzeitig vor einer erneuten Übernutzung geschützt, um mittel- bis langfristig den Lebensraum für zahlreiche Affenarten wie den stark bedrohten Orang-Utan zu erhalten. Auch die Bevölkerung profitiert davon – sogar doppelt: Zum einen bietet das Projekt vielen Menschen einen sicheren Arbeitsplatz. Zum anderen wird die natürliche Vielfalt der Region bewahrt, der wachsende Ökotourismus kann somit neue Besucher für die Gegend begeistern. So entstehen weitere Arbeitsplätze. Ab dem Geschäftsjahr 2015/16 unterstützen wir ein ähnliches Projekt in Bolivien. Wichtig ist uns bei beiden Projekten sowohl der Nutzen für die Umwelt als auch der gesellschaftliche Mehrwert für die dort lebende Bevölkerung.

Der durchschnittliche CO<sub>2</sub>-Ausstoß pro Paket wird auf Basis der aktuellen Ökobilanz jedes Jahr neu errechnet. Die paketbezogene CO<sub>2</sub>-Berechnung erfolgt in Anlehnung an die DIN EN 16258. Unsere Kunden können somit zusammen mit uns einen Beitrag zum klimaneutralen Versand leisten – und ihr Profil als umweltbewusste Unternehmen oder Privatpersonen stärken. Jedes mit dem **ThinkGreen-**

**Service** versandte Paket erhält den Hinweis „ThinkGreen: CO<sub>2</sub>-neutraler Versand“. Ab 1.000 Paketen im Jahr erhalten unsere Kunden eine Urkunde mit der Angabe der jährlich ausgeglichenen Emissionen.

„WIR FREUEN UNS SEHR, dass GLS ihren Kunden die Möglichkeit zum CO<sub>2</sub>-neutralen Versand bietet. Wir bedanken uns bei allen Kunden von GLS, die über diese Option einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz und zur Klimagerechtigkeit geleistet haben.“

Dr. Henriette Lachenit, Geschäftsführerin PRIMAKLIMA -weltweit- e. V.

PRIMAKLIMA -weltweit- e. V. Derzeit unterstützen wir mit dem Ertrag aus dem **ThinkGreenService** den Erhalt und die Erweiterung von Forstflächen in Malaysia. Übernutzte Wälder werden durch Nachpflanzungen wieder in ihren natür-

Im Geschäftsjahr 2014/15 wurden in Deutschland mehr als sechs Millionen nationale und internationale Pakete mit dem **ThinkGreenService** versandt – mehr als das zehnfache Versandvolumen im Vergleich zum Geschäftsjahr 2013/14. Dies entspricht einer Kompensationsmenge von 5.065 t CO<sub>2</sub> für 2014/15. Seit Beginn der Kooperation im November 2011 wurde die Atmo-

6 Mio.  
Pakete mit  
**ThinkGreenService**  
verschickt

sphäre durch den Schutz einer Waldfläche von 2.896.240 m<sup>2</sup> inklusive Rehabilitationspflanzungen um 5.903 Tonnen CO<sub>2</sub> entlastet.

Seit April 2013 bietet auch GLS Czech Republic den **ThinkGreenService** an. In Zusammenarbeit mit dem Projektpartner „Sdruzeni krajina“ konnten hier bereits 150 Bäume gepflanzt werden.

## Emissionsarme Dienstfahrten

Neben den Emissionen durch den Paketversand entstehen auch Emissionen durch Fahrten mit den Dienstfahrzeugen, zum Beispiel durch Kundenbesuche des Vertriebs. Grundsätzlich ist es unser Ziel, die Flotte kontinuierlich zu verjüngen und somit die Schadstoffklassen der Fahrzeuge zu verbessern (siehe Seite 31). Hierbei gibt es unterschiedliche Ansätze in den Landesgesellschaften. So werden bei GLS France die Dienstfahrzeuge für zwei oder drei Jahre gemietet, sodass immer die neuesten Modelle gefahren werden. Zudem sind nur Fahrzeuge mit einem CO<sub>2</sub>-Ausstoß von unter 139 g CO<sub>2</sub> pro km und große Fahrzeuge mit Allradantrieb oder SUVs gar nicht erlaubt. Auch bei GLS Czech Republic erfolgt der Austausch der Dienstfahrzeuge alle drei Jahre, bei GLS Italy alle drei bis vier Jahre. Bei GLS Slovakia gibt es

nur Dienstfahrzeuge mit den Euronormen 5 und 6. Andere Landesgesellschaften, bspw. GLS Slovenia und GLS Hungary, setzen eine Routenplanung für Treffen mit Kunden ein, um die gefahrene Strecke zu minimieren.

Zudem gibt es Ansätze, die Mitarbeiter zu einem umweltfreundlicheren Fahrverhalten zu motivieren. So veranstaltet GLS Croatia einen Wettbewerb zwischen allen Vertriebsmitarbeitern – basierend auf den gefahrenen Kilometern und den Kraftstoffverbräuchen wird jährlich der Mitarbeiter mit dem geringsten Verbrauch ermittelt. Dieser erhält dann einen Bonus oder ein Geschenk am Jahresende.



## ThinkGreen Initiativen

Die ThinkGreen Initiativen bündeln weitere Maßnahmen zum Thema Klima- und Umweltschutz. Einige der Maßnahmen basieren auf den praktischen Erfahrungen unserer Mitarbeiter. Dank ihrer Anregungen und konkreten Vorschläge für Verbesserungen konnten wir schon einige sehr gute Erfolge erzielen.

### Grüne Ideen umsetzen

GLS Ireland nimmt bereits seit einigen Jahren am staatlichen Cycle-to-Work-Programm teil und ermöglicht seinen Mitarbeitern den steuerfreien Erwerb von Fahrrädern. Mit Erfolg: Einige Mitarbeiter fahren seitdem mit dem Rad zur Arbeit.

GLS Croatia verwendet als Ergebnis eines Mitarbeiter-vorschlags die Rückseite von bedrucktem Papier als Notizzettel, sodass jetzt geplant wird, keine Notizbücher mehr anzuschaffen.

### Für Umweltschutz sensibilisieren

Es ist uns wichtig, unsere Mitarbeiter und Transportpartner weiter für das Thema Umweltschutz zu sensibilisieren. Daher gibt es bereits spezielle Schulungen in einigen Landesgesellschaften. Dies soll in Zukunft weiter ausgebaut werden. GLS Ireland hat zudem im Rahmen eines Kick-Off-Meetings einen T-Shirt-Wettbewerb veranstaltet, bei welchem das Senior Management T-Shirts zum Thema ThinkGreen design hat. Diese T-Shirts hängen nun im Hauptsitz in Dublin.

„GLS beweist mit seiner NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE den Willen zur grünen Veränderung. Dies unterstützt TimTanne<sup>®</sup> mit jedem versendeten Baum.“

Ingmar Brandes, Geschäftsführer [www.timtanne.de](http://www.timtanne.de)



## Gebäudemanagement

Bestehende Ressourcen intelligent nutzen und neue Standorte vorausschauend planen – auch der Bereich Nachhaltiges Bauen nimmt bei GLS einen hohen Stellenwert ein. Sowohl bei neu errichteten Depots als auch bei der Erweiterung bestehender Depots berücksichtigen wir ökologische Kriterien mit dem Ziel, den Energie- und Wasserverbrauch sowie das Abfallaufkommen dauerhaft zu senken. So statten wir unsere „Öko-Depots“ beispielsweise mit Photovoltaik-Anlagen, Systemen zur Regenwassernutzung und Wärmepumpen aus. Auch werden vorwiegend recycelbare Baustoffe verwendet. Wir nutzen modernste Technologien und berücksichtigen dabei auch die individuellen Gegebenheiten der jeweiligen Region. Die Wahl der Standorte erfolgt demnach mit Blick auf eine optimale Verkehrsanbindung und ökologische Kriterien.

Seit der Eröffnung des ersten deutschen Öko-Depots 2008 in Vaihingen an der Enz sind in Deutschland fünf weitere hinzugekommen. Das letzte Öko-Depot wurde im Oktober 2014 in Weilheim an der Teck nach dem Umbau des bestehenden Depots in Betrieb genommen. Insgesamt verfügt GLS derzeit über 17 Öko-Depots in Deutschland, Österreich, Belgien, Frankreich, der Tschechischen Republik, Polen und den Niederlanden. Das Konzept unserer Öko-Depots verfolgen wir weiter und haben uns zum Ziel gesetzt, die entsprechenden Maßnahmen noch stärker in unsere Kommunikation sowohl nach innen als auch nach außen zu implementieren.

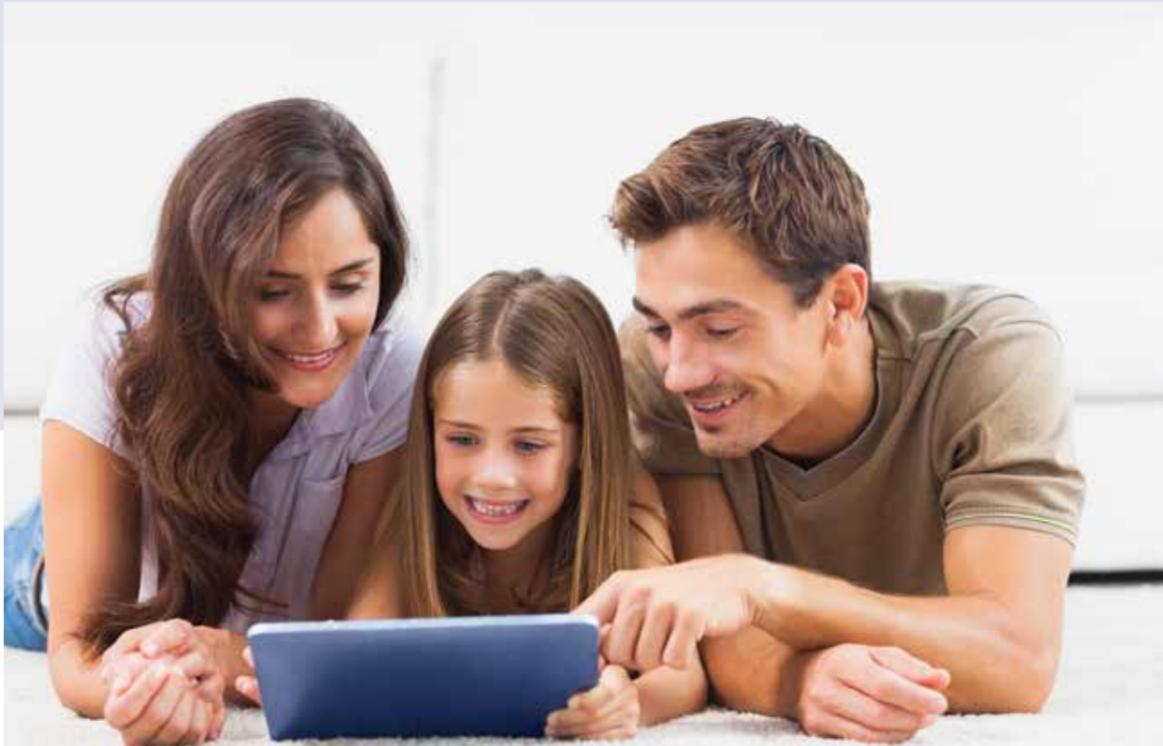
Um zukünftig Strom einzusparen, sensibilisieren wir unsere Mitarbeiter und statten unsere Standorte mit Bewegungsmeldern aus, sodass nur Licht brennt, wenn es auch benötigt wird. In Deutschland werden aufgrund einer erfolgreich abgeschlossenen Pilotphase bis zum Ende des Geschäftsjahres 2015/16 die Lichtquellen aller Depots durch LED-Technologie ersetzt. Die Kosten für diese Umstellung betragen rund 1,3 Millionen Euro. Das Einsparpotenzial beläuft sich auf 3,4 GWh Lichtstrom pro Jahr und entspricht somit einer CO<sub>2</sub>-Reduktion von 1.870.000 kg. Bis Ende des Geschäftsjahres 2014/15 wurden neun Depots und die Systemzentrale in Neuenstein komplett auf die LED-Technologie umgestellt.

Rund **1,9**  
Mio. kg CO<sub>2</sub>  
Einsparungen durch  
LED-Lichttechnik



# ThinkSocial

## Soziale Verantwortung



## WIR FÖRDERN UND FORDERN!

Neben dem Einsatz für die Umwelt ist sich GLS auch ihrer sozialen Verantwortung bewusst – nicht nur für Mitarbeiter und Transportpartner, sondern auch für die Gesellschaft und zukünftige Generationen. Alle Aktivitäten, die den fairen und integren Umgang mit diesen Gruppen betreffen, werden unter dem Schlagwort „ThinkSocial“ gebündelt. Das heißt, wir beziehen gesellschaftliche Belange in die unternehmerischen Entscheidungen ein und haben auch immer einen Blick auf unser Unternehmensumfeld. Demnach übernehmen wir soziale Verantwortung für:

- unsere Mitarbeiter
- unsere Transportpartner und deren Zustellfahrer
- gemeinnützige Organisationen, Benachteiligte und Hilfsbedürftige.

Unser Anspruch ist es, ein attraktiver Arbeitgeber zu sein. Denn motivierte und zufriedene Mitarbeiter sind das Fundament eines jeden Unternehmens. Ihre Produktivität, ihre Effizienz und ihr Wissen bilden die Grundlage für einen geregelten und erfolgreichen Ablauf der Prozesse und den nachhaltigen Erfolg unseres Unternehmens. Die GLS Gruppe beschäftigt derzeit über 14.000 Mitarbeiter, wobei die Qualifikation jedes Einzelnen unabhängig von persönlichen Eigenschaften wie Herkunft, Kultur, Religion, Alter und sexueller Identität zählt. Die Vielfalt, Gesundheit sowie Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter ist für uns maßgeblich. Ebenso legen wir Wert auf einen respektvollen Umgang miteinander und berücksichtigen die kulturellen Besonderheiten in den verschiedenen Ländern. Das Fördern

und Fordern jedes einzelnen Mitarbeiters ist notwendig, um diesen langfristig an uns zu binden. Denn nur so können wir die zukünftigen Anforderungen der KEP-Branche erfüllen. Dabei ist die kontinuierliche Qualifizierung des Nachwuchses genauso wichtig wie die Förderung langjähriger Mitarbeiter durch Weiterbildungen.

Wertschätzung und Respekt werden jedoch nicht nur den Mitarbeitern zuteil, auch setzt sich GLS aktiv für eine vertrauensvolle und intensive Beziehung zu unseren Transportpartnern ein. Ein dauerhafter Austausch und eine gute Zusammenarbeit sind die Hauptziele. Um das zu erreichen, werden zum Beispiel in Deutschland Depot-

Dialoge mit den Transportpartnern veranstaltet (siehe Seite 49, Interview Gero Liebig, Leiter Region West der GLS Germany). Es gibt ein Transportunternehmer-Partner-Programm und einen Wertekodex, beide bilden zusammen die Grundlage für eine langfristige und erfolgreiche Zusammenarbeit.

Ebenso wollen wir der Gesellschaft etwas zurückgeben und unterstützen zahlreiche Projekte, indem wir Paketdienstleistungen übernehmen oder sie finanziell fördern. Die unterstützten Projekte sind aufgrund unserer Landesgesellschaften in ganz Europa und der Ideen unserer eigenen Mitarbeiter zur Hilfe vor Ort sehr vielfältig.



# Mitarbeiter

Zum Ende des Geschäftsjahres 2014/15 waren über 14.000 Mitarbeiter bei GLS beschäftigt. Knapp 40 Prozent unserer Mitarbeiter sind im kaufmännischen Bereich tätig, beispielsweise in den verschiedenen Bereichen der Verwaltung. Die anderen 60 Prozent unserer Mitarbeiter arbeiten im gewerblichen Bereich, bspw. in den Hallen der Depots.\*

Die Gesundheit, Qualifikation und soziale Absicherung unserer Mitarbeiter ist für uns ein ganz besonderes Anliegen. Unsere Mitarbeiter sind ein zentraler Erfolgsfaktor des Unternehmens. Mit ihrem Fachwissen, ihrer Motivation und ihren Fähigkeiten zur Ausführung unserer Aufträge tragen sie täglich zur Zufriedenheit unserer Kunden bei. Unser Ziel ist es, auch in Zukunft ein verlässlicher und verantwortungsvoller Arbeitgeber zu sein und ein bestmögliches Arbeitsumfeld zu bieten.

Auch in Bezug auf unsere Nachhaltigkeitsbemühungen spielen unsere Mitarbeiter eine tragende Rolle: Sie setzen

die Maßnahmen nicht nur täglich um, sondern können mit ihrem Wissen und ihren Erfahrungen auch zu Verbesserungen beitragen.

Um die Meinungen unserer Mitarbeiter stärker in unternehmerische Entscheidungen einbeziehen zu können, führen einige Landesgesellschaften Mitarbeiterumfragen durch. Frankreich und Dänemark tun dies jährlich, die Niederlande alle zwei Jahre. Finnland führte 2013 eine Befragung durch, Polen und Ungarn 2014. In Spanien und Deutschland sind Mitarbeiterumfragen für 2015 bzw. 2016 geplant. Themen der Befragungen sind zum Beispiel die allgemeine Mitarbeiterzufriedenheit, die Bewertung des Arbeitsumfelds oder Fragen zur Aus- und Weiterbildung sowie Zusatzleistungen.



# Aus- und Weiterbildung

Die Wettbewerbsstärke und Innovationskraft eines Unternehmens ist maßgeblich von der Qualifikation der Mitarbeiter abhängig. Deswegen ist die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter ein wichtiger Bestandteil unserer Unternehmensstrategie.

## Nachwuchs gewinnen

Durch die Herausforderungen des demographischen Wandels ist die Gewinnung und langfristige Bindung qualifizierter Mitarbeiter auch bei GLS von zentraler Bedeutung.

GLS Germany nimmt eine Vorreiterrolle im Bereich Nachwuchsförderung ein. Die Landesgesellschaft engagiert sich seit vielen Jahren in der Berufsausbildung. Mit der Ausbildung junger Menschen gibt sie diesen individuelle Entwicklungschancen und stellt sicher, dass kontinuierlich qualifizierte Berufseinsteiger das Unternehmen bereichern. Je nach Abschluss und persönlicher Interessen haben Schulabgänger die Wahl zwischen einem vielfältigen Angebot an Ausbildungen oder einem dualen Studium.

In Deutschland werden insbesondere KEP-Kaufleute, Büro- und IT-Kaufleute, Kaufleute für Bürokommunikation sowie Kaufleute für Spedition und Logistikdienstleistungen und Fachinformatiker Systemintegration ausgebildet. Ein duales Studium wird außerdem angeboten und ist in den Studienrichtungen Logistikmanagement oder Wirtschaftsinformatik möglich. So können die Studierenden neben der Theorie an der Hochschule bei GLS die Praxis kennenlernen – auf Wunsch auch im Ausland bei einer der GLS-Landesgesellschaften.

Um den Auszubildenden und Studierenden unternehmensweit die gleichen Rahmenbedingungen und Abläufe zu bieten, hat die GLS Academy neue Betreuungs-Leitlinien entwickelt. Neben regelmäßigen standardisierten Feedback- und Entwicklungsgesprächen sind – je nach Ausbildungsgang – interne Trainingsseminare und die Teilnahme an Tagungen vorgesehen. Durch die neuen Leitlinien werden die Strukturen vereinheitlicht und so eine hohe Qualität der Ausbildung sichergestellt.

Da in einigen Regionen gute Auszubildende immer schwerer zu finden sind, nehmen die Depots auch an lokalen Ausbildungsmessen teil. Sie hoffen durch die Vorstellung der möglichen Perspektiven bei GLS als attraktiver Arbeitgeber qualifizierte Mitarbeiter zu gewinnen.

## Mitarbeiter fördern und unterstützen

Die Entwicklung individueller Stärken und Talente jedes einzelnen Mitarbeiters aktiv fördern, auch das ist ein Ziel der GLS. Deswegen versuchen wir ständig, unsere Mitarbeiter durch passgenaue Schulungen und Förderprogramme in der fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung zu unterstützen.

Seit sechs Jahren bietet GLS gruppenweit das „High Potential Programme“ an. In diesem Programm werden Nachwuchskräfte, die schon mindestens zwei Jahre bei GLS arbeiten, auf Managementpositionen in ganz Europa vorbereitet. Die Teilnehmer haben ganz verschiedene Ausbildungen und sind in diverse Schulungseinheiten und internationale Vertriebs-, Operations- und IT-Projekte eingebunden.



\* Die Zustellfahrer werden in dieser Zählung nicht berücksichtigt, da sie Mitarbeiter der von uns beauftragten Transportunternehmer sind.



„GLS hat solide **EINFÜHRUNGSPROGRAMME** für neue Mitarbeiter (wie mich) entwickelt, die helfen, Prozesse, Aktivitäten und Unternehmenskultur durch Treffen mit Kollegen zu verstehen. GLS ist definitiv ein Unternehmen, in welchem die Mitarbeiterentwicklung zählt.“

Bruno Malatray, Finance Director GLS France

Darüber hinaus bieten die Landesgesellschaften regelmäßig eine Vielzahl eigener Schulungen, Seminare und Vorträge für die unterschiedlichen Arbeitsbereiche an:

Wir heißen unsere neuen Mitarbeiter in allen Landesgesellschaften mit verschiedenen Einführungsprogrammen willkommen. Zum sogenannten Onboarding gehört in Deutschland auch eine Führung durch den zentralen Umschlagplatz in Neuenstein. Dabei lernen die Teilnehmer nicht nur das „Herz von GLS“ kennen, sondern gleichzeitig auch Kollegen aus anderen Abteilungen und Standorten, die mit ihnen geschult werden. In Frankreich erhalten alle neuen Mitarbeiter einen Einführungsplan, der speziell auf ihre Tätigkeit zugeschnitten ist. Dabei treffen sie auch Schlüsselpersonen im Unternehmen, um sicherzustellen, dass der neue Mitarbeiter die Zusammenhänge versteht und gut vorbereitet für seine neue Tätigkeit ist. Bei GLS Denmark wird jedes Quartal ein Onboarding veranstaltet, bei welchem alle Abteilungsleiter die neuen kaufmännischen

Kollegen willkommen heißen und ihre Bereiche präsentieren. Außerdem erhalten die Teilnehmer einen Workshop, der sich mit der Zusammenarbeit in Teams beschäftigt und Themen wie unterschiedliche Präferenzen bei der Kommunikation, Entscheidungsfindung oder Problemlösung behandelt. Dadurch soll ein besseres Verständnis für die Kollegen erlangt werden. Bei GLS Italy erhalten alle neuen Mitarbeiter ein webbasiertes Onboarding, welches Informationen über GLS vermittelt, beispielsweise über relevante Begriffe und die Reise eines Pakets vom Versender zum Empfänger.

Ein internes Betriebswirt-Programm ergänzt das Fortbildungsangebot der GLS Germany. Im April 2014 schlossen die ersten zehn Teilnehmer die zweijährige berufsbegleitende Ausbildung zum GLS-Betriebswirt erfolgreich ab. Das Programm bereitet die Nachwuchsführungskräfte auf Leitungspositionen wie Depot-, Operations- oder Transportmanager vor. Erfolgreiche Absolventen können

darauf ein Bachelorstudium aufbauen und erbrachte Leistungsnachweise an der Hochschule anrechnen lassen.

GLS Italy führt Fortbildungen für Depotmitarbeiter und Franchisees durch, abgestimmt auf die Bedürfnisse der verschiedenen Positionen. Die Schulungen werden nach den Bereichen Technical, Professional und Soft Skills Training gegliedert. Im Geschäftsjahr 2014/15 haben über 800 Personen an den Trainings teilgenommen, wobei der Schwerpunkt auf den technischen Kursen lag. GLS Poland trainiert Mitarbeiter zusätzlich zu den diversen angebotenen Schulungen über eine E-Learning-Plattform. Um eine orts- und zeitunabhängige Weiterbildung zu ermöglichen, werden zudem Online-Schulungen angeboten. Auch in Dänemark werden Führungskräfte über Webinare geschult. Fünfmal jährlich werden Webinare gehalten, zur Einleitung gibt es ein Intro, welches den Zusammenhang

des Webinars mit aktuellen Entwicklungen oder Herausforderungen bei GLS Denmark zeigt.

Regelmäßige Personalgespräche unterstützen die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter. So gibt es beispielsweise bei GLS France ein jährliches Treffen mit dem Vorgesetzten, bei welchem auch Wünsche nach einem Tätigkeitswechsel oder Möglichkeiten zur Weiterentwicklung besprochen werden. Auch GLS Denmark lädt alle Mitarbeiter, die länger als ein Jahr bei GLS arbeiten, zu einem Entwicklungsgespräch mit ihrem Vorgesetzten ein.

Auch die persönliche Bildung und Entwicklung unserer Mitarbeiter liegt uns am Herzen. So ermöglichte GLS Denmark einer Mitarbeiterin und Mutter von drei Kindern den Einblick in eine völlig andere Tätigkeit und Kultur. Sie konnte im Einverständnis mit GLS zwei Monate

## Tomasz Kroll, Region Manager GLS Poland & Ireland

### Welche Bedeutung haben die Mitarbeiter bei GLS Poland?

Unsere Mitarbeiter sind ein Schlüsselfaktor für GLS Poland und entscheidend für den Unternehmenserfolg. Ich bin davon überzeugt, dass wir als Dienstleistungsunternehmen nur durch unsere Mitarbeiter im Markt erfolgreich sein können.

### Welche Weiterbildungsmöglichkeiten bietet GLS Poland den Mitarbeitern?

Wir investieren in großem Maß in die Weiterbildung und bieten zahlreiche Trainings zu verschiedenen Themen an: Das Trainingsprogramm für neue Mitarbeiter unterstützt diese dabei, sich an ihre neue Rolle zu gewöhnen; Trainings per E-Learning vermitteln Informationen

über neue Produkte, Verfahren und Standards; externe Trainings helfen bei der Entwicklung von Soft Skills, und interne Trainings und der Austausch von Best Practices unterstützen unsere Mitarbeiter beim Teilen von Know-how und inspirieren zur täglichen Verbesserung ihrer Fähigkeiten. Zusätzlich haben wir Entwicklungsprogramme wie das High Potential Programme, welches die talentiertesten Mitarbeiter aufspürt und managt. Jährliche Beurteilungen helfen uns, die Performance der Mitarbeiter und das Potential für weitere Entwicklungen einzuschätzen. Auch das Bonussystem, welches auf SMART Goals und KPI basiert, ist wichtig für uns. Es hilft uns, eine effektivere, effizientere, produktivere und motiviertere Belegschaft zu entwickeln. Wir bieten unseren Mitarbeitern zudem Entlohnungen und Leistungen in nicht-finanzieller Form für ihren Beitrag zu unseren Unternehmen.

Meiner Meinung nach ist eine der wichtigsten und effektivsten Wege, die Mitarbeiter zu belohnen, einfach ihre harte Arbeit und täglichen Leistungen zu würdigen.

### In welchem Maß ist GLS Poland auch ein attraktiver Arbeitgeber für Frauen?

Bei GLS Poland haben wir einen Frauenanteil von 34%. Wenn wir unsere Struktur betrachten, so sind Frauen in Managementpositionen immer noch unterrepräsentiert. In manchen Bereichen haben wir überhaupt keine Frauen. Diese Schwäche ist uns bewusst und wir arbeiten hart daran, das zu ändern.



ehrenamtlich in einem Waisenhaus in Kithulampitiya auf Sri Lanka arbeiten und sich damit einen persönlichen Traum erfüllen. Bei GLS Poland gibt es eine Bibliothek in der Zentrale mit Büchern zu den Themen Logistik, Vertrieb, Management und Persönlichkeitsentwicklung. Die Bücher können bestellt werden und werden dann kostenfrei an die Standorte geliefert. Des Weiteren gibt es im Intranet Informationen über Mitarbeiter, deren Familienmitglieder Hilfe benötigen, beispielsweise aufgrund von Erkrankungen. Die GLS-Mitarbeiter können dann die ein Prozent, die in Polen automatisch für wohltätige Zwecke von ihrer jährlichen Steuer abgezogen werden, an diese Personen spenden. GLS Netherlands bietet Niederländisch-Kurse für Mitarbeiter an, die keine Muttersprachler sind.

Um den Zusammenhalt zwischen den Mitarbeitern zu fördern, werden vielfältige Aktionen durchgeführt. So veranstaltet GLS Belgium einen GLS-Tag, an welchem sich die Mitarbeiter außerhalb der Arbeit kennenlernen können. An einem Wochenende werden alle Mitarbeiter mit ihren Familien eingeladen, GLS organisiert die Verpflegung und Aktivitäten. Auch GLS Ireland veranstaltet alle zwei Jahre einen großen Family Day mit vielen Aktionen wie gemeinsamen Spielen und Wettbewerben, Kinderschminken und Musik.

## Arbeits- und Gesundheitsschutz

Die Gesundheit unserer Mitarbeiter ist uns sehr wichtig. Daher achten wir auf ein sicheres Arbeitsumfeld und stärken das Gesundheitsbewusstsein. Mit einem betrieblichen Sportprogramm versuchen wir beispielsweise in Deutschland unsere Mitarbeiter zu einer gesünderen und aktiveren Lebensweise zu motivieren. Aktuell werden zwei kostenlose Sportkurse angeboten. Darüber hinaus wird auch ein Kurs „Abnehmen mit dem Figur Scout“ angeboten. Eine durchgeführte Mitarbeiterbefragung zu einer Erweiterung des Angebots hat gezeigt, dass großes Interesse an zusätzlichen Kursen besteht. Deshalb wird der zukünftige Ausbau des Sportprogramms geprüft. Des Weiteren findet eine betrieblich organisierte Grippeimpfung statt.

In allen Landesgesellschaften gibt es ein strukturiertes System für den Arbeits- und Gesundheitsschutz mit vielfältigen Aktivitäten. Diese haben dazu beigetragen, dass die Zahl der unfallbedingten Fehltag von 5.334 im Geschäftsjahr 2013/14\* auf 4.802 gesunken ist. Durch Kampagnen und ein erhöhtes Bewusstsein unserer Mitarbeiter für die Thematik konnte die Schwere der Unfälle und damit die Anzahl der Fehltag gesenkt werden.

Zur weiteren Verbesserung der Arbeitssicherheit gibt es beispielsweise bei GLS Belgium zahlreiche Ansätze. Es gibt ein Komitee für Prävention und Schutz der Mitarbeiter, welches aus Mitarbeitern des kaufmännischen und gewerblichen Bereichs besteht und sich monatlich trifft. Das Komitee besucht zudem jedes Depot zweimal pro Jahr. Außerdem erhalten alle Mitarbeiter in Abhängigkeit von ihrer Tätigkeit jedes Jahr, alle drei oder alle fünf Jahre, einen Medizincheck. Des Weiteren haben alle Standorte einen Defibrillator, der sich ohne spezielles Training bedienen lässt. Zudem wird ein Erste-Hilfe-Training organisiert, an welchem bisher ca. 30 Personen freiwillig teilgenommen

haben. Ziel ist es, dass es in jedem Depot mindestens einen Mitarbeiter gibt, der das Training absolviert hat. Mitarbeiter, die Beschwerden haben oder sich unwohl mit ihrer Arbeit fühlen und nicht ihren Vorgesetzten ansprechen möchten, können einen Berater innerhalb von GLS oder auch einen externen Berater kontaktieren, welche den Mitarbeiter bei Bedarf an einen Psychologen weiterweisen. Auch bei GLS France gibt es eine Hotline, bei der Mitarbeiter anrufen können, wenn sie Probleme haben.

Zur Verbesserung des Klimas an den Arbeitsplätzen wurde in Polen eine Maßnahme zum Erwerb von Pflanzen gestartet. Informationen zu geeigneten Pflanzen und zu Anbietern wurden den Abteilungs- und Depotleitern zur Verfügung gestellt. Diese haben dann lokal Pflanzen erworben und die Rechnung wurde zentralseitig übernommen. Bei GLS Hungary wurden auf Anregung der Mitarbeiter zahlreiche Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt, zum Beispiel wurden größere Monitore angeschafft, ein Intranet eingerichtet und soziale Events zum Teambuilding organisiert.

## Transportunternehmer

Die Transportunternehmer und deren Zustellfahrer setzen sich täglich für GLS und ihre Kunden und Empfänger ein, um Leistungen in hoher Qualität zu erbringen – sie nehmen in ganz Europa eine Schlüsselrolle ein. Denn sie bestreiten für GLS die so genannte letzte Meile (siehe Seite 18), bringen die Pakete sicher zu den Empfängern oder holen sie ab. Außerdem übernehmen Transportunternehmer den Transport der Pakete in der Langstrecke.

Das Prinzip der Arbeitsteilung ist in vielen Branchen weit verbreitet und bietet die Möglichkeit, den Komplexitätsgrad im Unternehmen zu reduzieren und so flexibler agieren zu können. Unsere Transportpartner sind Fachleute auf dem Gebiet der Paketabholung und -zustellung. Sie kennen den Markt und die Gegebenheiten vor Ort.

Alle für GLS tätigen Transportpartner verpflichten sich vertraglich zur Beschäftigung ihrer Zustellfahrer in rechtskonformen, sozialversicherungspflichtigen Anstellungsverhältnissen. Die Einhaltung aller festgelegten Grundsätze des Gesetzgebers ist ein wesentlicher Bestandteil der vertraglichen Regelungen. Die von den Behörden regelmäßig durchgeführten Kontrollen werden von GLS stets unter-

stützt. Bei Vorwürfen von Vertragsverletzungen sucht GLS sofort das Gespräch mit dem verantwortlichen Transportpartner und versucht den Sachverhalt zu klären.

Generell ist uns eine vertrauensvolle, transparente und nachhaltige Zusammenarbeit mit den Transportpartnern sehr wichtig. Wir streben langfristige Beziehungen mit ihnen an, da sie einen wichtigen Beitrag zur Erfüllung unseres Qualitätsanspruches leisten. GLS Germany arbeitet beispielsweise schon seit über zehn Jahren mit mehr als einem Drittel ihrer Transportunternehmer erfolgreich zusammen. Gemeinsam versuchen wir, die Arbeitsbedingungen attraktiver und die Abläufe effizienter zu gestalten. Wir stehen im Rahmen der 2012 eingeführten Depot-Dialoge stets im Austausch mit unseren Transportpartnern und konnten im offenen Gespräch langfristige Konzepte zur Verbesserung der Zusammenarbeit erarbeiten. In Deutschland ist es uns gelungen, gemeinsam ein Partnerprogramm zu entwickeln, welches die vier Säulen Prozessoptimierung, Schulungen, Partnerkodex und Kommunikation umfasst (siehe nächste Seite).

### Günter Beutel, Transportunternehmer für GLS von 1989 bis 2013, seit 2002 PaketShop-Partner

#### Warum sind Sie so lange als Partner von GLS tätig?

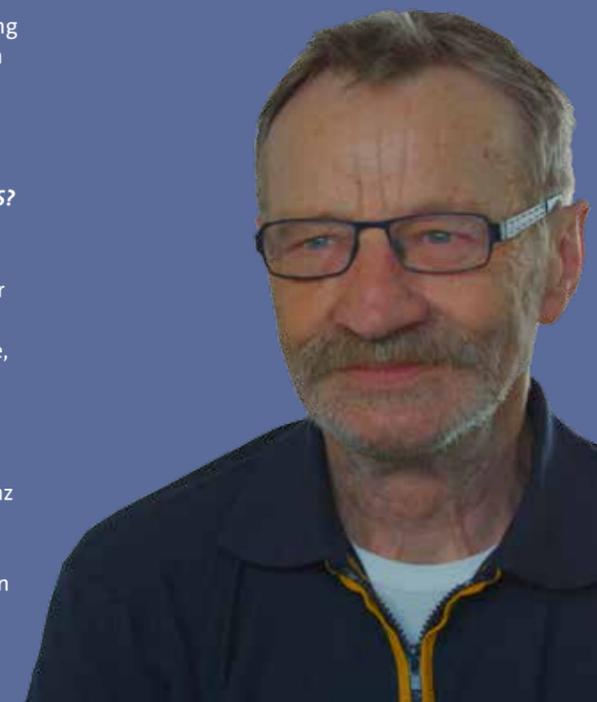
Weil mir das nach wie vor Spaß macht. Der Umgang mit den Kunden und eben den Herausforderungen gerecht zu werden, die der Job mit sich bringt – Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Freundlichkeit den Kunden gegenüber. Das ist das Wichtigste.

#### Welche Erinnerungen haben Sie an Ihre Zeit mit GLS?

Da gibt es Einiges, nicht nur stures Ausliefern und vor allem der Kontakt zu den Kunden. Da sind so viele Freundschaften mit den Kunden während der Zeit entstanden. Das war das Vertrauen, was ich aufgebaut habe. Vertrauen aufbauen dauert lange, zerstört ist es in 5 Minuten.

#### Wenn Sie mir in einem Satz sagen sollten, was GLS für Sie ist. Was würden Sie sagen?

GLS ist für mich der Garant für eine sichere Existenz und ein Drittel meines Lebens. Ich hoffe, dass es noch eine Weile so bleibt. Ich kann mir nicht vorstellen, etwas anderes zu machen. Ich werde GLS in dem Punkt auch die Treue halten.



\* Aufgrund einer Änderung in der Datenerhebung vergleichen wir hier zum Geschäftsjahr 2013/14 anstelle von 2012/13.



## Partnerprogramm GLS Germany

### Prozessoptimierung

Eine Vielzahl an Prozessverbesserungen wurde sowohl bei GLS Germany als auch bereits in vielen anderen Landesgesellschaften umgesetzt. Sie dienen in erster Linie dazu, die Arbeitszeiten und -wege der Zustellfahrer dauerhaft zu verbessern. Hier einige Beispiele:

- Die Einführung einer neuen Scannergeneration ermöglicht eine Zeitersparnis in der täglichen Tourenplanung, weil die Scanner leichter zu bedienen sind und der Datentransfer automatisiert erfolgt.
- Der **FlexDeliveryService** reduziert die Anzahl erfolgloser Zustellversuche, denn Paketempfänger können, vor bzw. noch während der Zustellung des Paketes, die für sie passende Zustelloption (z. B. Uhrzeit, andere Adresse etc.) auswählen (siehe Seite 24).
- Die Optimierung der Transportpartnergebiete und die Eröffnung zusätzlicher Depots verkürzten die Anfahrtszeiten einiger Touren erheblich.

### Schulungen

Die Dekra hat in Zusammenarbeit mit GLS Germany ein Schulungsprogramm für Zustellfahrer entwickelt, das seit April 2014 von allen Fahrern in Anspruch genommen werden kann. Bei erfolgreicher Teilnahme erlangen sie die Qualifikation „Zertifizierter Zustellfahrer“.

Das Schulungsprogramm besteht aus drei Phasen:

1. Sensibilisierung und Akzeptanzförderung der Zielgruppe durch einen Film, der die Rolle des Zustellfahrers beschreibt und die Herausforderungen des Arbeitsalltags realitätsnah darstellt.

2. Präsenztraining, welches die Bereiche Ladungssicherung, Fahrsicherheit und wirtschaftliches Fahren sowie den Umgang mit den Kunden während der Zustellung in den Vordergrund stellt.

3. Vertiefung der Informationen anhand eines 60-minütigen Web-Based-Trainings.

### Partnerkodex

Die Prinzipien der Zusammenarbeit hat GLS Germany im Dialog mit den Transportunternehmern definiert und in einem Partnerkodex festgehalten. Das Handeln im Einklang mit den geltenden Gesetzen und Regeln wird darin ebenso festgelegt wie die Ablehnung von Diskriminierung, Bestechung und Korruption. Der Partnerkodex ist fester Bestandteil der Verträge zwischen GLS und den Transportunternehmern. Dieser Wertekodex basiert auf Partnerschaft, Fairness und Verantwortung und enthält ein Bekenntnis zur Qualität in der Leistung sowie zu den Grundsätzen im Umgang miteinander.

### Kommunikation

GLS legt Wert auf einen intensiven Austausch mit den Transportpartnern, um die Zusammenarbeit zu stärken. Dazu finden mehrmals im Jahr Depot-Dialoge und weitere gemeinsame Veranstaltungen sowie Einzelgespräche statt.

Auch andere Landesgesellschaften suchen den engen Dialog mit den Transportunternehmern und deren Zustellfahrern. Beispielsweise fördert GLS France die Zusammenarbeit in dem Programm „Partner“, welches 2012 aufgesetzt wurde. In diesem Rahmen wird vierteljährlich ein Wettbewerb zur besten Performance und besten Innovation durchgeführt. Außerdem werden zweimal jährlich alle Transportunternehmer und Zustellfahrer zu einem Treffen in den jeweiligen Depots eingeladen, um aktuelle Themen zu besprechen. Auch bei GLS Poland gibt es einen landesweiten Wettbewerb zum besten Zustellfahrer und außerdem Wettbewerbe auf Depotebene.

Ergänzend zu den Schulungen durch die Transportunternehmer bieten manche GLS Landesgesellschaften Schulungen an, welche ebenfalls von den Zustellfahrern in Anspruch genommen werden können. So werden beispielsweise bei GLS Netherlands Treffen für die Fahrer veranstaltet, bei wel-

chen sie ein Handbuch bekommen, welches relevante Informationen über GLS enthält, zum Beispiel über unsere Produkte und Kunden. Bei GLS Austria gibt es Schulungen für neue Zustellfahrer und ein Diplom, wenn die Schulungen erfolgreich absolviert wurden. Zur Verbesserung der Zusammenarbeit veranstalten zudem viele Landesgesellschaften regelmäßig Aktionen wie beispielsweise Fahrerfrühstücke oder Depotfeste.

## Gero Liebig, Region Manager West, GLS Germany

### Wie wichtig ist der Dialog mit den Transportpartnern?

Unsere Transportpartner sind ein wesentlicher Teil unserer Wertschöpfung, eine hohe Stabilität in unserer Unternehmerrschaft und ein vertrauensvolles Verhältnis sind daher sehr wichtig. Der Dialog mit ihnen hilft uns bei

GLS, Partnerschaft zu demonstrieren, aber auch ganz konkret Probleme frühzeitig zu erkennen und Verbesserungspotentiale herauszuarbeiten.

Wie oft finden die Depot-Dialoge statt? Welche Themen werden dort besprochen? Der regelmäßige Austausch ist mir

sehr wichtig, daher laden wir zweimal jährlich alle Transportpartner unserer Region am jeweiligen Standort zu den Dialogen ein. Dort berichten wir über die neuesten Entwicklungen bei GLS und bitten die Transportunternehmer um ihre Rückmeldungen. Die diskutierten Themen sind vielfältig – aktuell bspw. Optimierungsmöglichkeiten durch Einsatz einer differenzierten Fahrzeugflotte, Durchsetzung der Ladungssicherung oder auch die Organisation von Gefahrgutunterweisungen.

### Seit einiger Zeit bietet auch die Dekra eine Zertifizierung für Zustellfahrer an, worum geht es dabei?

Im Rahmen dieser zweitägigen Trainings für Zustellfahrer werden sowohl Softfacts, wie Kunden- und Serviceorientierung, als auch Hardfacts, wie ökonomisches Fahren, behandelt. Diese Wochenendtrainings finden in der Region West sechs Mal im Jahr statt und werden durch ein webbasiertes Trainingstool der Dekra begleitet.

### Was planen Sie für die Zukunft?

Insbesondere die Kommunikation im Tagesgeschäft soll mit unseren Transportunternehmern konsequent weiter verbessert werden.



## PaketShop-Partner

GLS verfügt in vielen Landesgesellschaften über PaketShops, welche durch selbständige Partner zusätzlich zu ihrer Hauptgeschäftstätigkeit betrieben werden. Die Shops befinden sich beispielsweise in Tankstellen, Kiosken oder kleinen Geschäften. In den PaketShops können unsere Empfänger ihre Pakete abholen, wenn eine Zustellung nicht möglich war oder die Zustellung im PaketShop (*ShopDeliveryService*) durch den Versender oder als Option des *FlexDeliveryServices* gewählt wurde. Wir können unseren Empfängern somit eine zusätzliche Zustelloption anbieten. In den PaketShops können neben der Abholung auch Pakete versendet und Retouren abgegeben werden. Insgesamt verfügt die GLS Gruppe über mehr als 14.000 PaketShops.

Durch die Zusammenarbeit mit GLS profitieren die PaketShop-Partner neben einer zusätzlichen Einnahmequelle auch von einer höheren Frequenz ihres Geschäftes und einem zusätzlichen Service-Angebot für ihre Kunden. Für die Einrichtung eines PaketShops stellt GLS die technische Ausstattung sowie grundlegende Werbematerialien zur Verfügung. Außerdem erhält der neue PaketShop-Partner eine Schulung.

Um eine bestmögliche Zufriedenheit auf allen Seiten zu erreichen, arbeiten wir eng mit unseren PaketShop-Partnern zusammen. So stehen unsere PaketShop-Betreuer ebenso als Ansprechpartner zur Verfügung wie die Mitarbeiter unseres PaketShop-Services. Um die Arbeit unserer PaketShop-Partner zu würdigen, gibt es außerdem in vielen Landesgesellschaften Geschenke zum Jubiläum oder eine kleine Aufmerksamkeit zu Weihnachten.

Zur Verbesserung der Prozesse wurden beispielsweise im Jahr 2014 alle PaketShops in Deutschland kostenlos mit neuer moderner Technik zur Paketabwicklung ausgestattet, bestehend aus Smartphone und Labelprinter. Wir kommunizieren mit unseren Partnern regelmäßig über E-Mails oder Briefe. Promotion-Aktionen tragen zu einer Steigerung der Bekanntheit bei – beispielsweise wurden in Deutschland verschiedene Aktionen im Zusammenhang mit von GLS gesponserten Filmen durchgeführt.



## Gesellschaft

GLS setzt sich mit verschiedenen Aktivitäten in den Ländern für Mensch und Gesellschaft ein. Das vielfältige Engagement reicht von Freiwilligentagen, der Unterstützung von Spendenaktionen bis hin zum kostenlosen Transport von Sendungen und dem Sponsoring von Sport- und Kulturevents.

### Corporate Volunteering

#### Freiwilligentage: Mitarbeiter zeigen Initiative

GLS Germany veranstaltet seit 2014 an vielen deutschen Standorten einen Freiwilligentag, an dem Mitarbeiter soziale Projekte unterstützen. Alle Projekte basieren auf Vorschlägen unserer Mitarbeiter vor Ort. Nach Bedarf und Möglichkeit stellt GLS die Mitarbeiter frei und unterstützt sie logistisch. Der Freiwilligentag wurde bisher mit insgesamt 120.000 Euro in den Jahren 2014 und 2015 gefördert.

Dadurch ist es möglich, den Gemeinden, in denen wir oft schon lange gut integriert sind, etwas zurückzugeben und die lokale Bindung zu stärken.

Zahlreiche Vorschläge konnten schon bis Ende März 2015 realisiert werden:

#### Baumstamm-Mikado für Waldkinder

Draußen spielen bei Wind und Wetter mit möglichst natürlichen Spielgeräten, das ist die Grundidee eines Waldkindergartens. Mitarbeiter des Depots Schaafheim haben an ihrem Freiwilligentag für den „Waldkindergarten Spes-

sartfuchse“ in Sulzbach einen Kletterparcours und ein Riesenspaß Mikado gebaut. Ein Riesenspaß nicht nur für die Kinder, sondern auch für die „Baumeister“.

#### Platz für bedrohte Tiere

Ein Heim für einheimische wie exotische Vögel und Reptilien bietet das NABU-Artenschutzzentrum in Leiferde. Mitarbeiter des Depots Braunschweig unterstützten an ihrem Freiwilligentag die niedersächsischen Naturschützer. Sie packten beim Bau einer Schildkrötenanlage an, gruben Teichbecken ein und bereiteten die Pflasterung der Wege vor.

#### Im Einsatz für den Wald

Aufforstung des Mischwaldes bei Weinberg: Dieser Aufgabe widmeten sich Mitarbeiter des Depots Feuchtwangen an ihrem Freiwilligentag. Jeder von ihnen pflanzte an einem Vormittag 75 junge Bäume. Damit unterstützten sie tatkräftig die Bayerischen Staatsforsten.

„Gerade weil unser **ENGAGEMENT REGIONAL** **VERANKERT** ist, setzen wir europaweit Stärken frei.“

Rico Back, CEO GLS Group





#### Beschenkte Schlümpfe helfen weiter

Mitarbeiter des Depots Barleben haben dem örtlichen Kindergarten „Die Barleber Schlümpfe“ an ihrem Freiwilligentag eine Spielbaustelle eingerichtet. Kurze Zeit später baten die kleinen Schlümpfe um weitere Unterstützung: Sie hatten Geschenkpakete für Kinder gepackt, die in Bosnien-Herzegowina vom Hochwasser betroffen waren. GLS hat die Pakete kostenlos zugestellt.

#### Tatkräftig für die Tafel

„Lebensmittel verteilen statt vernichten“ – das ist die Grundidee der Tafeln in ganz Deutschland. Sie sammeln „überschüssige“, aber einwandfreie Nahrungsmittel bei Geschäften und Gastronomie und geben sie an bedürftige Menschen weiter. Mitarbeiter des Depots Geretsried-Gelting haben das mit ihrem Freiwilligentag unterstützt. Sie halfen einen Tag bei der Sortierung und Ausgabe der Lebensmittel bei der Geretsrieder-Wolfratshauser-Tafel e.V. Zusätzlich spendete GLS dem Verein 1.700 Euro.

#### Soziale Projekte:

##### Stark vor Ort verankert

GLS nutzt die länderspezifischen Strukturen, um im jeweiligen Umfeld ausgewählte Initiativen zu fördern. Die GLS-Landesgesellschaften unterstützen in nationalen wie regionalen Aktionen zahlreiche Charity-Projekte. Dazu zählen zum Beispiel kostenlose Pakettransporte für Hilfsorganisationen und das Sponsoring von Stiftungen für Menschen mit geistigen oder körperlichen Behinderungen. Auf lokaler Ebene werden vielfach Kindergärten, Schulen, Kranken-

häuser, Hospize und andere gemeinnützige Einrichtungen finanziell von den Depots unterstützt.

#### Eine Auswahl von Projekten aus den verschiedenen Ländern:

##### DKMS, Deutschland

Im Herbst 2014 unterstützte GLS das Projekt „Carlos und DU“ der DKMS-Stiftung im Kampf gegen Blutkrebs.

##### Österreichische Kinder-Krebs-Hilfe, Österreich

Im Dezember 2014 unterstützte GLS Austria den Verein Kinder-Krebs-Hilfe. Nach ihrer medizinischen Behandlung können Kinder und Jugendliche sich in psychologischer Nachbehandlung von den Strapazen der Chemotherapie, Operationen und Bestrahlung erholen.

##### „getVolley!“, Spanien

GLS Spain sponsert die Non-Profit Organisation „getVolley!“. Diese unterrichtet Kinder und Erwachsene im Beachvolleyball an verschiedenen Stränden in und um Barcelona. Helfer organisieren Events und Turniere und verbessern so das Gemeinschafts- und Gesundheitsbewusstsein der Teilnehmer.

##### Golf-Meisterschaft „Pool Golf Trophy by GLS“, Italien

In Italien organisiert GLS die jährlichen „Pool Golf Trophy by GLS“ Golf-Meisterschaften. Das dort in den letzten Jahren eingenommene Geld wurde genutzt, um Rollstühle für ein Rollstuhl-Basketballteam anzuschaffen. In 2013/14 wurden zwei Rollstühle gekauft, einer in 2014/15 und für 2015/16 ist ein weiterer geplant.

#### Schul-Schach-Tag, Dänemark

GLS Denmark spendete im Januar 2015 Schach-Sets an Schulen, die an dem Schach-Tag teilnahmen. Schach verbessert z.B. das mathematische Verständnis von jungen Menschen.

#### Transporte für den Tierschutz, Polen

GLS Poland unterstützt den Kunden Zooplus, der einmal im Monat Tiernahrung an ein ausgewähltes Tierheim spendet, indem sie die Nahrung kostenlos transportiert.

#### Weihnachts-Spendenaktion „Daruj hračku“, Tschechische Republik

Traditionell beteiligt sich GLS Czech Republic an der Weihnachts-Spendenaktion „Daruj hračku“ („Verschenke ein Spielzeug“) als Logistikpartner und stellt die gespendeten Spielsachen kostenlos zu. Das Projekt wurde als das beste Charity-Projekt in der Tschechischen Republik im Jahr 2014 ausgezeichnet.

#### Spende an eine Feuerwehrstation, Slowenien

Aufgrund von vielen Überschwemmungen im Jahr 2014 in Slowenien spendete GLS Slovenia drei Entfeuchter an eine Feuerwehrstation.

#### Geldspende an eine Stiftung zum Schutz des Schärenmeers, Finnland

GLS Finland spendet zu Weihnachten an die Stiftung zum Schutz des Schärenmeers.



#### Unterstützung „WeGirls“, Polen

GLS transportiert in Polen kostenlos von Friseursalons gesammelte Haare für die Stiftung „WeGirls“. Diese hat es sich zum Ziel gemacht, möglichst lebensrechte Perücken für krebserkrankte Kinder anzufertigen. Außerdem stellt GLS das Verpackungsmaterial für den Versand der Haare zur Verfügung.

## Karsten Klitmøller, Region Manager GLS Denmark

*In welcher Form engagiert sich GLS Denmark für die Gesellschaft?*

Wir starten regelmäßige Corporate Responsibility-Initiativen, welche sich auf Menschen beziehen. Unter anderem haben wir eine Schulklasse der ersten Klasse „adoptiert“ und unterstützen diese bis zum neunten Schuljahr. Wir möchten den Kindern zeigen, was ein Arbeitsplatz ist und wie er funktioniert, um ihnen die zukünftigen Möglichkeiten zu zeigen, wenn sie eine gute Bildung haben.

*Warum liegt ein Fokus auf dem Thema Bildung?*

Bildung hilft, die Zukunft des Personals für zukünftige Arbeitsplätze zu formen. Ich bin überzeugt, dass ein kontinuierliches Wachstum in Dänemark durch das Investieren in berufliche Kompetenzen gesichert wird.

*Was für Aktionen unterstützt GLS Denmark noch in diesem Bereich?*

In Zusammenarbeit mit unseren Transportpartnern, Depots, lokalen Arbeitsämtern und Behörden unterstützen wir auch verschiedene berufsbezogene Angebote,

wie beispielsweise Tests der Arbeitsfähigkeit, flexible Beschäftigungen und Praktika.





**Kostengünstige Lieferung für „Work for Change“, Belgien**  
GLS Belgium unterstützt die Organisation „Work for Change“ mit kostengünstigen Transporten der Informationsbroschüren an Schulen. Diese Organisation vermittelt Schüler für einen Tag in Unternehmen und die Gehälter der Schüler werden dann für einen wohltätigen Zweck gespendet.

#### **Barnados, Irland**

GLS Ireland unterstützt die Kinder-Wohltätigkeitsorganisation Barnados seit vielen Jahren. Sie ist Irlands führende Wohltätigkeitsorganisation für Kinder. In der Weihnachtszeit können Pakete für Kinder in Not in den GLS PaketShops abgegeben werden. GLS liefert diese dann an die Standorte von Barnados, von wo aus sie an die Kinder verteilt werden.

#### **Spende „Bouchons d’amour“, Frankreich**

In Toulouse, am Hauptsitz von GLS France, sammeln die Mitarbeiter Deckel von Plastikflaschen für den „Bouchons d’amour“-Verband. Die Schraubdeckel werden an Recyclingfirmen verkauft, um den Erlös zum Beispiel für Sportartikel für Menschen mit Behinderungen zu stiften.

#### **Sponsoring des nationalen Rehabilitationszentrums, Slowakei**

GLS Slovakia sponsert das nationale Rehabilitationszentrum in Kováčová. In diesem Zentrum werden Personen betreut, die aus verschiedenen Gründen auf einen Rollstuhl angewiesen sind. Durch die Förderung konnte ein Sporttag organisiert werden, zu dessen Besuchern auch der Premierminister der Slowakei zählte.

#### **Unterstützung von „Dejme Detem Šanci o.p.s. (DDS)“, Tschechische Republik**

„Dejme Detem Šanci o.p.s. (DDS)“ ist eine Non-Profit-Organisation und bietet umfassende Hilfe für Kinder und Jugendliche in Kinderheimen, insbesondere in ihren letzten Jahren im Heim und beim Beginn eines eigenständigen Lebens.

Bis heute hat DDS Kooperationen mit 31 Kinderheimen in allen 14 Provinzen der Tschechischen Republik. Mit konstant fortlaufenden Projekten unterstützt DDS über 250 Kinder. GLS nimmt an dem Projekt „Hilf mir ins Leben zu starten ...“ teil und unterstützt einen 20-jährigen Studenten bei seinem Studium des Verkehrsmanagements. GLS deckt die Kosten für das Semester 2015/16.

#### **Sponsoring „La Mongolfiera“, Italien**

GLS Italy hat der gemeinnützigen Organisation „La Mongolfiera“ einen Tischkalender gesponsert. Die Organisation kümmert sich um Menschen mit Beeinträchtigungen, Kinder in schwierigen Situationen und um die Integration von Menschen mit Migrationshintergrund.

#### **Support der Ajuda de Beço-Gemeinschaft, Portugal**

GLS Portugal unterstützte eine Kampagne für das Kinderheim Ajuda de Beço durch das kostenlose Sammeln von Waren in allen Banco Popular-Filialen.

#### **Unterstützung des Sommercamps einer Athletik-Schule, Spanien**

Die Schule fördert sportliche Aktivitäten für Kinder und Jugendliche mit dem Fokus auf Entwicklung von Teamgeist und sportlichen Werten. GLS Spain unterstützt das Sommercamp und den Alicante-Marathon sowie weitere lokale Wettbewerbe.

#### **Speedpacer für Neuenstein, Deutschland**

GLS Germany stiftete im März 2014 zwei „Speedpacer“ für die Heimatgemeinde Neuenstein, um Verkehrsteilnehmer an die Höchstgeschwindigkeit zu erinnern. Die Temposchilder mahnen Auto- oder LKW-Fahrer mit dem Schriftzug: „LANGSAM!“ bei einer Überschreitung der erlaubten 50 km/h.

## GLS unterstützt:

### **Europäischer Filmpreis**

Seit 2012 transportiert GLS als offizieller Logistikpartner die Preise zu den Galas der European Film Academy. Nach den Verleihungen werden die gravierten Preise zu den Gewinnern in ganz Europa geliefert.

### **LET’S CEE Film Festival, Österreich**

GLS Austria ist seit 2012 exklusiver Transportpartner des Filmfestivals. GLS transportiert die Bänder zu den Locations und liefert die gravierten Awards aus.

### **Sponsoring der belgischen Fußball-Nationalmannschaft**

GLS Belgium sponsert die Fußball-Nationalmannschaft „Red Devils“ und kombiniert dieses Engagement mit sozialer Unterstützung – Mitarbeiter, Partner und benachteiligte Menschen erhalten Freikarten für die Spiele.

### **Deutscher Journalistenpreis**

GLS Germany sponsert den Deutschen Journalistenpreis. Der Preis prämiiert herausragende Print- und Online-Artikel über Wirtschafts- und Finanzthemen. Mit dem Sponsoring würdigen GLS und acht weitere Sponsoren die Bedeutung, die ein engagierter und qualifizierter Journalismus für das Verständnis der Strukturen und Entwicklungen in der Wirtschafts- und

Finanzwelt hat. GLS stiftet 6.000 Euro Preisgeld in der Kategorie Mobilität & Logistik. Davon erhalten der Preisträger und fünf weitere Nominierte ein Preisgeld. Außerdem werden 1.750 Euro an gemeinnützige Organisationen gespendet, welche die Preisträger und die Nominierten bestimmen.

### **Junior-Fußballteam Polen**

Seit 2012 unterstützt GLS Poland verschiedene Jugendfußballmannschaften im Süden Polens durch das Sponsoring von Sportbekleidung.

### **Sponsorships Finnland**

GLS Finland sponsert Polizeihunde, Zollhunde und einen Kindersportclub.

### **Urbanian Run Deutschland**

GLS Germany ist einer der Hauptsponsoren und Logistikpartner des Urbanian Run. Der Transport des Veranstaltungsmaterials sowie der Hindernisse wird übernommen. Ebenso wird die Veranstaltung zur Mitarbeitermotivation genutzt. Alle Mitarbeiter und auch Transportpartner und deren Zustellfahrer, die teilnehmen, erhalten ein kostenloses Starterpack.



# Unsere Pläne

Wir werden in den Geschäftsjahren 2015/16 und 2016/17 unseren Weg in Richtung Nachhaltigkeit weiter verfolgen.

Insbesondere im Bereich ThinkGreen sind vielfältige Maßnahmen geplant. In Dänemark werden im November 2015 die Klimaanlage und Beleuchtung ausgetauscht, was zu einer Stromeinsparung und einer Verbesserung des Raumklimas führen wird. Bei GLS Spain soll das Vorschlagwesen gestärkt werden, um vermehrt Hinweise auf Verbesserungsansätze zu erhalten. GLS Poland möchte die Umweltfreundlichkeit ihrer Dienstfahrzeuge weiter verbessern. Außerdem wird an einer Weiterentwicklung der Tourenplanung durch die Integration verschiedener Systeme gearbeitet. Zur Einsparung von Papier sollen auch in Frankreich vermehrt elektronische Prozesse eingesetzt werden.

Im Bereich ThinkSocial wollen wir unsere bisherigen Maßnahmen weiterverfolgen. Intern wird die Professionalisierung der Arbeitsschutzorganisation eine große Rolle spielen. So wird bei GLS Germany bis Ende 2015/16 ein Check der Organisation im Arbeitsschutz durchgeführt. Auch GLS France optimiert gerade ihre Arbeitsschutzorganisation. Die Maßnahmen beinhalten unter anderem eine Risikoanalyse

aller Standorte und die Einleitung von Korrekturmaßnahmen. Als Konsequenz aus einer Analyse von Arbeitsunfällen werden an zehn Standorten mit einer hohen Unfallquote spezielle Sicherheitstrainings durchgeführt. Ansonsten möchten wir unsere Mitarbeiter weiterhin bestmöglich unterstützen und fördern. Dafür sind in einigen Landesgesellschaften wieder Mitarbeiterbefragungen geplant.

Im Rahmen unserer gesellschaftlichen Verantwortung wollen wir unser Engagement in der bisherigen Weise fortführen und weiterentwickeln. So soll bei GLS Germany bis Ende 2015 der Freiwilligentag an allen Standorten durchgeführt werden. Eine Fortführung sowie eine Übertragung in die anderen Landesgesellschaften werden nach Abschluss geprüft. Ansonsten sehen wir unseren Fokus weiterhin auf der Unterstützung mit kostenlosen Transporten und Spendenaktionen. Ein weiterer wichtiger Aspekt wird auch die Zusammenarbeit mit unseren Transportpartnern bleiben.

Der dritte Nachhaltigkeitsbericht wird Ende 2017 erscheinen und über diese und weitere Maßnahmen, unsere Erfolge sowie Herausforderungen berichten.



# Glossar

<b>AEO-Zertifizierung</b>	Authorized Economic Operator (Zugelassener Wirtschaftsbeteiligter) beschreibt den Status eines in der EU geprüften Unternehmens, das gewisse Kriterien wie besondere Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit erfüllt.
<b>APL-Depot – Versanddepot</b>	Hier findet der Prozess der Ausgangs-Paket-Logistik statt.
<b>Business-to-Business (B2B)</b>	Versand eines Paketes von einem Unternehmen an ein anderes Unternehmen
<b>Business-to-Consumer (B2C)</b>	Versand eines Paketes von einem Unternehmen an eine Privatperson
<b>DIN EN 16258</b>	Europäische Norm zur Berechnung von Treibhausgasemissionen für Transportdienstleister
<b>CO<sub>2</sub>-Äquivalente</b>	Das CO <sub>2</sub> -Äquivalent ist eine Einheit, mit der beschrieben wird, welchen Beitrag ein Stoff zum Treibhauseffekt leistet. Das Treibhauspotenzial von verschiedenen Gasen wird dabei im Verhältnis zur Wirkung von Kohlendioxid (CO <sub>2</sub> ) angegeben.
<b>CO<sub>2</sub> (Kohlendioxid)</b>	Gas, das bei der Verbrennung und Zersetzung von kohlenstoffhaltigen Substanzen wie zum Beispiel Pflanzen entsteht. Überdies ist es ein Produkt der Atmung bei Mensch und Tier. Das Treibhausgas CO <sub>2</sub> verbleibt rund hundert Jahre in der Atmosphäre. Den Anstieg der CO <sub>2</sub> -Konzentration in den letzten hundert Jahren führen Wissenschaftler unter anderem auf die Verbrennung von fossilen Energieträgern (Kohle, Öl, Gas) durch den Menschen zurück. Je Tonne Treibstoff entstehen 3,15 Tonnen CO <sub>2</sub> .
<b>Compliance</b>	„To comply with“ heißt übersetzt „erfüllen, einhalten“. Compliance beschreibt die Gesamtheit aller Maßnahmen, die das rechtmäßige Verhalten der Unternehmen, ihrer Leitungsorgane und Mitarbeiter im Hinblick auf alle gesetzlichen Ge- und Verbote gewährleisten.
<b>Corporate Responsibility (CR) – engl. für unternehmerische Verantwortung</b>	Corporate Responsibility drückt aus, in welchem Maße ein Unternehmen Verantwortung für die von seiner Geschäftstätigkeit ausgehenden Effekte auf Mitarbeiter, Kunden, Gesellschaft und Umwelt übernimmt.
<b>Datenschutzaudit</b>	Interne Prüfung zur Erfüllung von Datenschutzerfordernungen und -richtlinien
<b>Depot</b>	Niederlassungen, von denen aus die direkte Zustellung beim Empfänger sowie die Abholung beim Versender durchgeführt werden
<b>EPL-Depot – Empfangsdepot</b>	Hier findet der Prozess der Eingangs-Paket-Logistik statt.
<b>GHG-Protocol</b>	Das Greenhouse Gas Protocol ist ein international anerkannter Standard zur Quantifizierung von Treibhausgasemissionen.
<b>Hub – Umschlagplatz</b>	In den Umschlagplätzen (Hubs) werden Paketströme mehrerer Depots zusammengeführt, nach Relationen sortiert und neu verladen.
<b>Hub &amp; Spoke-System</b>	Verkehrsnetze, die aus einem zentralen Umschlagplatz sowie sternförmig darauf zulaufenden Einzelstrecken bestehen. Bei GLS wird dieses Netz durch regionale Umschlagplätze ergänzt.

<b>ISO 14001</b>	Internationale Norm zur Dokumentation von Umweltmanagementsystemen
<b>ISO 14064-1</b>	Beschreibt die Grundlagen und Anforderungen bezüglich Quantifizierung, Monitoring und Berichterstattung von Treibhausgasemissionen und -senken auf Unternehmensebene.
<b>ISO 9001</b>	Internationale Norm zur Dokumentation von Qualitätsmanagementsystemen
<b>KEP-Branche</b>	Branche der Kurier-, Express- und Paketdienste
<b>Nachhaltige Entwicklung</b>	Gemäß dem 1987 formulierten Leitbild der Weltkommission für Umwelt und Entwicklung (Brundtland-Kommission) ist „nachhaltige Entwicklung (...) eine Entwicklung, die den Bedürfnissen der heutigen Generation entspricht, ohne die Möglichkeiten künftiger Generationen zu gefährden, ihre eigenen Bedürfnisse zu befriedigen“. Für Unternehmen bedeutet dies, neben den wirtschaftlichen Aspekten auch der Verantwortung im Umwelt- und Sozialbereich gerecht zu werden. Alle drei Aspekte – Wirtschaft, Soziales und Umwelt – sind in eine Balance zu bringen.
<b>PRIMAKLIMA -weltweit- e. V.</b>	Ein gemeinnütziger Verein, der versucht, den CO <sub>2</sub> -Ausstoß zu verringern und durch Baumpflanzungen nicht zu vermeidende CO <sub>2</sub> -Emissionen auszugleichen
<b>RUP</b>	Regionaler Umschlagplatz
<b>Stakeholder</b>	Einzelpersonen oder Personengruppen, die ihre Ansprüche an ein Unternehmen formulieren und diese selbst oder durch Interessenvertreter verfolgen, zum Beispiel: Aktionäre, Mitarbeiter, Kunden und Lieferanten
<b>Strahlungsantrieb</b>	Maßstab für den Einfluss, den ein einzelner Faktor auf die Veränderung des Strahlungshaushalts der Atmosphäre und damit auf den Klimawandel hat. Er wird in Watt pro Quadratmeter gemessen.
<b>Treibhausgase</b>	Gasförmige Stoffe, die zum Treibhauseffekt beitragen und sowohl natürlichen als auch menschlichen (anthropogenen) Ursprungs sind. Die wichtigsten natürlichen Treibhausgase sind Wasserdampf (H <sub>2</sub> O), Kohlendioxid (CO <sub>2</sub> ) und Methan (CH <sub>4</sub> ). Die wichtigsten anthropogenen Treibhausgase sind Kohlendioxid aus der Verbrennung fossiler Energieträger und Methan, primär aus der Landwirtschaft und Massentierhaltung. Weitere künstliche Treibhausgase sind Distickstoffoxid (N <sub>2</sub> O), Fluorkohlenwasserstoffe (FKW bzw. H-FKW), Schwefelhexafluorid (SF <sub>6</sub> ) und fluoridierte Chlorkohlenwasserstoffe (FCKW).
<b>Well-to-Wheel (WtW)</b>	Summe von CO <sub>2</sub> -Emissionen in Energie- und Fahrzeugprozessen
<b>ZUP</b>	Zentraler Umschlagplatz

## Impressum

---

### Herausgeber

General Logistics Systems B.V.  
Breguetlaan 28-30  
1438 BC Oude Meer  
The Netherlands  
gls-group.eu

### Leitung

Anne Putz, Head of Corporate Communication  
Dr. Anne Wiese, Corporate Responsibility

Mitarbeit Konzeption und Redaktion  
organic Marken-Kommunikation GmbH  
Anna Holitzner, Corporate Responsibility

### Gestaltung

General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG  
Beate Rehwald-Möller

### Redaktionsschluss

31. Oktober 2015

Fotonachweise: GLS Germany GmbH & Co. OHG  
S. 10, 40, 42 © fotolia

### Ansprechpartnerin

Dr. Anne Wiese  
anne.wiese@gls-germany.com

General Logistics Systems B.V.  
Breguetlaan 28-30  
1438 BC Oude Meer  
The Netherlands  
gls-group.eu

Print  kompensiert  
Id-Nr.: 1653143  
www.bvdm-online.de

Version: November 2015