



# ThinkGLS. ThinkResponsible.

Update zum 4. Nachhaltigkeitsbericht  
2019/2020







# Vorwort

## Liebe Leser,

das vorliegende Update zum Nachhaltigkeitsbericht „ThinkGLS. ThinkResponsible“ informiert Sie über unsere Aktivitäten im Geschäftsjahr 2019/20. Wir haben relevante Themen aus dem ökologischen, sozialen und ökonomischen Bereich für Sie zusammengestellt und hoffen, Ihnen einen interessanten Einblick in die Entwicklungen des letzten Geschäftsjahres geben zu können. Außerdem gibt es Informationen zu den Entwicklungen durch die Covid-19-Pandemie, die zum Ende unseres letzten Geschäftsjahres begonnen hat.

Dieses Update ergänzt unseren vierten Nachhaltigkeitsbericht um die Entwicklungen des Geschäftsjahres 2019/20.

Wir bedanken uns für Ihr Interesse und wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen!

**Anne Putz**  
Head of Communication and Marketing  
GLS Group

**Dr. Anne Wiese**  
Manager Corporate Responsibility  
GLS Group

# GLS auf einen Blick

Kennzahlen	2017/2018	2018/2019	2019/2020
<b>Geschäftskennzahlen</b>			
Umsatz (in Mrd. Euro)	2,9	3,3	3,6
EBITA (in Mio. Euro)	217	201	238
EBITA-Marge (in %)	7,5	6,1	6,8
<b>Operative Kennzahlen</b>			
Kunden	über 270.000	über 200.000*	über 240.000
Paketvolumen (in Mio.)	584	634	667
Langstreckenfahrzeuge	ca. 4.000	ca. 3.500	ca. 4.000
Zustellfahrzeuge	ca. 26.000	ca. 26.000	ca. 28.000
Verteilzentren**	ca. 50	70	70
Depots und Agenten	über 1.000	ca. 1.400	ca. 1.400
<b>Nachhaltigkeitskennzahlen</b>			
Zertifizierte GLS-Gesellschaften nach ISO 14001:2015	20	20	20
CO <sub>2</sub> eq-Emissionen in t	667.135	706.633	829.737
Mitarbeiter	ca. 18.000	ca. 19.000	ca. 19.000
LTAFR (12 month rolling)***		2,29	2,44
Tödliche Unfälle	0	0	0

\* Aufgrund einer anderen Zählweise wurde die Zahl angepasst.

\*\* Regionale und zentrale Umschlagplätze

\*\*\* Diese Zahl wird erst seit dem Geschäftsjahr 2018/19 erhoben.

# Über diesen Bericht

Mit dem Update zum vierten Nachhaltigkeitsbericht der GLS Gruppe informieren wir unsere Stakeholder und die interessierte Öffentlichkeit über unsere Ziele, Aktivitäten und Fortschritte in den Bereichen Umwelt, Soziales und Ökonomie. Die Informationen dieses Berichts beziehen sich auf das Geschäftsjahr 2019/20.

## Datenabgrenzung und Vergleichbarkeit

---

Die Kennzahlen beziehen sich, sofern nicht abweichend gekennzeichnet, auf die gesamte GLS Gruppe. Das 2019 neu erworbene US-amerikanische Unternehmen Mountain Valley Express ist seit dem Zeitpunkt, zu dem es erworben wurde (30.09.2019), in den Geschäftszahlen enthalten. Die Berichterstattung zu Emissionen und Ressourcenverbräuchen für das Geschäftsjahr 2019/20 bezieht sich – sofern nicht anders vermerkt – auf sämtliche Aktivitäten, Produkte und Leistungen und auf 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. In diesen Zahlen ist Mountain Valley Express noch nicht enthalten.

## Berichtszyklus

---

Der ausführliche Nachhaltigkeitsbericht der GLS Group erscheint alle zwei Jahre in deutscher und englischer Sprache und kann online abgerufen werden. Der Berichtszeitraum des vorliegenden Updates erstreckt sich vom 01.04.2019 bis 31.03.2020. Die Veröffentlichung des fünften Nachhaltigkeitsberichts ist für das Geschäftsjahr 2021/22 geplant. Dieser wird wieder den GRI- Standards entsprechen und in ausführlicher Form über die Geschäftsjahre 2019/20 und 2020/21 berichten.

## Zusatzinformationen im Internet

---

Zusätzlich zu diesem Bericht informiert die GLS Gruppe auch im Internet über ihre Nachhaltigkeitsaktivitäten: <https://gls-group.com/GROUP/en/our-responsibility>

## 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 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 Anmerkung

---

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. Im Geschäftsjahr 2019/20 umfasste das Paketnetz 36 europäische Staaten, Kanada sowie 8 US-Staaten. Unser Motto lautet daher „Think Global. Act Local“. Wir unterstützen und fördern unsere Landesgesellschaften, indem wir uns an die speziellen Bedürfnisse und Charakteristika der lokalen Märkte und Kunden anpassen und ihre länderspezifischen Strategien fortsetzen. Während der Hauptfokus auf organischem Wachstum liegt, erweitern wir unser Netzwerk auch durch Akquisitionen, wenn es sinnvoll ist.

Am 30. September 2019 wurde das amerikanische Unternehmen Mountain Valley Express (MVE) übernommen, um in den Bundesstaaten Kalifornien, Arizona und Nevada LTL-Dienste (Less-Than-Truckload) anbieten zu können. Zudem wurde die amerikanische Tochtergesellschaft GSO in GLS US und die kanadische Tochtergesellschaft Dicom in GLS Canada umfirmiert.



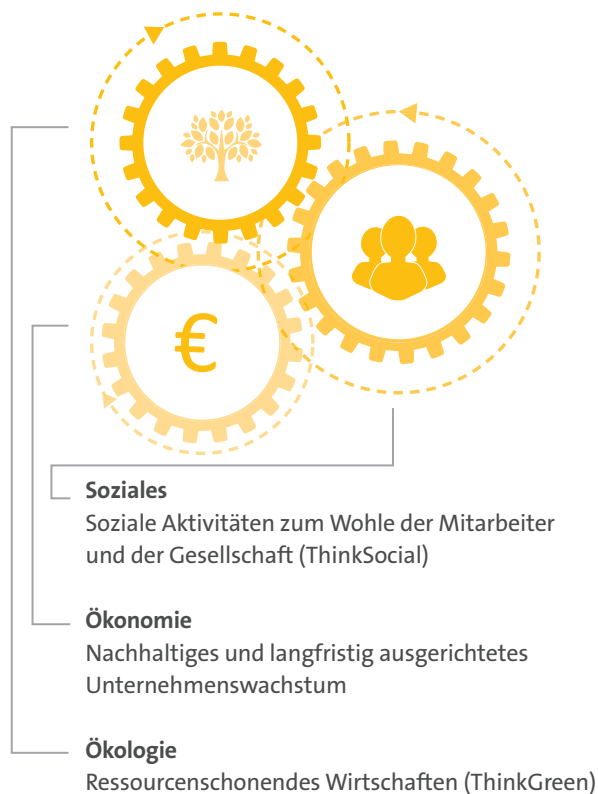
# ThinkResponsible Verantwortung

Die Branche der Kurier-, Express- und Paketdienstleistungen (KEP), in der GLS tätig ist, wächst stetig. Der europäische Paketmarkt erwirtschaftete 2018 über 64,9 Milliarden Euro. Die Steigerung im Vergleich zum Vorjahr ist hauptsächlich auf das Wachstum im Online-Handel zurückzuführen, welches seit 2013 bei jährlich 13 Prozent liegt.<sup>1</sup> Neben der positiven Entwicklung steht die Branche auch vor Herausforderungen. Zusätzlich zum steigenden Wettbewerb und dem daraus resultierenden Preiskampf müssen sich die Unternehmen der KEP-Branche auch mit den Themen Ressourcenknappheit, Klimawandel und Umweltschutz auseinandersetzen. Hinzu kommen verschärfte gesetzliche Rahmenbedingungen wie Abgasnormen, Mautabgaben, Umweltzonen und Fahrverbote.

Die GLS Gruppe stellt sich den veränderten Rahmenbedingungen und ist sich ihrer unternehmerischen Verantwortung bewusst. Aus diesem Grund haben die Teams von Corporate Development und Corporate Responsibility damit begonnen, an einer gruppenweiten Klimastrategie zu arbeiten, in deren Fokus eine langfristige Reduktion unserer Emissionen steht.

Wir haben zudem kontinuierlich an unserem Umweltmanagementsystem, welches europaweit nach der ISO 14001:2015 zertifiziert ist, weitergearbeitet. Zusätzlich wurde zusammen mit dem Qualitätsmanagement der Grundstein für gruppenweit einheitliche Umweltaudits gelegt, die im Jahr 2020 ausgerollt werden. Außerdem haben wir im Januar 2020 erstmalig die Erfassung der Ökobilanzdaten gleichzeitig mit der Definition der Umweltziele durchgeführt. Dies führt zu einer besseren Konsistenz der Daten und reduziert außerdem den Aufwand für die Landesgesellschaften und die CR-Abteilung.

Des Weiteren haben wir unsere EcoVadis-Zertifizierung erneuert und wieder den Silberstatus erhalten. Das verbesserte Ergebnis, mit dem wir den Goldstatus nur um einen Punkt verfehlt haben, zeigt uns, dass die Weiterentwicklung unserer Aktivitäten auch extern gewürdigt wird. Zusammen mit unserem Mutterkonzern Royal Mail Group haben wir im Sommer 2019 wieder am CDP teilgenommen, bei welchem Unternehmen mit Blick auf Emissionen, Ziele und Reduktionsstrategien beurteilt werden. Die Bewertung wurde mit einem „B“<sup>2</sup> abgeschlossen.



<sup>1</sup> Apex Insight (2019): European Parcels Market Insight Report 2019.

<sup>2</sup> Das CDP vergibt Ergebnisse von A bis D-.

# ThinkQuality

## Qualitätsführerschaft

Das Kerngeschäft der GLS ist der Paketversand im Geschäftskundenbereich (Business-to-Business – B2B). Diese Pakete machen im Gruppendurchschnitt ca. 52 Prozent unserer Lieferungen aus, wobei die relativen Anteile von Markt zu Markt variieren. Neben dem B2B-Versand gewinnt der Versand an Privatempfänger in den letzten Jahren zunehmend an Bedeutung (Business-to-Consumer – B2C). Dementsprechend ist es Ziel der GLS, neben einem zuverlässigen Partner für unsere Großversender auch attraktiver Premium-Anbieter im Bereich der Privatempfänger und -versender zu sein. Im Jahr 2020 ist eine vermehrte Verlagerung auf den B2C-Versand zu beobachten, die durch die COVID-19-Pandemie getrieben wird.

### Zertifizierte Qualität

Unser Leitsatz „Europäischer Qualitätsführer in der Paketlogistik“ wurde im Geschäftsjahr 2019/20 durch die erfolgreichen Überwachungsaudits im Bereich Qualitätsmanagement (ISO 9001:2015) und Umweltmanagement (ISO 14001:2015) in allen europäischen Landesgesellschaften bekräftigt.

Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich und Irland konnten zudem ihre GDP-Zertifizierung (Good Distribution Practice) bestätigen. Parallel hat sich GLS Spain auf die GDP-Zertifizierung vorbereitet und diese im Mai 2020 erstmalig erlangt. Die GDP-Zertifizierung bedeutet, dass die Prozessqualität des gesamten Systems den hohen Anforderungen der europäischen Richtlinie für die gute Vertriebspraxis von Humanarzneimitteln (2013/CR 343/01) entspricht und somit die Standards für einen sicheren, hygienischen und unversehrten Transport erfüllt.

Weitere Aktivitäten im Qualitätsmanagement sind die Modernisierung des gruppenweiten Auditmanagementsystems sowie die gruppenweite Ausrollung einer Informations- und Prozessmanagementsoftware.

### Starkes Netzwerk

Um unseren Qualitätsanspruch auch bei steigenden Paketmengen weiterhin zu sichern, haben wir in hohem Maß in unser Netzwerk investiert. Wir haben neue Standorte errichtet bzw. Standorterweiterungen in zahlreichen Landesgesellschaften vorgenommen. Insgesamt hat sich die Zahl der Standorte gruppenweit um 13<sup>3</sup> erhöht.

So eröffnete GLS Netherlands ein neues Depot in Amsterdam, mit dem die Kapazitäten im Vergleich zum vorherigen Depot mehr als verdoppelt wurden. GLS Denmark hat im Rahmen seines seit 2017 bestehenden Investitionsprogramms, mit dem landesweit Kapazitäten für die schnell wachsenden Paketmengen geschaffen werden sollen, ein neuntes Depot eröffnet. Weitere Projekte sind geplant.

GLS Spain hat im Winter 2019/20 sowohl ein neues nationales Hub bei Valencia als auch ein internationales Hub bei Barcelona bezogen. Dadurch konnten die Kapazitäten um 70 bzw. 50 Prozent erhöht werden. Auch eine Optimierung der Prozesse war möglich, so dass bspw. frühere Abfahrtszeiten für die Langstreckenverkehre möglich sind. Auch in Belgien wurde ein neues Hub für den Frachtbereich eröffnet. Durch den neuen Standort können vermehrt Direktverkehre eingesetzt und die Transitzeiten für einige Strecken verkürzt werden.

Weitere Neueröffnungen sind geplant. So baut GLS Germany derzeit ein neues Europa-Hub in Essen, welches im Herbst 2020 eröffnet wird. Beim Neubau waren die Themen Umwelt und Artenschutz von großer Bedeutung. So wurde neben LED-Beleuchtung auch eine Regenwassernutzung sowie Ladestationen für eFahrzeuge geplant. Mit der Regenwassernutzung wird der Wasserverbrauch des Depots gesenkt und zu-

<sup>3</sup> Dieser Wert ist kumuliert aus Schließungen und Neueröffnungen im Geschäftsjahr 2019/20. Die Standorte der neu erworbenen Tochtergesellschaft MVE sind hier nicht enthalten.



dem ein Großbiotop auf dem Depotgelände gespeist. Auf 4.000 Quadratmetern Fläche entstehen drei Teichanlagen und Landlebensräume für verschiedene Arten von Molchen und Kröten.

Im Sommer 2019 wurde zudem Estafeta Mexicana S.A. DE C.V. als neuer Netzwerkpartner für Mexiko gewonnen.

### Neue Services

Zur weiteren Verbesserung unseres Services haben wir auch im Geschäftsjahr 2019/20 zahlreiche Aktivitäten durchgeführt. So ist beim FlexDeliveryService Norwegen über einen Netzwerk-Partner als weiteres Land hinzugekommen. Für den ShopReturnService erfolgte die internationale Anbindung der Niederlande. Außerdem wurde ein internationales Retouren-Portal implementiert.

Unser PaketShop-Netz wurde weiter ausgebaut, so dass es nun gruppenweit rund 25.000 Shops umfasst. So hat bspw. GLS Ireland die Anzahl seiner PaketShops verdoppelt. GLS Spain hat sein PaketShop-Netz mit über 200 Paketautomaten erweitert.

Im Zuge der Covid-19-Pandemie wurden in allen Ländern neue Optionen für eine kontaktlose Zustellung ins Leben gerufen, um das Infektionsrisiko für Zustellfahrer, Kunden und Empfänger zu minimieren (siehe auch S. 21-23). Es ist davon auszugehen, dass einige entwickelte Lösungen unabhängig von der Pandemie-Entwicklung verfügbar bleiben werden, da diese gut auf die Bedürfnisse der Kunden und Emp-

fänger eingehen. So hat bspw. GLS Poland zwei neue technische Lösungen im Zusammenhang mit der kontaktlosen Zustellung eingeführt: Zum einen wurde die Paketübergabe per PIN entwickelt. Hierbei erhält der Empfänger vor der Zustellung eine PIN per SMS auf sein Telefon, welche er dann anstelle seiner Unterschrift beim Paketzusteller angibt. Außerdem wurde eine Kooperation mit dem Service BLIK gestartet, welcher ein mobiles Zahlungssystem für Smartphones anbietet. Auf diese Weise können Empfänger Zahlungen über einen Code mit dem Zustellfahrer abwickeln. Beide Neuerungen werden langfristig angeboten.

### Umfassende Kommunikation

Des Weiteren war für Anfang 2020 der Launch der neuen GLS Group Webseite geplant. Auf Grund der Covid-19-Pandemie verzögerte sich die Ausrollung bis in den Mai 2020. Die komplette Überarbeitung reicht vom neuen, frischen Design bis hin zu einem nutzerfreundlicheren Content-Management-System im Backend. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes waren 9 Länderseiten ausgerollt.

Im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie wurden die Infos zum internationalen Versand online täglich aktualisiert. Ähnlich wurde mit den Informationen zum Brexit verfahren. Hier gab es eine umfassende Kunden-Kommunikation, die sich jederzeit am aktuellen Stand der Ereignisse orientiert hat.

Auch unsere Aktivitäten in den Sozialen Medien, welche eine wichtige Kontaktplattform für unsere Kunden und Empfänger darstellen, wurden ausgebaut.

## Social-Media-Präsenz

 Facebook	Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Irland, Italien, Kanada, Österreich, Polen, Rumänien, Slowenien, Slowakei, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn	 LinkedIn	Dänemark, Deutschland, Frankreich, Irland, Italien, Kanada, Niederlande, Polen, Rumänien, Slowakei, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn
 Twitter	Deutschland, Irland, Niederlande, Österreich, Spanien	 Xing	Deutschland, Österreich
 Instagram	Deutschland, Österreich, Rumänien, Spanien	 Trustpilot	Dänemark
 YouTube	Deutschland, Frankreich, Niederlande, Polen, Rumänien, Spanien, Ungarn	Andere	Deutschland, Spanien





# ThinkGreen

## Umweltschutz

Jeden Tag transportiert GLS Millionen von Paketen durch den Kernmarkt Europa, Nordamerika und in andere Staaten. Die dafür notwendigen Logistik- und Transportprozesse haben einen Einfluss auf natürliche Ressourcen und den Klimawandel. Durch die Umweltauswirkungen unserer Geschäftstätigkeit ist der Bereich Klima- und Umweltschutz ein zentraler Bestandteil unserer Nachhaltigkeitsaktivitäten.

Ziele von ThinkGreen sind der verantwortungsvolle Umgang mit Ressourcen und insbesondere die Senkung von Emissionen. Dafür ist es notwendig, die verursachten Umweltauswirkungen genau zu messen und zuzuordnen, damit Verbesserungspotenziale identifiziert werden können. Das Monitoring der Entwicklung erfolgt dabei über unsere gruppenweite Ökobilanz, welche einmal jährlich erstellt wird und alle Landesgesellschaften einschließt. Diese zeigt uns jährlich die Entwicklungen in den Bereichen Transport, Gebäude und Dienstreisen auf. Zudem werden im Rahmen der Ökobilanz-Datenerhebung Informationen zu den Schadstoffklassen der Transport- und Dienstfahrzeuge sowie zu alternativen Antrieben erhoben, um auch in diesem Bereich eine nachhaltige Entwicklung informationsbasiert steuern zu können.

Unsere Emissionen sind im Geschäftsjahr 2019/20 von 706.633 t CO<sub>2</sub>eq auf 829.737 t CO<sub>2</sub>eq angestiegen.<sup>4</sup> Der erste Grund dafür ist das stetige Wachstum der GLS Group. Das Paketvolumen stieg im Geschäftsjahr 2019/20 um 5 Prozent auf 667 Millionen Pakete, wodurch mehr Liefer- und Abholtouren im nationalen und internationalen Verkehr notwendig waren. Im letzten Geschäftsjahr wurde die Anzahl der Standorte um 13<sup>5</sup> erhöht und bestehende Standorte wurden erweitert. Als weiterer

Grund ist zu nennen, dass erstmalig auch die Emissionen von GLS Canada und den Agenturen in Spanien erfasst wurden. Die Fahrzeugflotte ist um mehr als 8 Prozent auf rund 25.500 Fahrzeuge gewachsen.<sup>6</sup> In Spanien sind zusätzlich knapp 2.300 Fahrzeuge der spanischen Agenturen für GLS unterwegs.

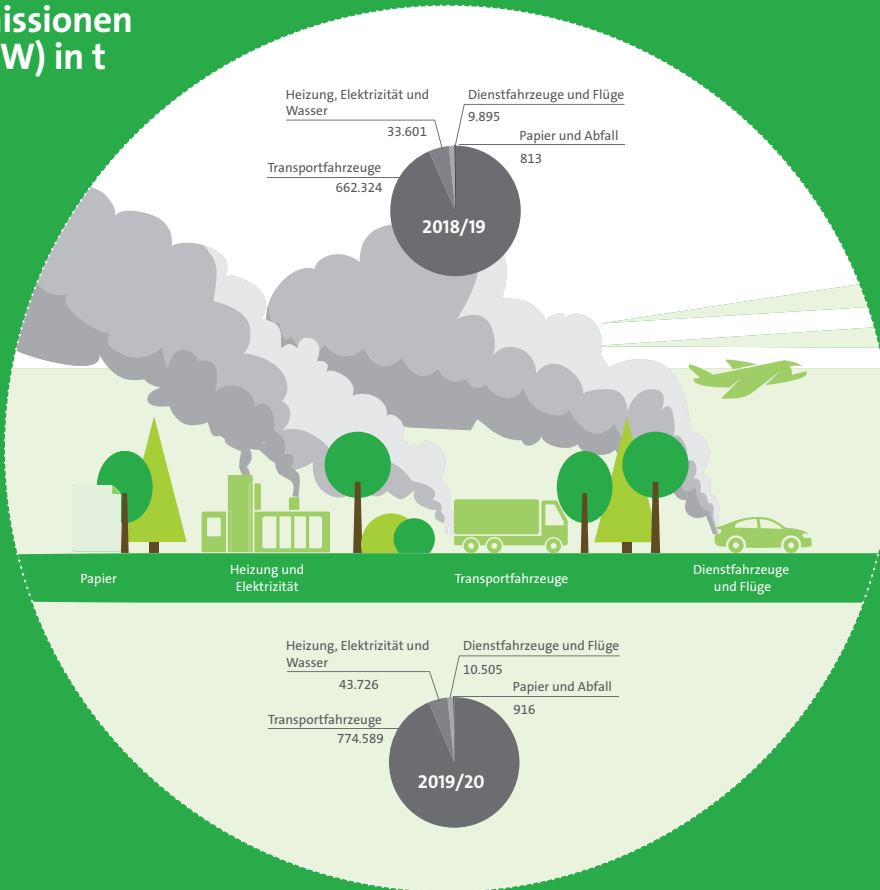
In den Bereichen Heizung und Elektrizität stiegen die Verbräuche um jeweils 37 Prozent. Grund hierfür ist insbesondere die erstmalige Betrachtung der Verbräuche der kanadischen Standorte sowie ein Anstieg in Italien. Die Berücksichtigung Kanadas spiegelt sich auch beim Wasserverbrauch wider, der um 10 Prozent gestiegen ist. Der Anteil an Recyclingpapier lag bei knapp 36 Prozent und ist damit leicht gefallen verglichen zum letzten Bericht. Hier spielen wieder die kanadischen Standorte eine Rolle, die bisher kein Recyclingpapier verwenden. Insgesamt konnte aber der Papierverbrauch der in 2018 berücksichtigten Länder um 3,7 Prozent reduziert werden.

<sup>4</sup> Die Emissionen werden als CO<sub>2</sub>-Äquivalente angegeben. Die sogenannten CO<sub>2</sub>-Äquivalente (CO<sub>2</sub>eq) berücksichtigen neben dem 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 Protocol, welches die Emissionen in drei Hauptbereiche / Scopes unterteilt: direkte (Scope 1), indirekte (Scope 2) und weitere indirekte Emissionen (Scope 3). Die Emissionen werden nach der Well-to-Wheel-Methode berechnet, d.h. eine vollständige Analyse des Kraftstoffzyklus von der Erzeugung bis zur Nutzung im Straßenverkehr wird durchgeführt.

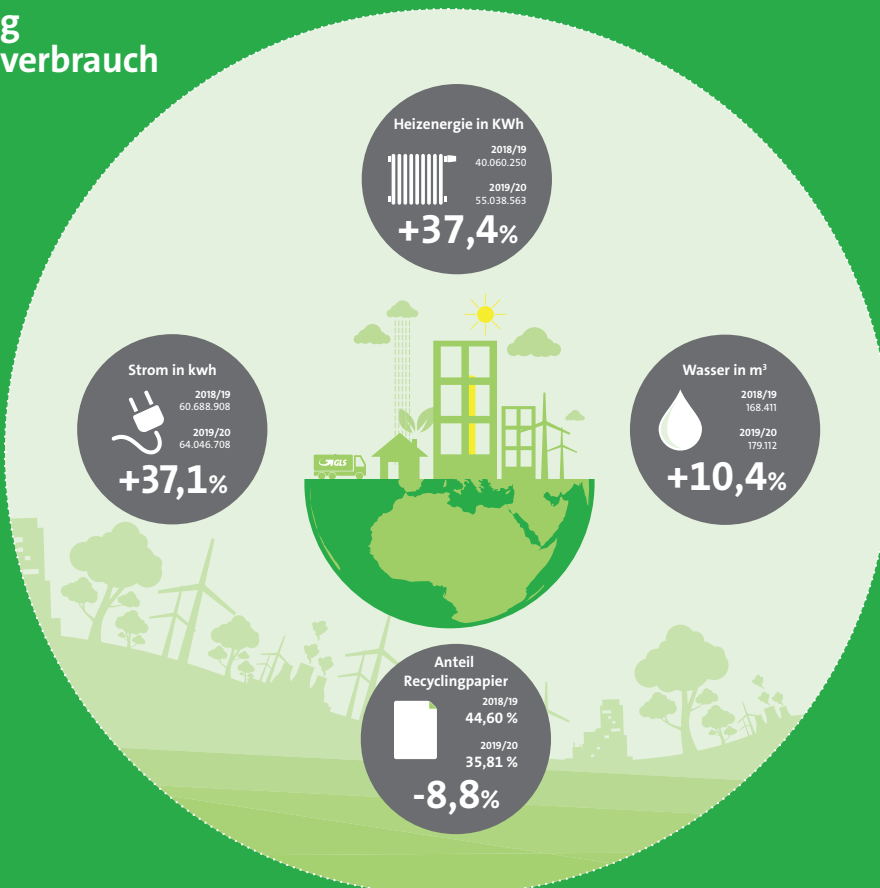
<sup>5</sup> Dieser Wert ist kumuliert aus Schließungen und Neueröffnungen im Geschäftsjahr 2019/20. Die Standorte der neu erworbenen Tochtergesellschaft MVE sind hier nicht enthalten.

<sup>6</sup> Hier werden ausschließlich Fahrzeuge der eigenen Standorte berichtet. Fahrzeuge der Franchisenehmer und Agenten werden nicht berücksichtigt, daher unterscheiden sich die Zahlen von den Informationen in der Übersichtstabelle auf S. 4.

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



## Entwicklung Ressourcenverbrauch





## Umweltfreundlicher Pakettransport – City-Logistik und alternative Antriebe

Der Transport von Paketen bildet den Kernprozess unserer Geschäftstätigkeit. Hierfür sind täglich rund 22.200 Lieferfahrzeuge<sup>7</sup> und 3.300 Langstreckenfahrzeuge<sup>8</sup> im Einsatz. Die dadurch entstehenden Emissionen reduzieren wir stetig durch eine Modernisierung der Flotte in Zusammenarbeit mit unseren Transportpartnern. Die positive Entwicklung hat sich im letzten Jahr fortgesetzt. Über 84 Prozent unserer Transportfahrzeuge in Europa entsprechen bereits der Norm Euro 5 oder Euro 6. In Zusammenarbeit mit unseren Transportpartnern arbeiten wir daran, diesen Anteil weiter zu verbessern. So haben sich beispielsweise GLS Austria und GLS Denmark zum Ziel gesetzt, nur noch Euro-5- und Euro-6-Fahrzeuge für die Paketzustellung zu nutzen. Im Fernverkehr nutzt GLS Austria bereits fast ausschließlich Euro-6-Norm-Fahrzeuge.

Auch im Hauptlauf gibt es Beispiele für Effizienzsteigerungen. So fahren vom niederländischen Hub in Utrecht aus bereits zehn Lang-Lkw, die aufgrund ihrer Größe eine deutlich höhere Ladekapazität haben. Dadurch kann jeden Monat eine Strecke von 18.000 km eingespart werden. Auch in Deutschland werden bereits seit April 2019 zwei Lang-Lkw eingesetzt, die drei reguläre Lkw ersetzen.

Um unseren Energie- und Treibstoffbedarf zu senken, gibt es bei der GLS Gruppe eine Reihe von Maßnahmen. Eine dauerhafte Optimierung der Transporte und Fahrzeugauslastung sowie die Gestaltung unseres Netzwerkes sind unsere strategischen Ansatzpunkte, um Transportwege konsequent zu verbessern und unnötige Fahrstrecken zu minimieren. Einen weiteren Schwerpunkt bildet in den letzten Jahren die Nutzung alternativer Antriebsmöglichkeiten und neuer Lieferkonzepte für den Innenstadtbereich.

Im Geschäftsjahr 2019/20 haben wir unsere Konzepte im Bereich City-Logistik und umweltfreundlicher Paketzustellung weiterentwickelt. In zahlreichen GLS-Landesgesellschaften gibt es mittlerweile Beispiele für die erfolgreiche Umsetzung von Zustellungen mit alternativen Antrieben. Ein Fokus liegt derzeit auf Deutschland, u. a. getrieben durch die aktuellen Herausforderungen von Städten, bestimmte Grenzwerte für die Luftbelastung einzuhalten. In Deutschland

werden bereits in vielen Städten elektrisch betriebene Fahrzeuge und Fahrräder mit elektrischer Tretunterstützung eingesetzt. Häufig werden die alternativ betriebenen Antriebe dabei mit Mikrodepots kombiniert, in denen die Pakete zwischengelagert und dann im Laufe des Tages zur Zustellung abgeholt werden. So kann das Problem der geringeren Ladekapazität und kürzeren Reichweite der kleineren Fahrzeuge im Innenstadtbereich gelöst werden.

GLS Netherlands nimmt aktiv an der niederländischen Initiative Lean & Green teil. Dabei geht es um die erfolgreiche Reduktion von Treibhausgasen in den Lager- und Logistikprozessen. Ziel ist es, die Emissionen um 20 Prozent innerhalb eines Zeitraums von fünf Jahren zu reduzieren. Dabei hat sich GLS Netherlands das Ziel gesetzt, im Innenstadtbereich von 20 Städten emissionsfrei zuzustellen. Es werden bisher sechs Fahrzeuge eingesetzt mit dem Ziel, die Anzahl auf 26 zu erhöhen.

In Bratislava fährt ein Fahrradzusteller im Innenstadtbereich für GLS Slovakia. In der Innenstadt von Krakau gibt es weite verkehrsberuhigte Bereiche, die von GLS Poland nun erstmals von einem Fahrradzusteller befahren werden. In Budapest wurden Ende März 2020 neun Lastenräder eingesetzt.

In Deutschland wurde das einjährige KoMoDo-Projekt im Sommer 2019 beendet. Dabei haben mehrere KEP-Dienstleister gemeinsam einen Mikrodepot-Standort genutzt, um mit Lastenrädern Pakete zuzustellen. Das Projekt war sogar so erfolgreich, dass die teilnehmenden KEP-Dienstleister eine Verlängerung um sechs Monate beschlossen haben. Basierend auf den Ergebnissen betreibt GLS nun ein eigenes City Hub in Berlin.

<sup>7</sup> Hier handelt es sich um Fahrzeuge bis 3,5 bzw. 7,5 t. Die Fahrzeuge der Agenturen in Spanien sind in dieser Zahl nicht enthalten.

<sup>8</sup> Hier handelt es sich um Fahrzeuge bis 40 t.

## Umweltfreundliche Dienstreisen

---

Bei den Dienstwagen, die bspw. für Kundenbesuche des Vertriebs genutzt werden, liegt der Anteil an neuen Fahrzeugen mit Euro-5- und Euro-6-Norm bei knapp 100 Prozent. Einige Länder haben das Ziel, nur noch Dienstwagen mit Euro-6-Norm in der Flotte zu haben, bspw. GLS Spain und GLS Finland. Insgesamt entsprechen gruppenweit bereits 86 Prozent der Dienstwagen der Euro-6-Norm. Auch alternative Antriebe werden unter den Dienstwagen genutzt, so gibt es gruppenweit 25 Elektrofahrzeuge und 47 Fahrzeuge mit Hybridantrieb.<sup>9</sup>

In sieben italienischen Depots stellte GLS Italy die Fahrzeugflotte des gesamten Management- und Sales-Personals auf eFahrzeuge um. 11 von 15 Pkw sind mittlerweile elektrisch betrieben. Bis Ende des Jahres 2020 sollen auch die restlichen Fahrzeuge durch eFahrzeuge ersetzt werden. GLS Canada hat den ersten elektrischen Dienstwagen in Betrieb.

Um neben einer optimalen technischen Ausstattung auch den Fahrer für umweltgerechtes Fahren zu sensibilisieren, startete GLS Hungary 2018 eine Eco-Driving-Initiative, die bis heute andauert. Ziel ist es, die Zustellfahrer der Transportpartner und die Mitarbeiter für das Thema ökonomisches und ökologisches Fahren zu sensibilisieren. Alle Mitarbeiter mit Dienstwagen sowie ein Zustellfahrer pro Depot nehmen daran teil. GLS France hat in drei Depots die Mitarbeiter mit Dienstwagen und die Mitarbeiter, die beruflich viel unterwegs sind, extern geschult. Themen der Schulung sind verantwortungsvolles Fahren, Reduktion des Treibstoffverbrauchs und der daraus resultierenden Emissionen sowie eine Verringerung des Unfallrisikos. Die Aktion soll auf weitere Standorte ausgeweitet werden.

## ThinkGreen-Initiativen

---

Unter den ThinkGreen-Initiativen fassen wir weitere Maßnahmen im Bereich Klima- und Umweltschutz zusammen. Insbesondere geht es darum, unsere Zentralen und Depotgebäude umweltfreundlich zu gestalten und die Ressourcenverbräuche zu senken.

Bei Depotneubauten und -umbauten wird insbesondere darauf geachtet, dass Umweltauswirkungen minimiert werden. So verfügt bspw. das Anfang 2020 eröffnete neue Depot in Amsterdam über eine Erdwärmepumpe, Solarkollektoren, eine automatisierte LED-Beleuchtung und Prismenkuppeln, die das Sonnenlicht auf dem Dach einfangen und in der Halle verteilen. Auch Ladestationen für elektrisch betriebene Lieferfahrzeuge sind vorhanden, um die Umstellung auf eine umweltfreundlichere Zustellung voranzutreiben. Das neue Frachtzentrum von GLS Belgium in Tongeren verfügt über eigene Solarpanels sowie eine intelligente Steuerung der Beleuchtung mittels LEDs. Bei GLS Poland wurde im Zuge einer

Depot-Erweiterung in Lublin eine Umstellung auf LED vorgenommen.

Ein hoher Anteil unserer Emissionen in den Depots wird durch unseren Stromverbrauch verursacht. Daher gibt es in vielen Landesgesellschaften Aktionen zur Steigerung der Energieeffizienz. Viele Standorte wurden in den letzten Jahren mit stromsparenden Leuchtmitteln ausgestattet. Neben der Einsparung von Strom ist der Bezug von grünem Strom ein wichtiges Thema. So bezieht GLS Spain 100 Prozent Ökostrom. Seit Juni 2019 bzw. seit Oktober 2019 nutzen auch GLS Belgium und GLS Germany (als Teil des GLS KlimaProtect-Programms) 100 Prozent Ökostrom.

Die Senkung des Papierverbrauchs und die verstärkte Nutzung von Recyclingpapier sind ebenfalls Themen in vielen Ländern. So benutzen GLS Spain und GLS Finland ausschließlich Recyclingpapier.

---

<sup>9</sup> Insgesamt hat die GLS Gruppe 1.463 Dienstwagen (Stand 31.12.2019)

Neben der schonenden und bewussten Nutzung von Ressourcen ist auch die bestmögliche Entsorgung ein wichtiges Thema. So hat GLS France das Thema Recycling weiter vorangetrieben. Dies hat zu einer Verbesserung der Abfalltrennung und zu geringeren Kosten bei der Abfallentsorgung geführt. GLS France ist außerdem das Problem von Zigarettenstummeln angegangen, indem ein externer Partner mit dem Recycling der Zigarettenstummeln beauftragt wurde. Diese werden nun gesondert gesammelt und dann entsorgt. Neben einer besseren Abfalltrennung und der ordnungsgemäßen Entsorgung gelingt es dadurch auch, die Standorte sauberer zu halten, da weniger Zigaretten auf dem Boden liegen.

Auch die verbesserte Nutzung von Abfällen im Rahmen eines Upcyclings gewinnt zunehmend an Bedeutung. So nutzt GLS Italy seit September 2019 Versandtaschen aus 80 Prozent recyceltem Kunststoff, die mehrere Male wiederverwendet werden können. Dadurch können mit jeder zugestellten Versandtasche sowohl Ressourcen als auch Treibhausgasemissionen

gespart werden. Bei GLS Netherlands bestehen die GLS-Flaggen der Depots aus recycelten PET-Flaschen. Auch GLS Germany hat die GLS KlimaProtect-Flaggen bereits aus recycelten PET-Flaschen herstellen lassen. Mittelfristig sollen alle verwendeten Flaggen auf diese Weise produziert werden.

Die Sensibilisierung der Mitarbeiter für den Umweltschutz ist ein wichtiges Thema, um weitere Prozessverbesserungen zu erreichen. Daher führen die Landesgesellschaften Schulungen durch, so gibt es bspw. bei GLS Spain pro Mitarbeiter einmal jährlich ein persönliches ThinkGreen-Training. GLS Italy hat eine Kampagne zum Stromsparen gestartet, bei der in allen Depots neue ThinkGreen-Sticker und -Checklisten (Licht aus, Fenster geschlossen etc.) aufgehängt wurden. GLS Portugal hat ein Projekt im Bereich Abfall gestartet und allen Mitarbeitern zu Weihnachten eine persönliche Trinkflasche mit Logo und Namen geschenkt, um Einwegbecher zu ersetzen.





# Einführung GLS KlimaProtect in Deutschland



Seit dem 1. Oktober 2019 stellt GLS Germany im Rahmen des neu eingeführten Programms GLS KlimaProtect alle Pakete zu 100 Prozent klimaneutral zu. Dies gilt sowohl für Pakete, die in Deutschland zugestellt werden, als auch für Pakete, die ins Ausland verschickt werden. Das Programm ersetzt den vormaligen ThinkGreenService, mit welchem Versender seit Ende 2011 die Kompensation optional buchen konnten.

## Emissionen reduzieren, vermeiden und kompensieren

GLS KlimaProtect basiert auf zwei Säulen – Reduktion und Vermeidung sowie Kompensation der nicht zu vermeidenden Emissionen zur Erlangung der Klimaneutralität. Wir investieren in ein ganzes Bündel von Maßnahmen, um Emissionen zu reduzieren bzw. zu vermeiden. Dazu gehören bspw.:

- Nutzung von 100 Prozent nachhaltigem Strom an allen deutschen Standorten seit Oktober 2019
- Verstärkter Einsatz von eFahrzeugen
- Ausbau der Ladeinfrastrukturen für eFahrzeuge
- Vortreiben der emissionsfreien Zustellung in Innenstädten
- Einrichtung stadtnaher Mikrodepots

Neben den Emissionen aus dem Paketversand kompensieren wir auch die entstandenen Emissionen aus unserer Geschäftstätigkeit in Deutschland (bspw. Emissionen aus Dienstreisen, der Depots und Verwaltungsgebäude durch Strom, Heizung etc.). Die Kompensation durch Aufforstung und Waldschutz greift kurzfristig und ist nachweislich effektiv. GLS arbeitet hierfür mit dem gemeinnützigen Verein PRIMAKLIMA e.V. zusammen und kompensiert im Rahmen eines nach sehr hohem Standard zertifizierten Projektes (VCS/CCB-Standard) in Indonesien.



### Zertifizierte Kompensation

Die Kompensation der entstandenen CO<sub>2</sub>-Emissionen erfolgt durch ein zertifiziertes Aufforstungs- und Waldschutzprojekt (VCS/CCB-Standard) durch PRIMAKLIMA e.V.. Die Emissionsminderungen aus Projekten, die das VCS-Zertifikat tragen, müssen real, messbar, permanent, zusätzlich, von unabhängigen Dritten geprüft, einzigartig, transparent und konservativ berechnet sein.

Die Ziele des VCS-Zertifikats erfüllen die vom Kyoto-Protokoll geforderten Kriterien und Auflagen. Der Climate, Community und Biodiversity (CCB)-Standard zertifiziert darüber hinaus Projekte, die besondere Beiträge zum Wohl der Gemeinschaft und zur Biodiversität leisten.

Das Projekt in Indonesien erfüllt neben den obligatorischen Kriterien des CCB auch das optionale Gold-Level-Kriterium „außerordentlich positive Beiträge für das Leben der Menschen vor Ort und die Biodiversität“.



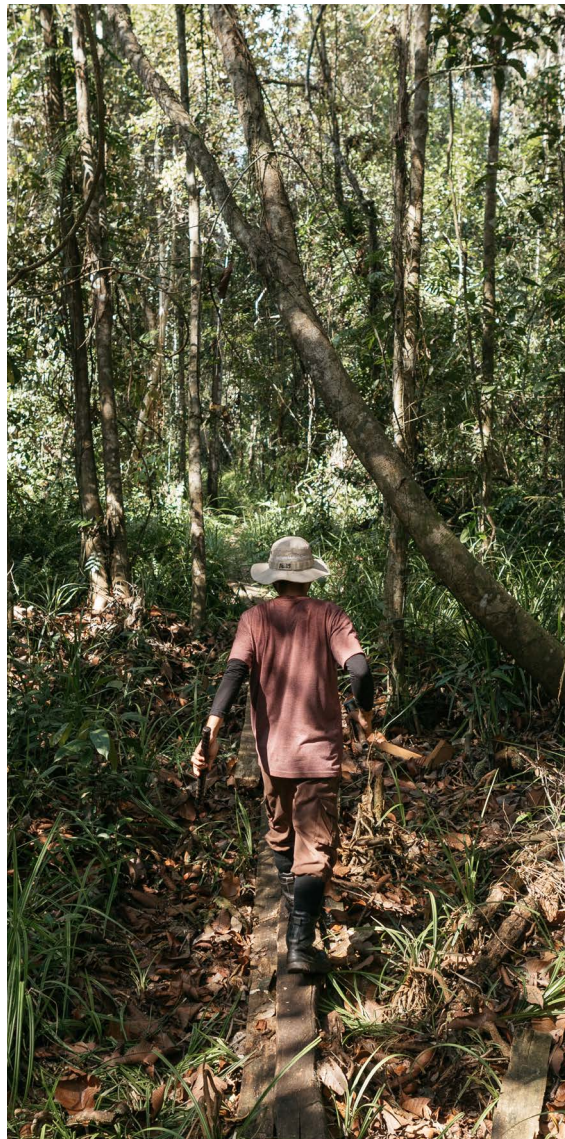
## Aufforsten und Wald schützen fürs Klima

Im Rahmen von GLS KlimaProtect gleichen wir alle Emissionen der GLS Germany über unseren Kompensationspartner PRIMAKLIMA e.V. aus. Der gemeinnützige Verein schützt bestehende Wälder und pflanzt rund um den Globus neue Bäume für den Klimaschutz. Im Mittelpunkt stehen dabei immer das Einbeziehen der lokalen Bevölkerung und das Schaffen neuer Perspektiven. Aktuell unterstützt GLS ein Projekt zum Schutz von Torfmoorwäldern in Indonesien.

Mehr als drei Milliarden Tonnen CO<sub>2</sub> werden durch die Zerstörung von Torfmoorwäldern – vor allem in Südostasien – jährlich freigesetzt. Rodung und Landumwandlung standen auch den Torfmoorwäldern des Projektgebietes bevor. Um Holz für die Herstellung von Papier zu gewinnen, sollten großflächig konventionell betriebene Akazienplantagen entstehen. Durch den Erhalt der Wälder des Projektgebiets und die Aufforstung degradierter Waldgebiete werden, über eine Gesamtlaufzeit von 60 Jahren, Treibhausgasemissionen von insgesamt 480 Millionen Tonnen vermieden.

Neben dieser bedeutenden Funktion für den Klimaschutz ist das Projektgebiet aufgrund seines Artenreichtums von der IUCN (International Union for Conservation of Nature) als Schlüsselgebiet der biologischen Vielfalt ausgewiesen worden. Als wahrer Hotspot der Biodiversität bietet es zahlreichen Tier- und Pflanzenarten einen wertvollen Lebensraum und beherbergt u.a. vom Aussterben bedrohte Borneo-Orang-Utans, Nasenaffen und Weißbartgibbons.

Die positive Entwicklung der sozioökonomischen Bedingungen vor Ort ist essenzielles Element der Projektstrategie. In den 34 umliegenden Dörfern des Projektgebietes leben rund 45.000 Menschen unter sehr einfachen Bedingungen, so dass die zusätzlichen Einkommensmöglichkeiten durch das Projekt einen wertvollen Beitrag zur Armutsbekämpfung leisten. 80 Prozent der Projektmitarbeiter stammen aus umliegenden Gemeinden. Umfassende Berufsausbildungen und Trainings, beispielsweise zur Herstellung und kommerziellen Vermarktung von Kokospalmsucker, ebnen den Weg in die berufliche Unabhängigkeit.



# ThinkSocial Für Menschen von heute und morgen

Auch im vergangenen Geschäftsjahr gab es wieder vielfältige soziale Aktivitäten in unseren Landesgesellschaften, mit denen wir die Gemeinden, in denen wir tätig sind, unterstützen möchten. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele aus den jeweiligen Ländern.

## GLS Austria

---

Die Kollegen in Österreich unterstützen regelmäßig das Haus Miriam der Caritas in Wien mit Sachspenden. Hier finden Frauen in Notsituationen eine Bleibe. Außerdem wurden Adventskalender an die kleinen Patienten auf der Kinderkrebstation des AKH Linz gespendet.

## GLS Belgium

---

GLS Belgium engagiert sich seit 2018 beim Homeless Cup, einem internationalen Fußball-Turnier, das Obdachlose bei der Reintegration in die Gesellschaft unterstützt. Einmal im Jahr findet das Gala-Turnier statt, bei dem Firmen-Teams mit je einem obdachlosen Spieler verstärkt werden. Für GLS gingen 2019 zehn Mitarbeiter aus fünf verschiedenen Standorten auf das Feld.

*„Gerade als Sponsor der Red Devils<sup>10</sup> ist es uns wichtig, auch immer an die Menschen zu denken, die sich am Rand der Gesellschaft befinden. Dass der Fußball mit diesem Projekt helfen kann, ihrem Leben eine positive Wendung und eine zweite Chance zu geben, ist einfach unterstützenswert.“*

**Luc De Schrijver**  
General Manager der GLS Belux

Montrealer Büro unterstützt. Die Zusammenarbeit soll zukünftig noch ausgeweitet werden. GLS Canada arbeitet seit über 20 Jahren mit Moisson Montreal zusammen. In der Vorweihnachtszeit werden bei den Mitarbeitern Lebensmittelspenden gesammelt, welche dann an bedürftige Familien gespendet werden. Zusätzlich wird das ganze Jahr ein Gewinnspiel durchgeführt, bei dem die

Mitarbeiter Lose kaufen können. Dabei kann die Hälfte des gesammelten Geldes gewonnen werden, die andere Hälfte geht an Moisson Montreal.

## GLS Czech Republic

---

GLS Czech Republic unterstützt "On Bike for Children", eine Stiftung von Josef Zimovčák. Er ist mehrfacher Weltmeister im Hochgeschwindigkeitsfahren und Teilnehmer der Tour de France. Die während der Radtouren gesammelten Mittel werden zur Krebsbekämpfung und zur Bereitstellung von Rehabilitationsaufenthalten/-therapien verwendet. GLS Czech Republic engagiert sich auch bei dem Projekt „Help me to life“ der Organisation „Let’s give children a chance“. Das Projekt unterstützt Kinder aus dem Kinderheim, die dieses nach Abschluss der Schule verlassen, eine Arbeit zu finden.

## GLS Denmark

---

GLS Denmark ist Transportpartner für Barn til barn (Kinderhilfsorganisation) und unterstützt auch die Kinderhilfsorganisation Red Barnet. Das GLS-Depot in Horsens gibt Menschen, die längere Zeit nicht im Berufsleben gewesen sind, die Chance, als „Smalljobber“ mit einer reduzierten Arbeitszeit bei GLS Denmark anzufangen.

## GLS Finland

---

GLS Finland spendete Adventskalender an die gemeinnützige Organisation Icehearts. Diese nutzt den Mannschaftssport als Instrument, um benachteiligte Kinder für die Sozialarbeit zu gewinnen.

<sup>10</sup> Die Red Devils sind die belgische Fußballnationalmannschaft.

## GLS Germany

---

GLS Germany unterstützt vielfältige soziale Aktivitäten in allen Regionen. So gibt es in der Region Südwest bereits seit 2015 jedes Jahr eine kostenlose Transportaktion für den Bundesverband Kinderhospiz e.V.. Zudem beteiligen sich zwei Standorte jedes Jahr an der Bio-Brotbox-Aktion, bei der gesunde Frühstücke an Schulen verteilt werden. Im Rahmen des jährlichen Tags des Pakets wurden in mehreren Regionen Sachspenden für gemeinnützige Einrichtungen überreicht. So wurde z. B. Gartenausstattung wie Pflanzen, Erde und Handschuhe an ein Wohnheim für psychisch kranke und behinderte Menschen gespendet. Ein Sprachheilkindergarten erhielt die gewünschten Brotdosen sowie Kopfhörer, CD-Player und CDs zur Einrichtung einer „Hörburg“ im Kindergarten. Ein Tierhof, auf dem Menschen mit einer geistigen Behinderung oder psychischen Erkrankung während eines ambulant betreuten Aufenthalts tagsüber mithelfen können, bekam Gartenmaterialien wie Schubkarre, Scheren und Planen sowie Brezeln für ein gemeinsames Frühstück.

## GLS Hungary

---

2019 wurde wieder eine Blutspende-Aktion durchgeführt. Außerdem wurde eine Arztpraxis mit einem Defibrillator ausgestattet.

## GLS Ireland

---

GLS Ireland hat am 6.12.2019 am Christmas Jumper Day teilgenommen, um Geld für Obdachlose zu sammeln. Die Mitarbeiter trugen Weihnachtspullover und spendeten für Wohltätigkeitsorganisationen. Außerdem gab es einen Freiwilligentag in der Canvas Shopping Mall in Dublin, um Spenden für die Laura Lynn Foundation zu sammeln. Außerdem nahm GLS an einem Community-Aufräumprogramm in der Region teil.

## GLS Italy

---

GLS in Italien engagiert sich vielfältig, insbesondere im Bereich Gesundheit und Kinder. So wurde 2019 bspw. die Einrichtung eines Operationssaals für Kinder mit Fehlbildungen im Gesicht auf der neuen Kinderstation des Krankenhauses von Armenia finanziell unterstützt. Auch in Bergamo wurde eine Kinderstation

finanziell unterstützt, um neue Geräte zur operativen Behandlung von krebsbedingten und lymphatischen Missbildungen zu erwerben. In Verona half GLS der Organisation ABEO (Associazione Bambino Emopatico Oncologico) bei der Organisation eines Turniers für Kinder, die sich in einer Krebsbehandlung befinden. Während des Turniers waren die erkrankten Kinder anwesend und haben selber Spenden für ABEO eingesammelt.

## GLS Netherlands

---

GLS Netherlands unterstützt das Projekt Hotel Heppie von Het Vergeten Kind, einer Stiftung, die es Kindern und Jugendlichen, die in schwierigen Verhältnissen leben, ermöglicht, Urlaub zu machen.

## GLS Poland

---

GLS hat den Poland Business Run im September 2019 unterstützt, bei dem Menschen nach einer Amputation geholfen wird. Neben finanzieller Unterstützung beteiligte sich GLS Poland auch als Logistikpartner mit kostenlosem Versand. Außerdem hat GLS Poland die "Mam marzenie"-Stiftung beim Sammeln von Spielsachen und Kuscheltieren unterstützt. Die Spenden werden an Kinder in Kinderheimen verschenkt.

## GLS Portugal

---

GLS Portugal hat gerade eine Partnerschaft mit Aldeias SOS (Kinderdörfer) begründet. Diese Partnerschaft, die GLS Portugal zum Logistikpartner von Aldeias SOS macht, zielt auch darauf ab, die Mitarbeiter in konkrete Aktionen zur direkten Unterstützung von Personen in schwierigen Situationen einzubeziehen. Für Aldeias SOS sichert die Zusammenarbeit die benötigte Unterstützung im Transport, welche das Sammeln und Verteilen von Spenden aus verschiedenen Teilen des Landes hinein in die verschiedenen Gebieten der Organisation erleichtert.

## GLS Romania

---

GLS Romania unterstützt mehrere Organisationen im Bereich Kinder und Familie finanziell. Unter anderem wird die Association Baby Care Sibiu gefördert. Diese arbeitet im Bereich Neugeborenenmedizin und bemüht sich, den Kindern eine bestmögliche Pflege

zukommen zu lassen. Die ebenfalls unterstützte Association Copil Unicat widmet sich Kindern mit neuromotorischen Behinderungen und arbeitet an der Akzeptanz dieser Kinder in der Gesellschaft.

#### **GLS Slovakia**

---

GLS Slovakia hat die Patients Sports Games des National Rehabilitation Centres im Juni 2019 als Sponsor finanziell unterstützt, die Kooperation besteht bereits seit 2015. Das Centre dient der Rehabilitation für Patienten nach einem Unfall, während einer Erkrankung am Knochengerüst oder zur Verbesserung des Gesundheitszustands von Patienten im Rollstuhl. GLS Slovakia unterstützt zudem die Bürgervereinigung Svetielko Nádeje mit kostenlosen Transporten. Die Organisation betreut Kinder und Jugendliche mit onkologischen oder anderen lebensbeschränkenden Krankheiten. Sie bietet Dienste für betroffene Kinder und ihre Familien ab dem ersten Tag des Krankenhausaufenthaltes, während der Behandlung, aber auch nach der Genesung an. Bei einer erfolglosen Behandlung wird die Familie

durch ein mobiles Kinderhospizteam unterstützt.

#### **GLS Slovenia**

---

GLS Slovenia hat im Juni 2019 das Rehabilitationscenter in Kováčová finanziell unterstützt. Dort wird mit Sport und Bewegung daran gearbeitet, dass die Patienten sich schnellstmöglich erholen.

#### **GLS Spain**

---

GLS Spain hat die Stiftung „La Marató de TV3“ mit kostenlosem Pakettransport und verschiedenen Spendensammel-Aktionen unterstützt. Darüber hinaus haben GLS-Mitarbeiter sich engagiert, Anrufe von Bürgern zu beantworten. Außerdem unterstützt GLS Spain die Stiftung „Fundación Española de Mastocitosis“, indem an den Standorten Plastikdeckel gesammelt werden. Einmal pro Monat werden diese recycelt und das Plastik wird beispielsweise für Rollstühle verwendet.



# Die Covid-19-Pandemie und ihre Auswirkungen auf GLS

Ein beherrschendes Thema über alle GLS-Landesgesellschaften hinweg war die Covid-19-Pandemie. Trotz der damit einhergehenden Herausforderungen haben wir unseren Versorgungsauftrag weiterhin umfassend erfüllt. Zum Schutz unserer Mitarbeiter in den Depots und Hubs, der Transportpartner und deren Zustellfahrer sowie der Empfänger wurden zahlreiche Sicherheitsmaßnahmen getroffen.

So wurden in allen Standorten umfassende Hygienekonzepte erstellt und Prozessänderungen, welche die Einhaltung von Sicherheitsabständen ermöglichen, durchgeführt. Wir erwarten, dass die Investitionen für Schutzmaßnahmen im Geschäftsjahr 2020/21 etwa 7 Mio. Euro betragen werden.

Über die Standorte hinaus wurden in allen Ländern Optionen für eine kontaktlose Zustellung ins Leben gerufen, um das Infektionsrisiko für Zustellfahrer und Empfänger bei der Paketübergabe zu minimieren. So gibt es in Deutschland nun die Option, die Abstelllaubnis online zu erteilen. GLS Poland hat die Zustellung per PIN und die Bezahlung per BLIK (Zahlung mittels Smartphone) implementiert, um das Zusammentreffen zwischen Empfänger und Zustellfahrer kontaktlos zu gestalten.

Außerdem hatten wir Herausforderungen in der Zustellorganisation zu bewältigen, da es einen höheren Anteil an 2C-Paketen als üblich gab und zudem viele Pakete größer waren als zu normalen Zeiten.<sup>11</sup> Ein großer Fokus lag daher auf dem täglichen Produktivitätsmanagement, da bspw. in Deutschland und Italien die Anzahl der Stoppes pro Tour während des Lockdowns um 20 Prozent gestiegen ist. Dies liegt daran, dass ein höherer Anteil Privatempfänger beliefert wurde, bei denen im Normalfall nur ein einziges Paket zugestellt wird. Bei

gewerblichen Empfängern werden häufig mehrere Pakete gleichzeitig zugestellt.

Ein essentieller Bestandteil unserer Maßnahmen war die interne und externe Kommunikation. Gegenüber Mitarbeitern, Transportpartnern und deren Zustellfahrern sowie PaketShop-Partnern wurden die neuen Hygienemaßnahmen und Änderungen wie die kontaktlose Zustellung intensiv kommuniziert. Hier verwendeten wir verschiedenste Möglichkeiten wie Poster und Sticker, aber auch Videos und Online-Schulungen. Gegenüber unseren Versendern haben wir Newsletter genutzt und über die Website tagesaktuell informiert. Für die interne Kommunikation haben wir verstärkt auf Intranet-Plattformen gesetzt, über welche die Mitarbeiter aktuell informiert werden können. Auch die sozialen Medien waren eine wichtige Kommunikationsplattform gegenüber zahlreichen Dialoggruppen.

Darüber hinaus gab es Aktivitäten, um die Zustellfahrer bei ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen und ihnen zu danken. GLS Germany hat 5.000 Corona-Sets mit Masken, Handschuhen, Desinfektionsmitteln, Süßigkeiten und Informationen zur korrekten Zustellung an die Zustellfahrer verteilt.



<sup>11</sup> So wurde in den Monaten April und Mai 2020 im gruppenweiten Durchschnitt ein Anstieg von ca. 50 Prozent bei den B2C-Paketen verzeichnet, wohingegen die B2B-Pakete einen Rückgang von ca. 20 Prozent aufwiesen.

**DICAS / CONSELHOS**  
Trabalhar desde casa / Teletrebalho / Teleworking



Se conscientiza que estás a trabalhar, só muda o espaço, agora é a tua casa.

Estabelece a tua área de trabalho: encontra uma zona da casa tranquila que te permita estar concentrado sem distrações, que não seja um espaço comum (cozinha, sala de jantar, etc.).

Marca os mesmos horários que no escritório e sedisciplinado.

Realiza as mesmas rotinas como se estivesses a trabalhar.

Não trabalhes de pijama já que em pijama não estás em "modo trabalho", prepara-te como se fosses para o escritório.

Evita distrações: Tarefas da casa, trabalhar com a TV de fundo, redes sociais, chamadas pessoais...@

Adota os mesmos hábitos que no escritório: Senta-te corretamente à frente do PC e faz pequenas pausas.



Tu és o teu próprio supervisor: Organiza o teu dia, marca os mesmos objetivos diários que no escritório, estabelece as tarefas mais difíceis para as tuas horas mais produtivas. Graças à tecnologia podem estar sempre conectados com os colegas: Videoconferências, chat de Hangouts. A tua família deve respeitar o teu tempo e o teu espaço de trabalho.

Auch in der Corona-Krise gab es Möglichkeiten für soziales Engagement vor Ort. So hat GLS Czech Republic einen Leitfaden zum Schutz von Empfängern und Zustellfahrern erstellt, der unseren Kunden direkt per E-Mail zugeschickt wurde. Außerdem gab es Informationen auf Facebook und auf der Website, wo das Dokument kostenlos heruntergeladen werden konnte. GLS Poland hat Masken an ein Krankenhaus in Radom und eine Notfallstation in Bielsko Biala gespendet. Zudem wurden Visiere für Krankenhäuser kostenfrei transportiert, ebenso Pakete mit Gewinnen für den Wettbewerb des Poland Business Run. Bei dem Wettbewerb wurden Videos prämiert, die zeigen, wie Schüler damit umgehen, während der Pandemie zu Hause zu lernen. GLS Romania unterstützt NGOs, welche bspw. älteren Personen helfen. Darunter ist auch die Organisation „Fundatia Comunitara Sibiu“, welche GLS beim Kampf gegen Covid-19 unterstützt. GLS Germany hat Geld an den Bayerischen Elternverband gespendet, mit welchem Laptops für bedürftige Schüler angeschafft wurden. GLS Italy hat in verschiedenen Regionen mit kostenlosem Transport von Masken und medizinischer Ausrüstung unterstützt.

<sup>12</sup> Julian Reus ist Deutschlands Rekordhalter über 60 m und 100 m. Er wird seit 2018 von GLS Germany als Sponsor unterstützt.

Unsere kaufmännischen Mitarbeiter haben, soweit möglich, in allen Landesgesellschaften im Home-Office gearbeitet. Hierfür wurde die IT-Infrastruktur intensiv ausgeweitet, um die technische Möglichkeit für das Home-Office möglichst vieler Mitarbeiter zu schaffen und bspw. Videokonferenzen in verstärktem Maße zu ermöglichen. Für viele Mitarbeiter war das Home-Office eine neue Erfahrung und GLS hat versucht, sie dabei so gut wie möglich zu unterstützen. GLS Portugal hat dafür eine Liste mit Tipps zusammengestellt, wie man im Home-Office erfolgreich arbeiten kann. GLS Germany hat zusammen mit ihrem Markenbotschafter Julian Reus<sup>12</sup> verschiedene Videos zum Thema Fitness für die Mitarbeiter im Home-Office erstellt.

**DESATERO**  
zodpovědného příjemce  
v mimořádné situaci:

- 1 Objednávejte skutečně **jen potřebné zboží** a svoje objednávky kumulujte.
- 2 Zboží platte **předem**.
- 3 V případě karantény využijte možnost doručení na libovolnou **alternativní adresu**, např. členů rodiny, kteří vás zásobují.
- 4 Výdejní místa jsou **riziková** – dochází zde ke kumulaci lidí. Proto jsme Parcelshopy dočasně uzavřeli.
- 5 Pokud jste v karanténě, **informujte o tom kurýra** ještě před příjezdem, aby mohl postupovat s maximální obezřetností.
- 6 Připravte se na přijetí balíku **distančním způsobem** – rozmyslete se, kam vám může kurýr balíček položit. Kurýr poté odstoupí a nechá vás zkontrolovat neporušenost obalu.
- 7 Nevyžadujte svůj podpis ve skeneru kurýra – **stačí nám přijetí** přebírajícího.
- 8 Pokud je vám zaslán balík na dobírku, použijte při žánstce do 500 Kč výhradně **bezkontaktní kartu**. Při vyšší částce mějte připravenou přesnou hotovost.
- 9 Před příjezdem kurýra si **umyjte ruce a vezměte si roušku**.
- 10 Balík rozbalujte **mimo obytnou místnost s nasazenou rouškou**, obaly ihned odstraňte do kontejneru a na závěr si umyjte a dezinfikujte ruce.





# Ausblick

Im neuen Geschäftsjahr steht für uns die weitere Bewältigung der Folgen aus der Covid-19-Pandemie im Fokus. Darüber hinaus möchten wir unser Wachstum fortschreiben, wobei ein Schwerpunkt in der kontinuierlichen Qualitätssicherung bei steigenden Mengen liegt.

Im Bereich Nachhaltigkeit arbeiten wir daran, uns noch professioneller und langfristiger aufzustellen. Die Basis dafür bildet unsere Umweltstrategie, welche langfristige Emissionsziele für alle Landesgesellschaften und auf Gruppenebene definiert. In diesem Rahmen bleibt auch das Thema City-Logistik in Verbindung mit alternativen Antrieben weiterhin sehr wichtig. Nach wie vor haben wir zahlreiche Pilotprojekte, die uns neue Erkenntnisse

bringen und bei einer dauerhaften Weiterentwicklung der umweltfreundlichen Paketzustellung helfen. Daneben gibt es bereits viele Beispiele für den erfolgreichen Dauerbetrieb mit alternativ betriebenen Fahrzeugen.

Unser soziales Engagement werden wir in allen Ländern fortführen und weiter stärken.

Für das Geschäftsjahr 2021/22 planen wir die Veröffentlichung unseres fünften Nachhaltigkeitsberichts, der wieder umfassender sein und den GRI-Richtlinien entsprechen wird.



## Impressum

---

### **Herausgeber**

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

### **Leitung**

Anne Putz, Head of Communication and Marketing  
Dr. Anne Wiese, Manager Corporate Responsibility GLS Group

### **Mitarbeit**

Timo Weber, Environmental Specialist GLS Group  
Laura Uhrig, Corporate Responsibility GLS

### **Gestaltung**

General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG  
Hendrik Töpfer, Graphic Designer GLS Group

### **Redaktionsschluss**

31.08.2020

### **Fotonachweise**

General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG

### **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](http://gls-group.eu)