



ThinkGLS. ThinkResponsible.

4. Nachhaltigkeitsbericht 2018/2019





Inhalt

GLS auf einen Blick	4
Über diesen Bericht	5
ThinkGLS – Das Unternehmen	6
ThinkResponsible – Verantwortung	18
ThinkQuality – Qualitätsführerschaft	38
ThinkGreen – Umweltschutz	48
ThinkSocial – Soziale Verantwortung	62
Ausblick	82
Die Sustainable Development Goals bei GLS	84
Glossar	86
GRI-Index	88
Ansprechpartner / Impressum	97

GLS auf einen Blick

Kennzahlen	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Geschäftskennzahlen			
Umsatz (in Mrd. Euro)	2,5	2,9	3,3
EBITA (in Mio. Euro)	196	217	201
EBITA-Marge (in %)	7,8	7,5	6,1
Operative Kennzahlen			
Kunden	über 270.000	über 270.000	über 200.000*
Paketvolumen (in Mio.)	508	584	634
Langstreckenfahrzeuge	ca. 3.700	ca. 4.000	ca. 3.500
Zustellfahrzeuge	ca. 23.000	ca. 26.000	ca. 26.000
Verteilzentren**	über 70	ca. 50	70
Depots	über 1.000	über 1.000	ca. 1.400
Nachhaltigkeitskennzahlen			
Zertifizierte GLS-Gesellschaften nach ISO 14001/2015	20	20	20
CO ₂ eq-Emissionen in t	621.171	667.135	706.633
Mitarbeiter	ca. 17.000	ca. 18.000	ca. 19.000
Tödliche Unfälle	0	0	0

* Aufgrund einer anderen Zählweise wurde die Zahl angepasst.

** regionale und zentrale Umschlagsplätze

Über diesen Bericht

Mit dem vierten Nachhaltigkeitsbericht der GLS Gruppe informieren wir unsere Stakeholder und die interessierte Öffentlichkeit über unsere Ziele, Aktivitäten und Fortschritte in den Bereichen Ökonomie, Soziales und Umwelt. Die Informationen dieses Berichts beziehen sich auf die Geschäftsjahre 2017/18 und 2018/19.

Datenabgrenzung und Vergleichbarkeit

Die Kennzahlen beziehen sich, sofern nicht abweichend gekennzeichnet, auf die gesamte GLS Gruppe. Aufgrund von Veränderungen in den letzten beiden Jahren ist die Vergleichbarkeit der im Bericht dargestellten Umweltkennzahlen zu den Vorjahren nur eingeschränkt möglich. So wurden die Standorte von ASM und Redyser in GLS Spain integriert und sind somit auch in der Ökobilanz berücksichtigt. Die US-amerikanischen Standorte sind seit dem Geschäftsjahr 2018/19 ebenfalls in der Ökobilanz erfasst worden. Die kanadischen Standorte sind derzeit noch nicht in der Ökobilanz enthalten.

Die Berichterstattung zu Emissionen und Ressourcenverbräuchen für die Geschäftsjahre 2017/18 und 2018/19 bezieht sich – sofern nicht anders vermerkt – auf sämtliche Aktivitäten, Produkte und Leistungen und alle GLS 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 ausführliche Nachhaltigkeitsbericht der GLS Gruppe erscheint alle zwei Jahre in deutscher und englischer Ausführung und kann online abgerufen werden. Zudem wird der Nachhaltigkeitsbericht durch ein jährliches Update ergänzt. Der Berichtszeitraum des vorliegenden Berichts erstreckt sich vom 01.04.2017 bis 31.03.2019.

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>.

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. ■



»Ausbau der Kernmärkte und Wachstum durch Akquisition und Partnerschaften.«

ThinkGLS

Das Unternehmen

General Logistics Systems B.V. (Hauptsitz Amsterdam) realisiert zuverlässige, hochwertige Paketdienstleistungen in Europa und Nordamerika und bietet zusätz-

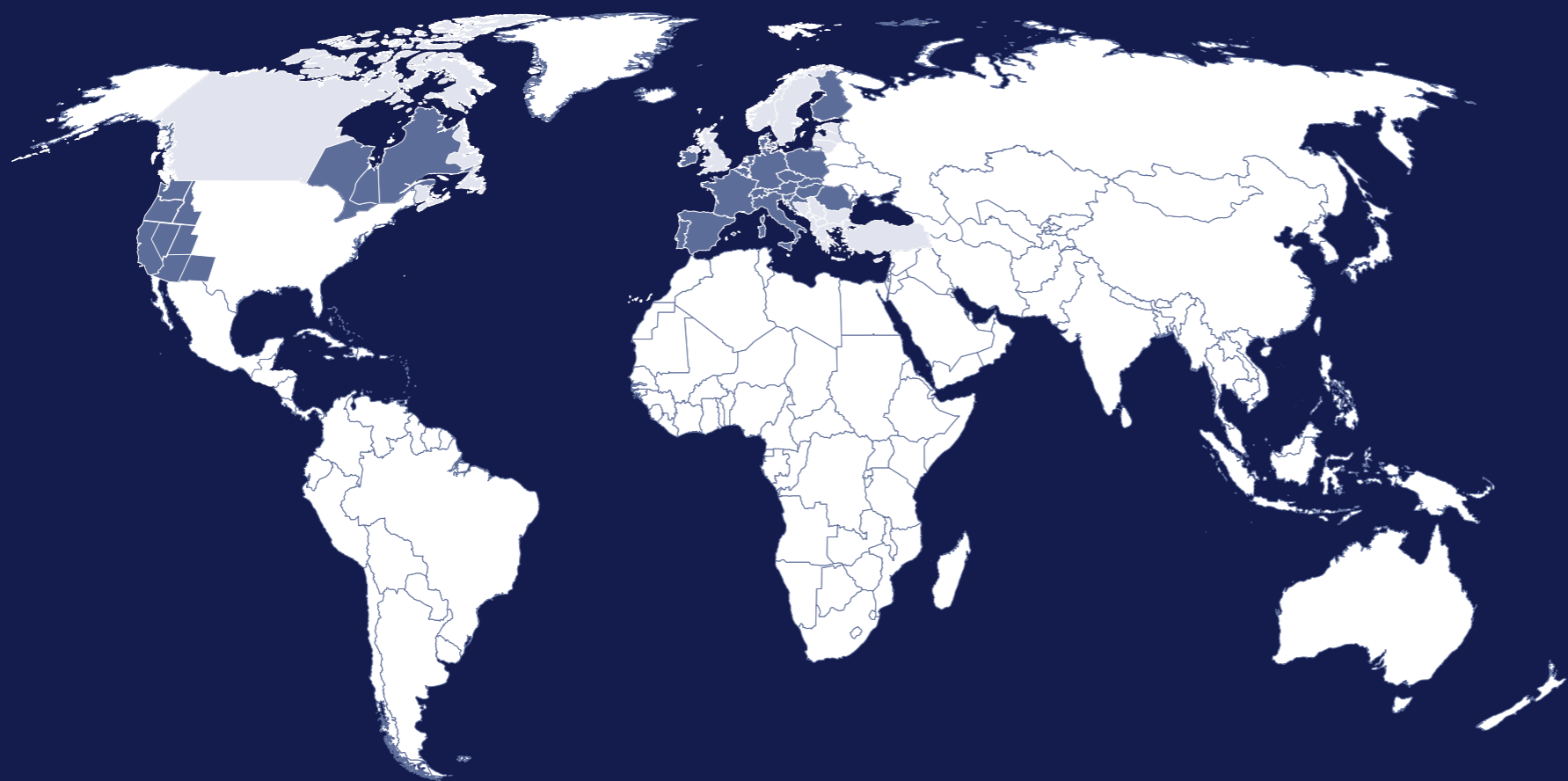
lich Express- und Logistikleistungen. Im Geschäftsjahr 2018/19 umfasste das Paketnetz 43 Staaten, durch eigene Tochtergesellschaften und Netzwerkpartner.

Unsere Kunden und Empfänger

Das Kerngeschäft der GLS ist der sogenannte Business-to-Business-Versand (B2B). Dieser Begriff beschreibt den Versand zwischen gewerblichen Versendern und gewerblichen Empfängern, bspw. der Versand von Werkzeug und Ersatzteilen durch einen Hersteller an ein Bauunternehmen. Neben dem klassischen B2B-Versand gewinnt in den vergangenen Jahren auch der Bereich des Business-to-Consumer-Versands (B2C) an Bedeutung. Diese Versandart beschreibt den Paketversand von einem gewerblichen Versender an einen privaten Empfänger, bspw. im Fall einer Bestellung bei einem Internethändler durch eine Privatperson. Der B2B- und der B2C-Versand haben gemeinsam, dass der Versand jeweils durch ein Unternehmen erfolgt und nicht durch eine Privatperson. Diese beiden Versandformen sind vom Consumer-to-Business- (C2B) oder dem Consumer-to-Consumer-Versand (C2C) zu unter-

scheiden. Hier wird das Paket durch eine Privatperson versandt, entweder an ein Unternehmen, bspw. bei der Retoure einer Internetbestellung, oder an eine andere Privatperson, bspw. beim Versand eines Geschenks an Freunde oder Familie.

Als unsere Kunden bezeichnen wir die Versender der Pakete, also entweder die Unternehmen oder auch Privatpersonen. Des Weiteren müssen wir auch die Bedürfnisse der Paketempfänger berücksichtigen. Insbesondere im B2C- und C2C-Versand steigen die Anforderungen, da Privatempfänger schwieriger zu beliefern sind als klassische Unternehmen. Eine genaue Darstellung, wie wir auf die verschiedenen Bedürfnisse unserer unterschiedlichen Kunden- und Empfängergruppen eingehen, findet sich im Kapitel ThinkQuality (siehe Seite 40).



Tochtergesellschaften

- GLS Austria (Österreich)
- GLS Belgium (Belgien)¹
- GLS Croatia (Kroatien)
- GLS Czech Republic (Tschechische Republik)
- GLS Denmark (Dänemark)
- GLS Finland (Finnland)
- GLS France (Frankreich)²
- GLS Germany (Deutschland)
- GLS Hungary (Ungarn)
- GLS Ireland (Irland)
- GLS Italy (Italien)³
- GLS Netherlands (Niederlande)
- GLS Poland (Polen)
- GLS Portugal (Portugal)
- GLS Romania (Rumänien)
- GLS Slovakia (Slowakei)
- GLS Slovenia (Slowenien)
- GLS Spain (Spanien)⁴
- DER KURIER (Deutschland)
- Golden State Overnight (USA) (Arizona, Idaho, Kalifornien, Nevada, New Mexico, Oregon, Utah, Washington)
- Dicom Canada (Kanada)

Partner in Europa

- A2B Express (Bosnien und Herzegowina, Kosovo, Mazedonien, Montenegro, Serbien)
- ACS – Air Courier Service (Griechenland und Zypern)
- Global Parcels Ltd. (Malta)
- Interlogistica Ltd. (Bulgarien)
- MNG Kargo (Türkei und Zypern)
- Parcelforce Worldwide (Vereinigtes Königreich)
- Posten Norge (Norwegen)
- Posti (Baltikum, Finnland)
- Schenker AB (Schweden)
- Post CH (Schweiz und Liechtenstein)

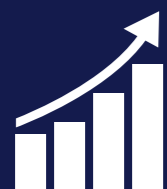
Globale Partner

- Gati Ltd. (Indien)

Legende:

- 1 – inklusive Luxemburg
- 2 – inklusive Monaco
- 3 – inklusive Vatikanstadt und San Marino
- 4 – inklusive Andorra

Zahlen aus dem Geschäftsjahr 2018/2019



**3,3 Mrd.€
Umsatz**



**634 Mio.
Pakete**



**29,500
Fahrzeuge**



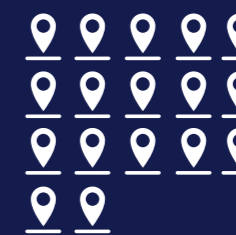
**über
200.000
Kunden**



**19.000
Mitarbeiter**



**1.400 Depots
und Agenturen**



**70
Verteilzentren**

Die Wertschöpfungskette der GLS Gruppe



Versender

- IT-Versand-systeme als technische Ausstattung zur weitgehend papierlosen Versand-abwicklung
- Services für einen effizienteren Zustellprozess beim Kunden
- Nachweis nachhaltiger Prozesse durch GLS als zertifizierten Paketdienst-leister



Transport-partner

- Grüne Zustell-konzepte und alternative Antriebe zur Schadstoff-reduzierung
- Effiziente Transport-planung im Nah- und Fernverkehr
- Unterstützung bei der optimalen Zustellfahrer-einsatz- und Fahrtstrecken-Planung



Standorte

- Berücksichti-gung von Umweltaspekten bei Neubauten und im Facility Management
- Einsatz ressour-censchonender Technologien in Produktions- und Verwaltungs-standorten
- Abfallmanage-ment und Recycling von Wertstoffen



Mitarbeiter

- Förderung von Vielfalt und Chancen-gleichheit
- Gesundheits-schutz und individuelle Unterstützung der Gesund-heitsförderung
- Zielgerichtete Aus- und Weiter-bildung
- Förderung des sozialen Mitarbeiter-engagements



Empfänger

- Hohe Zustell-quote durch empfänger-orientierte Services, die die wachsende Mobilität der Menschen berücksichtigen
- Breite Auswahl an individuell wählbaren Lieferorten, -geschwindig-keiten und Zustellzeit-fenstern

Unsere Transportpartner

In der Durchführung unserer täglichen Arbeit nehmen die Transportpartner und ihre Zustellfahrer eine Schlüsselrolle ein. Sie sind Fachleute auf dem Gebiet der Paketzustellung und bestreiten deswegen für uns die „Letzte Meile“ und den Transport der Pakete zwischen den Umschlagplätzen der GLS Gruppe. Sie sind unser Gesicht nach außen - zu unseren Kunden und Empfängern. Sie setzen sich täglich für GLS ein, um Leistungen in hoher Qualität zu erbringen.

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 kennen den Markt und die Gegebenheiten vor Ort und sind daher Fachleute für den Transport, die Zustellung und Abholung von Paketen.

Die Wertschöpfungskette der GLS Gruppe

Vom Start eines Pakets beim Versender über den Transportweg bis hin zum Empfänger: Die beispielhafte Darstellung der Wertschöpfungskette zeigt, wie die GLS Gruppe Nachhaltigkeitsaspekte auf allen Stufen der Wertschöpfungskette berücksichtigt. Sie ermöglicht damit eine Transportdienstleistung, die den Anforderungen von Umwelt und Gesellschaft in größtmöglichem Umfang entgegenkommt.

Wesentlichkeitsanalyse und Wesentlichkeitsmatrix

Im Rahmen der Professionalisierung unserer Nachhaltigkeitsstrategie führten wir 2016 eine systematische Wesentlichkeitsanalyse nach den Berichterstattungsgrundsätzen der GRI durch. Das heißt, in einem mehrstufigen, detaillierten Prozess identifizierten wir gemeinsam mit unseren internen und externen Stakeholdern wesentliche Handlungsfelder im Bereich Nachhaltigkeit.

Im Zentrum standen dabei zwei Fragen:

- Welche Chancen und Herausforderungen sind für die GLS Gruppe und ihre zukünftige strategische Entwicklung wichtig?
- Über welche Themen erwarten unsere Stakeholder transparente Informationen und Bemühungen?

Die Befragung der relevanten Stakeholder fand in allen GLS-Landesgesellschaften mithilfe eines Online-Fragebogens statt. Dieser umfasste 24 relevante Themen, welche zuvor durch eine Auswahl von Entscheidungsträgern der GLS Gruppe identifiziert wurden. Die Stakeholder wurden gebeten, die Nachhaltigkeitsthemen nach ihrer Relevanz für die GLS Gruppe zu bewerten. Zu den befragten Personen zählten unter anderem Mitarbeiter, Kunden, Empfänger, Transportpartner, Zustellfahrer und PaketShop-Partner. Insgesamt wurden rund 2.900 Fragebögen beantwortet. Mit 65 Prozent waren externe Stakeholder stärker vertreten als interne Stakeholder, welche 35 Prozent der Gesamtteilnehmer ausmachten. Bei 41 Prozent aller Teilnehmer handelt es sich um unsere Kunden. Parallel zur Stakeholder-Befragung erfolgte eine Bewertung der Handlungsfelder aus Sicht des Unternehmens. Nach Abschluss der Online-Befragung und der Unternehmensbewertung wurden die Ergeb-

nisse beurteilt, die 19 wesentlichen Handlungsfelder priorisiert und in einer zweidimensionalen Wesentlichkeitsmatrix zusammengefasst (siehe rechts).

Die Wesentlichkeitsmatrix

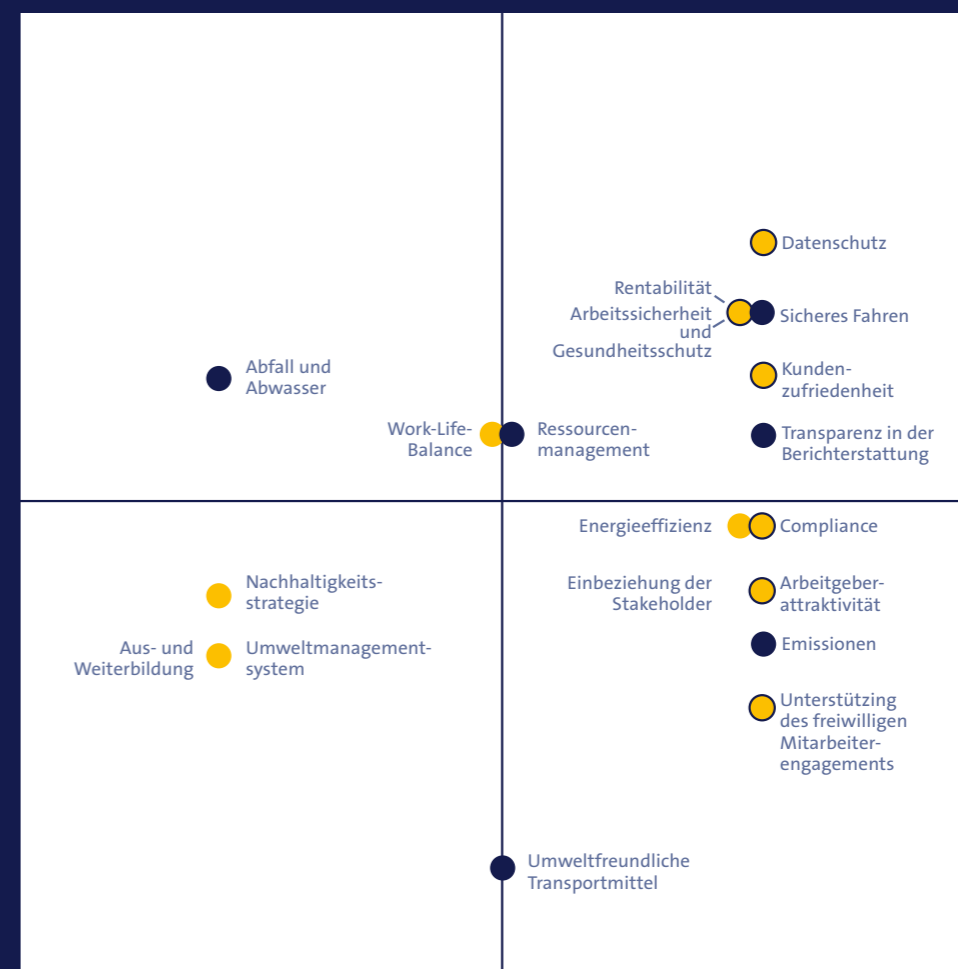
Die Wesentlichkeitsmatrix dient als Grundlage für die strategische Ausrichtung des Nachhaltigkeitsengagements der GLS Gruppe. Die klare Priorisierung von Handlungsfeldern ermöglicht der GLS Gruppe, ihrer Rolle und Verantwortung in der Gesellschaft gerecht zu werden und das Bewusstsein für das Thema Nachhaltigkeit weiter in der Unternehmensstrategie zu verankern.

Die 19 als wichtig bewerteten Handlungsfelder wurden je nach Relevanz einem von vier Quadranten zugeteilt. In dem Quadranten rechts oben lassen sich die Handlungsfelder finden, die sowohl für die GLS Gruppe als auch für unsere Stakeholder eine sehr hohe Wichtigkeit haben. Durch die farbliche Unterscheidung der Punkte lässt sich außerdem erkennen, ob sich eine gute/schlechte Erfüllung des Themenfeldes auf unsere externen und/oder internen Stakeholder auswirkt. Dementsprechend ist Datenschutz sowohl für die GLS Gruppe als auch für unsere Stakeholder von größter Bedeutung. Der Erfüllungsgrad dieses Themenfeldes wirkt sich sowohl auf das Wohlbefinden von externen als auch internen Stakeholdern aus.

Die GLS Gruppe wird die als sehr wichtig definierten Handlungsfelder weiterhin in die Geschäftsprozesse integrieren. So wird in den kommenden Jahren weiterhin ein besonderer Schwerpunkt auf den Datenschutz in allen Landesgesellschaften liegen (siehe Seite 39). Auch die Themen der Arbeitssicherheit und des sicheren Fahrens werden berücksichtigt, bspw. im Rahmen der zahlreichen Aktivitäten im Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz (siehe Seite 48-19) und unserer fortlaufenden Road Safety Kampagne (siehe Seite 38).

Die Wesentlichkeitsmatrix der GLS Gruppe

Sehr wichtig für Stakeholder



Wichtig für die GLS Gruppe

Sehr wichtig für die GLS Gruppe

- Wirkung extern
- Wirkung intern
- Wirkung intern und extern



Die Unternehmensstrategie der GLS Gruppe

Mit eigenen Gesellschaften und Partnern deckt die GLS Gruppe 43 Staaten ab. Unser Motto lautet daher „Think Global. Act Local“. Wir unterstützen und fördern unsere 21 Landesgesellschaften, indem wir uns an die speziellen Bedürfnisse und Charakteristika der lokalen Märkte und Kunden anpassen und ihre länderspezifische Strategie fortsetzen.

Organisches Wachstum und sinnvolle Akquisitionen

Während der Hauptfokus auf organischem Wachstum liegt, erweitern wir unser Netzwerk auch durch Akquisitionen, wenn es sinnvoll ist. So haben wir im zurückliegenden Berichtszeitraum den US-amerikanischen Paketdienst Postal Express (April 2017), den spanischen Express-Paketdienst Redyser Transporte (Februar 2018) und den kanadischen Paketdienst Dicom Canada (September 2018) erworben. Diese Transaktionen ermöglichen uns eine weitere Stärkung unserer Aktivitäten im spanischen Markt sowie eine geographisch fokussierte Expansion in Nordamerika.

Durch die Ernennung von Rico Back, dem vormaligen CEO der GLS Gruppe, zum CEO der Royal Mail Group zum 1. Juni 2018, sind bei der GLS Gruppe einige Umstrukturierungen notwendig geworden, die im Laufe des Geschäftsjahrs 2018/19 umgesetzt wurden. So wurde James Rietkerk, der vormalige CFO der GLS Gruppe, zum neuen CEO der GLS Gruppe benannt. Sein Nachfolger wurde Thorsten Pruin, der vormalige Finance Director der GLS Germany. Unterstützt wird die Führungsriege durch drei Area Managing Directors.

Die IT als Kernelement unserer Geschäftsprozesse

Effiziente Informationstechnologien sind ein Schlüssel dafür, den Paketversand der GLS kontinuierlich zu optimieren. Sie bilden einen entscheidenden Berührungspunkt sowohl zu unseren Kunden als auch zu den Paketempfängern. Somit haben auf die Kundenbedürfnisse abgestimmte und benutzerfreundliche IT-Systeme einen erheblichen Einfluss auf die Zufriedenheit und Treue unserer Kunden. Die kontinuierliche Verbesserung unserer IT-Landschaft zählt daher direkt auf die Zukunftsfähigkeit der GLS ein.

Durch IT-Unterstützung werden viele betriebliche Prozesse effizienter gestaltet. Beispielweise hilft uns künstliche Intelligenz bei der Routenoptimierung der Zustellung, was neben der Fahrzeit insb. auch die Fahrtstrecke massiv reduziert. Ökonomische Interessen des Unternehmens und das Streben nach ökologischer Nachhaltigkeit bilden hier also einen Gleichklang. In der Zustellung als wichtigstem operativem Prozess helfen uns mobile IT-Lösungen, die Arbeit der Zustellfahrer mit intelligenter Software und intuitiven Benutzeroberflächen zu vereinfachen, effizient zu gestalten und so bei gleichem Ressourceneinsatz zu optimieren. In vielen Gesellschaften der GLS Gruppe werden dafür aktuell neue Handscanner entwickelt und ausgerollt. Auch die nachhaltige Citylogistik wäre ohne neue IT-Systeme nicht möglich, da der hierbei steigende Planungs- und Koordinierungsaufwand nur durch eine passgenaue technologische Ausstattung der Mikrodepots und Transportpartner zu kompensieren ist.

Unternehmensintern ermöglichen Informationstechnologien ebenfalls ein nachhaltiges Arbeitsumfeld für unsere Mitarbeiter und eine effektive Zusammenarbeit. IT-Plattformen zur Kollaboration wie z.B. Videokonferenzen spielen inzwischen eine zentrale Rolle im Arbeitsalltag und helfen uns, Präsenzmeetings und damit einhergehende Anreisen mit Auto und Flugzeug zu vermeiden. Auch bei der standortübergreifenden Rechnungsbearbeitung hilft uns die Digitalisierung, unnötige Ausdrücke und den physischen Austausch von Papier einzusparen.

Nicht zuletzt profitieren auch unsere Paketempfänger von der fortschreitenden Technifizierung des Paketgeschäfts. Sie werden über Apps und Portale in den Zustellprozess eingebunden und können ihren Alltag durch differenzierte Zustellmöglichkeiten (*FlexDeliveryService*), engmaschige Statusmeldungen und verlässliche prognostizierte Zustellfenster optimieren.

Mit der technischen Modernisierung der IT wird kontinuierlich das Ziel der GLS unterstützt, ihren ökologischen Fußabdruck wo immer möglich zu reduzieren.

So wird bereits seit mehreren Jahren der Stromverbrauch durch die Virtualisierung der Server in den GLS-Rechenzentren signifikant gesenkt.

Die IT der GLS betreut gruppenweit über 100.000 Endgeräte wie Handscanner, PaketShop-Systeme und IT-Arbeitsplätze. Die gesamten IT-Systeme der GLS verarbeiten jeden Tag in Summe ca. 100 Mio. Datensätze. Dafür setzt die GLS etablierte IT-Marktlösungen bekannter Technologieführer ein, entwickelt darüber hinaus aber auch eigene Innovationen und greift so neue Trends im Markt frühzeitig auf. Damit wird das Fundament der GLS auf dem aktuellen Stand der Technologie gehalten und „fit“ für zukünftige Herausforderungen gemacht. Die GLS IT setzt dafür auf moderne Konzepte wie beispielsweise agiles Arbeiten, offene Schnittstellen und kurze Entwicklungszyklen. Hierdurch werden wir unserem Anspruch nach konstanter Verbesserung und schneller Anpassung an veränderte Gegebenheiten gerecht.

Mit fortschreitender Reife der lokalen Paketmärkte entwickeln sich in den Ländern der GLS Gruppe zunehmend differenzierte Anforderungen an lokale Produkte und Serviceangebote. Um diesen spezifischen Geschäftsmodellen gerecht werden zu können und eine schnelle Verfügbarkeit der Lösungen am Zielmarkt sicherzustellen, investiert die GLS umfassend in den weiteren Ausbau ihrer lokalen IT-Kapazitäten.

Die lokalen IT-Einheiten werden durch eine zentrale Gruppen-IT-Funktion unterstützt, die gemeinsame Services und übergeordnete Rahmenbedingungen bereitstellt. Die zentrale IT bietet ihren Landesgesellschaften gemeinsam genutzte Services dort an, wo es einen geschäftlichen Mehrwert bringt und lokale Lösungen nicht effizient sind. Dazu zählen neben einer zentralen Plattform zum Paketdatenaustausch auch Infrastrukturservices, wie beispielsweise zentrale Rechenzentren und zentral gemanagte Desktops.

Für die GLS ist die Sicherheit der IT-Systeme sowie der Daten unserer Kunden, Partner und Mitarbeiter ein entscheidender Grundpfeiler unseres Geschäfts. Zusätzlich zu den regulatorischen Vorgaben erlegen wir uns daher selbst strikte Regeln auf. Mit einer dedizierten IT-Security-Organisation sowie professionellen Prozessen und regelmäßigen Audits stellen wir sicher, unseren hohen Qualitätsanspruch an Informationssicherheit im täglichen Geschäft umzusetzen. ■



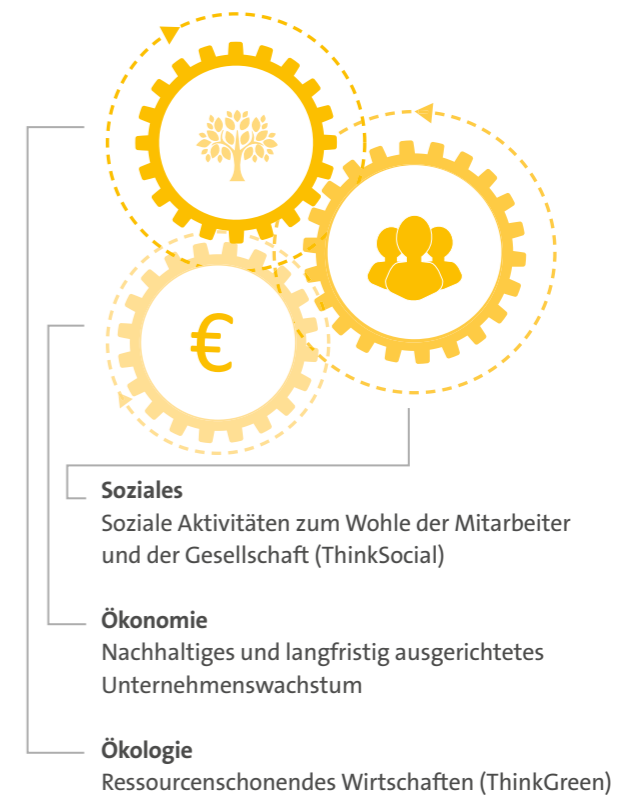


»Die GLS Gruppe ist sich ihrer unternehmerischen Verantwortung bewusst.«

ThinkResponsible Verantwortung

Die Branche der Kurier-, Express- und Paketdienstleistungen (KEP), in der GLS tätig ist, wächst stetig. Der europäische Paketmarkt erwirtschaftete 2018 über 70 Milliarden Euro. Die Steigerung im Vergleich zum Vorjahr ist hauptsächlich auf das Wachstum im Online-Handel zurückzuführen, welches seit 2013 bei jährlich 13 % liegt.¹ Neben der positiven Entwicklung steht die Branche auch vor Herausforderungen. Zusätzlich zu steigendem 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. Ziel aller Aktivitäten ist es, nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg unter Berücksichtigung der ökologischen Auswirkungen zu erzielen. Ebenso fühlt sich die GLS Gruppe ihren Mitarbeitern und der Gesellschaft verpflichtet.



¹Apex Insight (2019): European Parcels Market Insight Report 2019.

Unternehmerische Verantwortung strategisch verankert

„Qualitätsführer in Europa“ ist der Leitsatz der GLS. Deswegen arbeiten wir konsequent daran, die Wünsche und Anforderungen unserer Kunden in höchster Qualität zu erfüllen. Gleichzeitig berücksichtigen wir unsere Umweltauswirkungen und legen Wert auf ein ehrliches und partnerschaftliches Verhältnis zu unseren Mitarbeitern (siehe Seite 69ff.) und Transportpartnern (siehe Seite 35-39). Nachhaltig handeln bedeutet Verantwortung übernehmen. Bei der GLS Gruppe werden alle Aktivitäten im Bereich Corporate Responsibility unter dem Schlagwort „ThinkResponsible“ gebündelt und koordiniert.

„ThinkResponsible“ macht deutlich, dass Nachhaltigkeit bereits mit der Planung beginnt und grundlegendes Merkmal aller Geschäftsaktivitäten ist. Eine erfolgreiche Unternehmensführung berücksichtigt sowohl kurzfristige als auch langfristige soziale, ökologische und ökonomische Auswirkungen der Geschäftstätigkeit. Nachhaltigkeit ist nicht nur Richtwert für das Unternehmen und seine Mitarbeiter, sondern auch notwendig für die zukünftige Entwicklung und den Erfolg unseres Unternehmens. Die gruppenweite Corporate Responsibility-Strategie (CR-Strategie) bildet die Grundlage für eine transparente und realistische Planung unserer Nachhaltigkeitsziele. Wir übernehmen aktiv ökologische und soziale Verantwortung, um ein langfristiges, ressourcenschonendes und faires Unternehmenswachstum erzielen zu können.

Die Rolle und Verantwortung von Logistikdienstleistern wird durch die Veränderungen innerhalb und außerhalb der Branche immer komplexer. Wir sehen soziale und ökologische Auflagen sowie die steigenden Anforderungen unserer Kunden als Chance, unser Kerngeschäft weiterzuentwickeln und Wettbewerbsvorteile am Markt zu generieren.

Um diesen umfassenden Ansprüchen proaktiv zu begegnen, verankert die GLS Gruppe Nachhaltigkeit strategisch und implementiert sie in allen Bereichen. Als KEP-Dienstleister haben wir im Bereich des Umweltschutzes eine besondere Verantwortung. Als Arbeitgeber liegen uns das Wohlergehen und die Entwicklung unserer Mitarbeiter besonders am Herzen und ebenso setzen wir uns auch für die für uns tätigen Transportunternehmer und deren Zustellfahrer ein.

Wir sehen Nachhaltigkeit als Grundlage unseres eigenen wirtschaftlichen Handelns an, denn ein Engagement in Sachen Nachhaltigkeit ist kein in sich geschlossenes Projekt. Es ist ein kontinuierlicher, strategischer Prozess, der in enger Zusammenarbeit mit allen internen und externen Stakeholdern erfolgt. Zudem verstehen wir unser Nachhaltigkeitsengagement als eine dauerhafte Investition in die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens, der Umwelt und der Gesellschaft. Um dies zu erreichen, arbeiten wir aktiv und zielgerichtet an der Professionalisierung und Umsetzung unserer CR-Strategie.

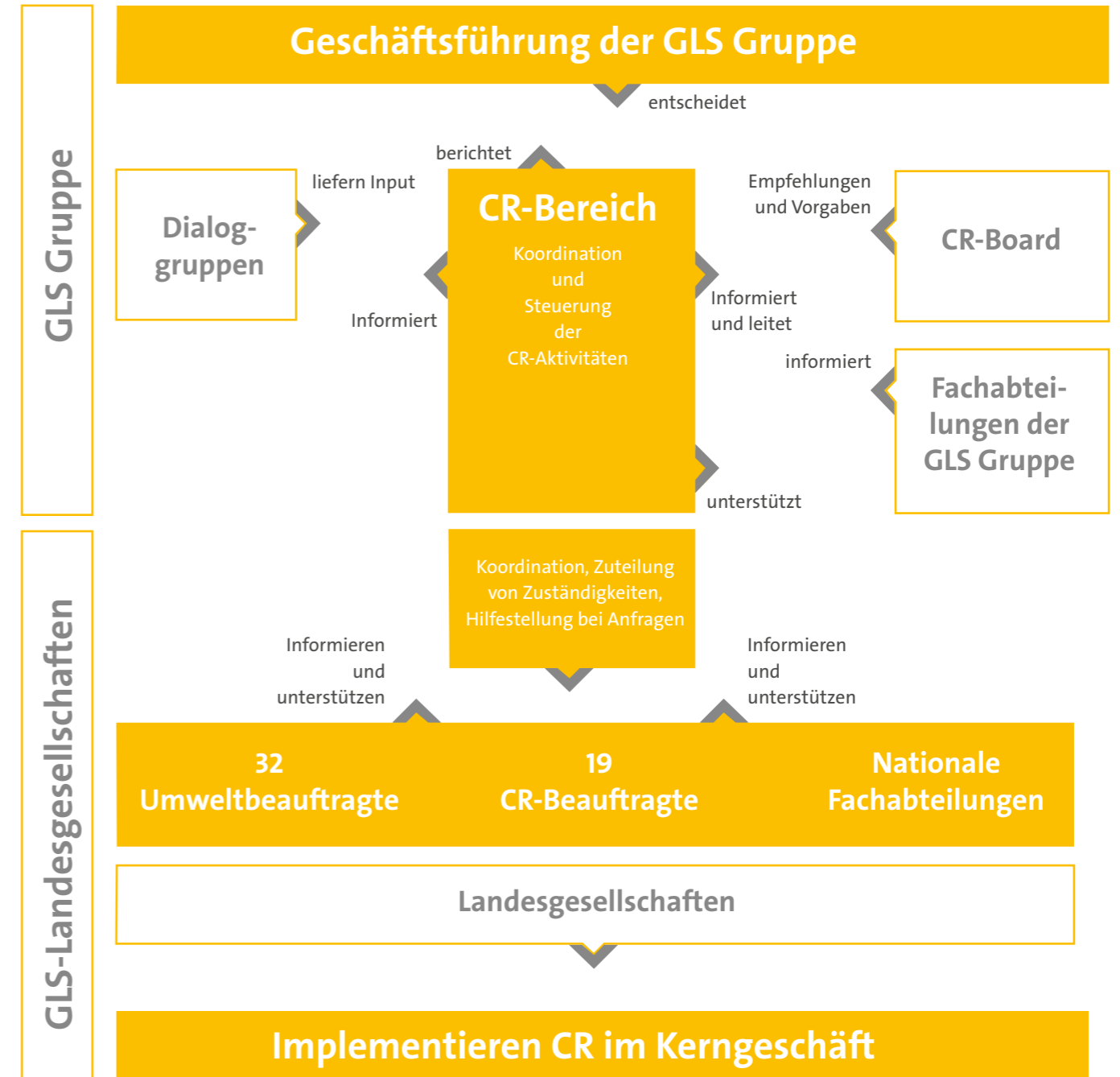
Unsere Mission im Bereich Nachhaltigkeit: **ThinkResponsible ist ein Kernelement des Handels bei der GLS Gruppe.** Diese Mission soll durch die in unserer Strategie verankerten Maßnahmen gestärkt werden und verschiedene Botschaften vermitteln.

Die GLS Gruppe orientiert sich an den Kernwerten: Zuverlässigkeit, Sicherheit, Transparenz, Flexibilität, Nachhaltigkeit.

- Die GLS Gruppe ist Qualitätsführer in Europa.
- Die GLS Gruppe ist ein attraktiver Arbeitgeber.
- Die GLS Gruppe setzt sich für die Transportunternehmer und deren Zustellfahrer ein.
- Die GLS Gruppe übernimmt Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt.
- Die GLS Gruppe hilft den Kunden, sich umweltbewusst zu verhalten und dies zu kommunizieren.

Seit Februar 2014 ist die Abteilung Corporate Responsibility zentraler Ansprechpartner innerhalb der GLS Gruppe für alle Themen des Nachhaltigkeitsengagements. Sie koordiniert gruppenweit sämtliche Aktivitäten und gibt mit der Nachhaltigkeitsstrategie die Richtung unseres heutigen und zukünftigen Engagements vor. Durch die direkte Anbindung an den CEO wird die praktische Umsetzung von höchster Stelle aus unterstützt und die Relevanz für das gesamte Unternehmen verdeutlicht.

Einbindung der CR-Abteilung



Dr. Anne Wiese Manager Corporate Responsibility GLS Group



Frau Dr. Wiese, Nachhaltigkeit ist ein sehr breites Feld, das nicht immer einfach zu definieren ist. Wie legen Sie bei GLS fest, in welchen Bereichen Sie ansetzen?

Der direkte Bezug zu unseren eigenen Unternehmensaktivitäten und deren Auswirkungen ist uns bei unserem Engagement sehr wichtig. Daher befassen wir uns insbesondere mit alternativen Zustellmethoden sowie der Reduzierung der Ressourcenverbräuche an unseren Standorten. Durch unsere sozialen Aktivitäten mochten wir unseren Mitarbeitern und Transportpartnern, aber auch den lokalen Gemeinschaften, in denen wir tätig sind, etwas zurückgeben.

Schauen wir uns öffentliche Diskussionen oder Berichterstattungen an, scheint es zunehmend um Nachhaltigkeitsthemen zu gehen. Würden Sie auch sagen, dass die Aufmerksamkeit dem Thema gegenüber in den letzten Jahren nochmal gestiegen ist?

Ja, ich habe ebenfalls den Eindruck, dass Nachhaltigkeit mehr und mehr in der Gesellschaft verankert ist. Es vergeht so gut wie kein Tag, an dem wir dem Thema nicht auf die eine oder andere Art begegnen. Besonders die Fridays for Future Bewegung hat nochmals sehr eindrücklich gezeigt, wie stark sich vor allem die jüngere Generation damit auseinandersetzt. Und unabhängig davon, ob Schulstreiks für gut oder schlecht befunden werden, sie zeigen zumindest sehr deutlich, dass Nachhaltigkeit mittlerweile von sehr vielen Menschen als eines der dringlichsten Themen unserer Gesellschaft angesehen wird.

Welche umfangreichen Maßnahmen haben Sie in letzter Zeit unternommen?

Eines der umfang- und weitreichendsten Projekte war die Erarbeitung unserer neuen Nachhaltigkeitsstrategie. Auch unser Umweltmanagementsystem entsprechend der ISO 14001:2015 haben wir massiv weiterentwickelt und sind auch noch kontinuierlich damit beschäftigt. Allgemein lässt sich festhalten, dass die Erfüllung unserer Unternehmensverantwortung ein dynamischer Prozess ist, bei dem es immer wieder neue Erkenntnisse und Erfahrungen gibt. Daher sind auch wir als CR-Abteilung angehalten, uns weiterzuentwickeln und bestehende Prozesse zu überdenken und zu optimieren. Dass unser Engagement sich auszahlt, hat unter anderem die Verbesserung auf den Silberstatus bei EcoVadis 2018 gezeigt. Solche Auszeichnungen freuen uns natürlich sehr. Gleichzeitig spornen sie uns aber auch dazu an, nachhaltiges Handeln noch weiter in den Unternehmensalltag von GLS zu integrieren.

Wenn Sie einen Blick in die kommenden Jahre werfen, was, glauben Sie, wird Ihr Team besonders beschäftigen?

Ich gehe davon aus, dass unsere Kunden sich noch mehr mit Nachhaltigkeitsthemen auseinandersetzen und ihre Anforderungen an uns daher weiter steigen werden. In diesem Zuge werden unter anderem auch Zertifikate und Siegel noch wichtiger. Ich denke, dass wir uns in Zukunft auch noch stärker mit alternativen Antrieben auseinandersetzen werden. Erfahrungen, die wir bei verschiedenen Projekten bereits machen konnten und in Zukunft machen werden, helfen uns dabei, die alternative Zustellung bei GLS immer weiter zu optimieren. Ich bin überzeugt, dass die Aufgaben der CR-Abteilung insgesamt weiter zunehmen werden.

Die Nachhaltigkeitsstrategie gibt den Weg vor

Die Basis unserer Nachhaltigkeitsaktivitäten bildet die Nachhaltigkeitsstrategie, welche durch die CR-Abteilung entwickelt und durch den CEO freigegeben wird. Im Geschäftsjahr 2018/19 wurde die neue Nachhaltigkeitsstrategie aufgesetzt. Diese gibt die Ziele und Maßnahmen für die Geschäftsjahre 2018/19 bis 2020/21 vor.

Wie bereits bei der vergangenen Strategie ist es das Hauptziel der nächsten Jahre, die CR-Aktivitäten noch weiter zu professionalisieren und das Engagement weiter auszubauen, um auch in der Zukunft gut gerüstet für die aktuellen Entwicklungen zu sein. Ein weiteres Element der Nachhaltigkeitsstrategie liegt zudem in der Individualisierung der Aktivitäten in den Ländern, bspw. bei der Emissionsberechnung und der Berichterstattung. So haben bereits GLS Netherlands und GLS Spain einen eigenen Nachhaltigkeitsbericht

in Anlehnung an den Gruppen-Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht. Auch die Individualisierung von Emissionsberechnungen auf Landes- oder Kundenebene sowie die Einführung des klimaneutralen **ThinkGreenServices** in weiteren Landesgesellschaften sind Themen der neuen Strategie.

Ein großer Fokus liegt zudem auf der Stärkung unseres gruppenweiten Netzwerks im Bereich Corporate Responsibility, welches sich aus der zentralen CR-Abteilung sowie den Umwelt- und CR-Beauftragten in den Landesgesellschaften zusammensetzt. Eine wichtige Aufgabe ist auch die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Umweltmanagementsystems entsprechend der ISO 14001:2015. Diese erfolgt in enger Zusammenarbeit mit den Ländern und dem Qualitätsmanagement. Des Weiteren werden wir jedes Jahr unsere EcoVadis-Zertifizierung erneuern.

Stakeholderdialog – Austausch mit unseren Dialoggruppen

Die GLS Gruppe hat eine Vielzahl an verschiedenen Stakeholder-Gruppen, auf die unser unternehmerisches Handeln wesentliche Auswirkungen hat. Ebenso haben diese Stakeholder, wir nennen sie unsere Dialoggruppen, unterschiedliche Ansprüche und Interessen in Bezug auf das Unternehmen. Zu diesen Gruppen gehören unter anderem unsere Geschäftskunden, private Versender und Empfänger, unsere Mitarbeiter und die von uns beauftragten Transportunternehmer sowie deren Zustellfahrer, die PaketShop-Partner, die Gesetzgeber, die Politik und die Gesellschaft.

Da alle Stakeholder mit ihren speziellen Bedürfnissen einen direkten oder indirekten Einfluss auf die Geschäftstätigkeit und somit unsere Ziele und unseren Erfolg nehmen, ist ein kontinuierlicher Austausch mit diesen Dialoggruppen wichtig.

Der Dialog mit den relevanten Stakeholdern ist wesentlicher Bestandteil eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, gerade in Bezug auf unsere Nachhaltigkeitsbemühungen. Einen strukturierten und strategieorientierten Stakeholder-Dialog sehen wir als wichtige Informationsquelle und als Möglichkeit für eine aktive Einbeziehung des Unternehmensumfelds in unsere Planung. Die Akzeptanz und das Vertrauen der Stakeholder ist eine wichtige Voraussetzung für den nachhaltigen Unternehmenserfolg der GLS Gruppe. Dieser resultiert aus einem partnerschaftlichen Dialog, welcher auf den Prinzipien der transparenten Kommunikation und einer gegenseitigen Wertschätzung basiert.

Mit unseren wichtigsten Dialoggruppen findet eine vielfältige und dauerhafte Kommunikation statt (siehe Seiten 26-27).

Stakeholder-Aktivitäten

Dialoggruppe	Geschäftskunden	Privatempfänger/ Privatkunden	Mitarbeiter	Transportpartner	PaketShop-Partner	Gesellschaft	Muttergesellschaft
Wer ist das?	<ul style="list-style-type: none"> Gewerbliche Versender aus unterschiedlichen Branchen 	<ul style="list-style-type: none"> Privatempfänger sind Kunden unserer Kunden Empfänger-Kontakte steigen durch den Online-Handel Privatkunden sind sporadische Versender oder Kleinversender 	<ul style="list-style-type: none"> Ca. 19.000 Mitarbeiter 	<ul style="list-style-type: none"> Übernehmen den Transport der Pakete 	<ul style="list-style-type: none"> Betreiber unserer PaketShops Es gibt ca. 23.000 PaketShops in Europa 	<ul style="list-style-type: none"> Die Gemeinden, in denen unsere Zentralen und Depots ansässig sind Die Gesellschaft, in der wir agieren 	<ul style="list-style-type: none"> Royal Mail plc
Was sind die Erwartungen?	<ul style="list-style-type: none"> Hohe Qualität Flexibilität Gute Betreuung und Service Schnelle und zuverlässige Lieferung Reibungslose Abholung Angemessene Preise Niedrige Schadensquote 	<ul style="list-style-type: none"> Schnelle und flexible Lieferung Sendungsverfolgung in Echtzeit Schneller Empfängerservice bei Problemen Auswahlmöglichkeit des Paketdienstleisters Auswahl Lieferzeit und -ort bereits im Bestellvorgang Günstige Versandkosten Möglichkeit, nach Abschluss der Bestellung Lieferzeit und -ort umzubuchen Einfache Retourenabwicklung Einfaches Portal zur Erstellung von Labels Günstige Preise PaketShops mit guten Öffnungszeiten und guter Dichte 	<ul style="list-style-type: none"> Sicherer und attraktiver Arbeitsplatz mit langfristigen Perspektiven Förderung durch Weiterbildungen Zusätzliche Benefits wie Kindergartenzuschüsse, betriebliche Altersvorsorge Familiäres Team, Kollegenzusammenhalt und Generationenvielfalt Transparenz und Kommunikation 	<ul style="list-style-type: none"> Faire Arbeitsbedingungen und Löhne Transparenz und Kommunikation 	<ul style="list-style-type: none"> Einfache und schnelle Abwicklung der Pakete Gute Erreichbarkeit bei Fragen oder Problemen 	<ul style="list-style-type: none"> Keine Belastung durch die GLS-Geschäftstätigkeit Lokales Engagement Transparenz 	<ul style="list-style-type: none"> Steigerung des Shareholder Value
Wie kommunizieren wir?	<ul style="list-style-type: none"> Vertrieb und Key Account Management Kunden-Support Webseite Geschäftskunden-Portale Kundenmagazin (InSight Europe) 	<ul style="list-style-type: none"> Service-Hotline Soziale Medien (Präsenz in 11 Ländern) Website Pressearbeit Zustellfahrer 	<ul style="list-style-type: none"> Interne Newsletter Town-Hall-Meetings Mitarbeiter-Events Intranet Mitarbeiterzeitschrift in DE 	<ul style="list-style-type: none"> Regelmäßige Treffen mit Transportpartnern Aktivitäten für Transportpartner und Zustellfahrer in den Depots Soziale Netzwerke 	<ul style="list-style-type: none"> Regelmäßiger Kontakt über PaketShop-Verantwortliche PaketShop-Newsletter Ausstattung mit Werbematerialien 	<ul style="list-style-type: none"> Website Informationen in der Presse 	<ul style="list-style-type: none"> Über den CEO der GLS Gruppe Zusammenarbeit der Fachabteilungen bei ausgewählten Themen Regulärer Austausch im Rahmen des Reportings
Was wurde bisher erreicht?	<ul style="list-style-type: none"> Re-Zertifizierung gemäß ISO 9001:2015 und 14001:2015 in allen europäischen Landesgesellschaften Einführung neuer Services (z. B. LetterboxService in DE) GDP-Zertifizierung BE, DE, DK, IE, FR, Kundenworkshops und Kundenumfragen Erweiterung des grenzüberschreitenden FlexDeliveryService Teilnahme an EcoVadis Zertifizierung 	<ul style="list-style-type: none"> Ausdehnung FlexDeliveryService in weitere Länder Ausdehnung des PaketShop-Netzes Einführung Privatkundenportal GLS-ONE in weiteren Länder (DE, BeLux, AT) Einführung neuer Services (z. B. InfoCourierService in PL) Durchführung von Empfänger-Umfragen 	<ul style="list-style-type: none"> Erweiterte Aktivitäten im Employer Branding z. B. Karriere-Seite in DE Nutzung von sozialen Netzwerken Vielfältige Fortbildungsmaßnahmen Mitarbeiterumfragen Durchführung von Compliance-Schulungen Aktualisierung des Code of Business Standards 	<ul style="list-style-type: none"> Digitale Tools, welche bei der jeweiligen Tourenplanung und Zustellung bei Bedarf hilfreich sein können Verdichtung des Depotnetzes, um Zustell-touren zu verkürzen 	<ul style="list-style-type: none"> Einführung neues, modernes Emblem Einführung eigener PaketShops in DE, DK Nutzung von PaketShops als City-Depot im Rahmen von City-Logistik-Aktivitäten 	<ul style="list-style-type: none"> Fortführung des Freiwilligentages sowie der sozialen Engagements Ausbau der alternativ angetriebenen Flotte Teilnahme an zahlreichen City-Logistik Projekten 	<ul style="list-style-type: none"> Integration der GLS- Aktivitäten in den Nachhaltigkeitsbericht sowie den Geschäftsbericht der Royal Mail Erstellung der Ökobilanz in Abstimmung mit der Royal Mail
Was steht 2020/21 an?	<ul style="list-style-type: none"> Ausbau des Netzwerkes durch Erweiterungen bestehender Depots und Bau von neuen Depots Einführung neuer Services Ausbau bestehender Services Erneuerung der EcoVadis-Zertifizierung Einführung neuer Webseite gls-group.com 	<ul style="list-style-type: none"> Einführung neuer Website gls-group.eu Ausweitung der Aktivitäten in sozialen Netzwerken 	<ul style="list-style-type: none"> Einführung Intranet DE 	<ul style="list-style-type: none"> Einführung neuer Handscanner Einführung weiterer digitaler Tools Erweiterung der Funktionalitäten bestehender Tools Weiterer Ausbau des Netzwerkes 	<ul style="list-style-type: none"> Ausbau des PaketShop-Netzes Ausrollung des neuen PaketShop-Emblems 	<ul style="list-style-type: none"> Ausweitung von City Logistik-Projekten Ausbau der alternativ angetriebenen Flotte Einführung GLS KlimaProtect Programm in DE 	<ul style="list-style-type: none"> Fortführung der bisherigen Aktivitäten

Integrität und Compliance sind die Basis für eine verantwortungsbewusste Geschäftstätigkeit

Integrität und Compliance

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

Compliance-Programm und Compliance-Organisation

Als international operierender Paketdienstleister steht die GLS Gruppe 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 und das Unternehmen, seine Mitarbeiter und Führungskräfte vor Schaden zu bewahren, hat GLS im Geschäftsjahr 2015/16 ein gruppenweites Compliance-Programm etabliert.

Ein zentrales Corporate Compliance Team ist für die Entwicklung, Organisation und Kontrolle aller relevanten Teilbereiche verantwortlich. Zu seinen Aufgaben zählen auch eine umfassende gruppenweite Risikobewertung, die Gestaltung neuer und Aktualisierung bereits bestehender Policies und die Organisation von Schulungsprogrammen für Mitarbeiter.

Die Zuständigkeit für die lokale Anpassung, Implementierung und Anwendung liegt bei den Landesgesellschaften. Erster Ansprechpartner hierfür ist ein aus der jeweiligen Organisation heraus benannter lokaler Compliance Manager, der überdies von allen Mitarbeitern der Landesorganisation über eine speziell eingerichtete Compliance-Telefonnummer und -E-Mail-Adresse in Compliance-Fragen konsultiert werden kann.

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. Unsere Verhaltensstandards sind in den gruppenweit für alle GLS-Mitarbeiter gültigen Policies zu Korruptionsbekämpfung, Wettbewerbsrecht sowie

Handels- und Finanzsanktionen festgelegt und mit ergänzenden Richtlinien und Prozessen dokumentiert.

Durch begleitende Online-Trainings werden allen Büroangestellten die für sie relevanten Inhalte nahegebracht. Für Fokusgruppen wie Vertriebsmitarbeiter werden darüber hinaus fachbereichsspezifische Präsenztrainings durchgeführt.

Ombudsmann-System und Umgang mit Hinweisen auf Fehlverhalten

Die GLS Gruppe hat im März 2012 ein Hinweisgeber 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 Ombudsmann 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 potenzielle Hinweisgeber.

Die GLS Gruppe nimmt Hinweise auf ein Fehlverhalten von Mitarbeitern oder Repräsentanten sehr ernst. Allen relevanten Hinweisen wird nachgegangen – bestätigt sich ein Vorwurf, so werden angemessene Disziplinarmaßnahmen ergriffen, die auch die Beendigung des Arbeits- oder Geschäftsverhältnisses mit der betreffenden Person einschließen können. Werden im Rahmen einer Untersuchung prozessuale Schwächen erkennbar, so werden diese abgestellt.

GLS Group Code of Business Standards

Der Code of Business Standards bildet die Basis aller Geschäftstätigkeiten der GLS Gruppe. Zudem zeigt er die Verpflichtung der GLS Gruppe gegenüber ihren Interessensgruppen – Mitarbeitern, Kunden, Geschäftspartnern und der Öffentlichkeit – auf. Zusammen mit den Richtlinien der GLS Gruppe legt der Code of Business Standards die Verhaltensregeln aller Mitarbeiter der GLS Gruppe fest. Dabei geht es unter anderem um Gesundheit & Sicherheit, Datenschutz, Qualität, Auswahl von Geschäftspartnern und Umweltstandards. Um die Bedeutung eines verantwortungsvollen Handelns für GLS zu betonen, haben wir im



Mitgliedschaften in Verbänden

GLS Germany: Bundesverband Paket und Expresslogistik e.V. (BIEK)

GLS Denmark: Danish Transport and Logistics Association (DTL); Confederation of Danish Enterprise

GLS Poland: FORUM PRZEWOŹNIKÓW EKSPRESOWYCH (FPE)

GLS Italy: Federazione Italiana Trasportatori (FEDIT)

GLS Belgium: Koninklijke Federatie van Belgische Transporteurs en Logistieke Dienstverleners (FEBETRA); Vereniging voor Inkoop en Bedrijfslogistiek (VIB)



Februar 2018 unseren neuen, gruppenweit gültigen Code of Business Standards veröffentlicht (<https://gls-group.eu/EU/en/compliance>).

Business Partner Approval Process und Supplier Code of Conduct

Die GLS Gruppe verpflichtet sich zu strengsten Standards in Bezug auf ihre Geschäftspraktiken. Jeder GLS-Mitarbeiter, der in die Auswahl von Geschäftspartnern miteinbezogen ist und so im Auftrag der GLS Gruppe handelt, ist dafür verantwortlich, dass die Wahl der Geschäftspartner dem angemessenen Auswahlprozess entspricht. In diesem Rahmen haben wir auch einen umfassenden Supplier Code of Conduct erarbeitet (https://gls-group.eu/DE/media/downloads/Flyer_Code_of_conduct_partners_DE_A4_2019-06-03_FINAL_pdf.pdf), welcher im Geschäftsjahr 2018/19 gruppenweit implementiert wurde. Der Supplier Code of Conduct definiert die Erwartungen, die wir an unsere Lieferanten haben, bspw. in den Bereichen Umwelt und soziale Verantwortung. Er ist somit zentrales Element im Business Partner Approval Process.

Transportpartner

Entsprechend dem Verfahren zur Auswahl von Geschäftspartnern, welches in allen GLS-Gesellschaften angewendet wird, enthält jeder Standardvertrag mit den Transportpartnern eine spezifische Klausel, die den Transportpartner zur Einhaltung aller lokal geltenden Gesetze verpflichtet. Die GLS-Landesgesellschaften treffen darüber hinaus nach Bedarf lokal angepasste, zusätzliche Maßnahmen, beispielsweise in Form von Partnerkodizes speziell für Transportpartner, um die Zusammenarbeit mit den Transportpartnern angemessen zu regeln. So hat bspw. die GLS Germany den Partnerkodex aktualisiert (<https://gls-group.eu/DE/de/transportpartner/partnerprogramm>)

UK Modern Slavery Act

Die GLS Gruppe ist Teil der Royal Mail Gruppe. Royal Mail plc hat sich verpflichtet, jegliche Form von moderner Sklaverei und Zwangsarbeit im Unternehmen und in der Lieferkette zu verhindern. Weitere Informationen zum Modern Slavery Act Statement 2018/19 der Royal Mail finden Sie unter: <https://gls-group.eu/EU/en/compliance>

Zusammenarbeit mit unseren PaketShop-Partnern

Die Idee zur Einführung von PaketShops entstand 1997, als die ersten Deutsche Post-Filialen geschlossen wurden. Aufgrund dessen eröffnete die damalige German Parcel den ersten PaketShop und war damit einer der ersten Paketdienstleister mit einer solchen Verkaufsstelle in Deutschland. Einige Jahre später erkannte man, dass sich die PaketShops auch für die Zustellung von Paketen im B2C-Bereich eignen. Damit begann der systematische Aufbau eines Netzwerkes in Deutschland und später in Europa, um den Kunden ein flächendeckendes Angebot an Shops bieten zu können und die Zustellung auf der letzten Meile zu verbessern. Heute hat die GLS Gruppe circa 23.000 PaketShops in 15 verschiedenen europäischen Ländern. Von diesen Ländern bieten Deutschland, Frankreich, Dänemark und Polen das dichteste Netz an Shops.

Die PaketShops werden durch selbständige Partner zusätzlich zu ihrer Hauptgeschäftstätigkeit betrieben. Die Shops befinden sich beispielsweise in Tankstellen, Zeitungsläden oder kleineren Geschäften. In den PaketShops können Empfänger ihre Pakete abholen, wenn eine direkte Zustellung nicht möglich war. Die Zustellung in einen PaketShop (*ShopDeliveryService*) kann auch durch den Versender als Option des *FlexDeliveryService* gewählt werden. In den PaketShops können nicht nur Pakete abgeholt, sondern auch Pakete und Retouren abgegeben werden. Damit sind wir in der Lage, unseren Empfängern eine zusätzliche Zustell- und Abgabeoption anzubieten.

Die Zusammenarbeit mit GLS bietet den PaketShop-Partnern nicht nur eine zusätzliche Einnahmequelle, sondern auch die Möglichkeit, den eigenen Kundstamm zu binden und zu erweitern. Für die Einrichtung eines PaketShops stellt GLS die technische

Ausstattung sowie grundlegende Werbematerialien zur Verfügung. Außerdem erhält jeder neue PaketShop-Partner eine Schulung. Um eine bestmögliche Zufriedenheit auf allen Seiten zu erreichen, arbeiten wir dauerhaft eng mit unseren PaketShop-Partnern zusammen. So stehen unsere PaketShop-Betreuer ebenso als Ansprechpartner für Kunden zur Verfügung wie die Mitarbeiter unseres PaketShop-Services.

In Dänemark eröffnet GLS mittlerweile auch eigene PaketShops. Diese dienen diese als Ergänzung in Kopenhagen in den Bereichen, in denen keine Partner bzw. Unternehmen mit dem erforderlichen Platzangebot gefunden werden. Somit helfen die eigenen PaketShops, dem weiterhin hohen Paketwachstum gerecht zu werden und dabei das hohe Service- und Qualitätsniveau zu halten.

Da der Bedarf nach einer umweltfreundlichen Belieferung vor allem in den Innenstädten steigt, sind zunehmend alternative Zustellmöglichkeiten gefragt, bei denen PaketShops eine tragende Rolle spielen können. Seit dem erfolgreichen Pilotprojekt 2016 in Düsseldorf, bei dem ein PaketShop gleichzeitig als Mikro-Depot für die Zustellung mit elektronisch betriebenen Fahrzeugen dient, gibt es immer mehr ähnliche Projekte. So wurde 2017 in Österreich ein Lastenrad-Depot eingeführt, von dem aus die Innenstadt von Graz mit Lastenrädern beliefert wird. Ende 2018 wurde in Herne, Deutschland ein weiterer Paket-Shop, der auch als City-Depot fungiert, eröffnet. Der eingesetzte eScooter kann im PaketShop aufgeladen werden und hat dadurch eine Reichweite, die für die Zustellung innerhalb der gesamten Innenstadt reicht.





Zusammenarbeit mit den Transportpartnern und Zustellfahrern

Eine dauerhafte, vertrauensvolle, transparente und nachhaltige Zusammenarbeit mit den Transportpartnern liegt uns am Herzen. Wir streben langfristige Beziehungen mit ihnen an, da sie einen wichtigen Beitrag zur Erfüllung unseres Qualitätsanspruches leisten. Gemeinsam versuchen wir, die Arbeitsbedingungen attraktiver und die Abläufe effizienter zu gestalten. GLS Germany arbeitet beispielsweise schon seit über zehn Jahren mit mehr als einem Drittel ihrer Transportunternehmer erfolgreich zusammen.

Alle für GLS Germany 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 unterstützt. Bei Vorwürfen von Vertragsverletzungen sucht GLS sofort das Gespräch mit dem verantwortlichen Transportpartner und versucht den Sachverhalt zu klären. Bei Nichterfüllung des Vertrags wird der Vertrag von uns gekündigt.

Kommunikation und Austausch

Damit beide Seiten immer gut informiert sind, bemühen wir uns um einen kontinuierlichen Austausch mit unseren Transportpartnern.

Zum Beispiel führt GLS Hungary in allen Depots eine Befragung der Zustellfahrer über deren Zufriedenheit durch. Dabei sollen auch Punkte aufgezeigt werden, die noch verbessert werden können oder für die neue Lösungsansätze gefunden werden müssen. Als zusätzliche Wertschätzung vergibt GLS Hungary einmal im Jahr den Preis für den besten Zustellfahrer, der während eines GLS-Events feierlich überreicht wird. Einen ähnlichen Preis gibt es bei GLS Slovakia, bei dem Mitarbeiter eingeladen werden. Neben Preisen für die besten Depots und Zustellfahrer, erhalten außerdem GLS Slovakia-Mitarbeiter eine Auszeichnung, die seit 5 oder 10 Jahren bei GLS Slovakia beschäftigt sind.

Im Zusammenhang mit sicherem Fahren ist einem Fahrer bei GLS Netherlands eine besondere Ehre zuteil geworden. Der Fahrer unseres Transportpartners Boonstra nahm zusammen mit über 1.600 anderen Berufskraftfahrern an dem NK Veiligste Chauffeur-Wettbewerb teil und musste sich einem Wissenstest

sowie mehreren praktischen Prüfungen stellen. Am Ende ging er als Sieger hervor und gewann den Preis als „Sicherster Zustellfahrer in den Niederlanden“.

Ergänzend zu den Schulungen durch die Transportunternehmer bieten manche GLS-Landesgesellschaften Schulungen an, welche ebenfalls von den Transportpartnern und deren Zustellfahrern in Anspruch genommen werden können. Anfang 2018 ist die GLS Belgium Training Academy für Zustellfahrer gestartet, die sowohl Schulungen für Anfänger als auch Auffrischkurse für Stammkräfte anbietet. Auf einen theoretischen Einstieg mit Informationen über die Produktpalette und den Umgang mit Tools wie dem Handscanner folgen eher praktisch orientierte Inhalte. Hier werden virtuelle Zustelltouren eingesetzt und der Umgang mit Kunden und Empfängern geübt. Mit Hilfe einer ständigen Evaluierung und in Verbindung mit dem Feedback der Teilnehmer sowie Input des Transport-Teams und des Customer Experience Managers wird das Training kontinuierlich aktualisiert und verbessert.

GLS France hat 2018 eine App entwickelt, die den Kontakt zwischen Zustellern und Empfängern deutlich vereinfacht. Insgesamt wurden mehr als tausend Zusteller mit einem Smartphone und der App GLS-Route ausgestattet. In der App liegt der Lieferschein digital vor, und durch einen einzigen Klick können die Zusteller ihre Kunden per Anruf oder SMS über die Ankunft ihres Paketes informieren. Aufgrund der dadurch erzielten Optimierung der Paketzustellung gewann die App 2018 die E-Commerce Goldtrophäe in der Kategorie „Logistics Innovation“.

Eine ähnliche App gibt es bereits seit November 2016 bei GLS Poland. Neben der erleichterten Kommunikation zwischen Depot und Transportpartner sowie zwischen Zustellfahrer und Empfänger hat die App „Courier's Assistant“ noch weitere Funktionen, die die tägliche Arbeit erleichtern. Unter anderem können sich Zustellfahrer direkt zu Adressen navigieren lassen oder einsehen, wie viele Pakete sie noch zustellen müssen.

Um neuen Zustellfahrern den Einstieg zu erleichtern und außerdem deren Einarbeitung zu vereinfachen, hat GLS Hungary 2018 ein Schulungsvideo erstellt. Durch die bildliche Darstellung von Arbeitsprozessen und Regeln können diese einfach erklärt werden und bleiben den Zustellfahrern eindrücklich im Gedächtnis.

Transportunternehmer können bei GLS Germany auf ein neues Produktivitätstool zurückgreifen. Mit der Einführung dieses Hilfsmittels wurde Neuland im Nahverkehr betreten. Das leistungsstarke Tool unterstützt sowohl die Transportunternehmer bei dem Management ihrer Touren sowie die Zustellfahrer bei der Navigation während der Zustellung. Abgesehen davon, dass es durch einen Routenvorschlag die Arbeit deutlich erleichtert, kann es auch dazu beitragen, CO₂-Emissionen einzusparen. Durch die Optimierung der Entfernung zwischen den Stopps auf der Strecke können bis zu 25 % der Emissionen eingespart werden. Bis jetzt wird dieses Produktivitätstool nur auf einem Teil der Strecken eingesetzt, aufgrund des hohen Potenzials ist allerdings geplant, die Nutzung weiter auszubauen.

Bei GLS Netherlands wurde die QHSE-Abteilung neu gegründet, welche die Aspekte Quality, Health, Safety und Environment vereint. Aufgabe ist es, zentrale Abläufe insbesondere in den Depots kontinuierlich zu verbessern. Dafür werden Aspekte wie Arbeitsgrundlagen, Mitarbeitergesundheit oder Sicherheit auf Grundlage von Gesetzen und gesundem Menschenverstand geprüft und Depotmanager auf Verbesserungsmöglichkeiten hingewiesen. Auf Grundlage des gesammelten Wissens über Berufsrisiken leitet die QHSE-Abteilung Ansätze zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen ab, von denen sowohl GLS-Mitarbeiter als auch Fahrer profitieren können.

Mit der Initiative "Business-Qualität und soziale Verantwortung" entwickelte GLS Denmark bereits 2014 zusammen mit dem Dänischen Transport- und Logistik-Verband (DTV) ein Zertifizierungsangebot für alle Transport- und Kurierunternehmen. Ziel der Initiative ist es, in der Branche mehr Transparenz, Zuverlässigkeit und ein verbessertes Arbeitsumfeld zu schaffen. Alle GLS Denmark-Transportpartner sind nun DTL-zertifiziert und das Siegel ist für alle Transportpartner verpflichtend geworden. Mittlerweile müssen sie sich spätestens 36 Monate nach der ersten Prüfung rezertifizieren lassen. Damit soll sichergestellt werden, dass Qualitäts- und Sicherheitsstandards durchgehend erfüllt werden.

Zur Verbesserung der Zusammenarbeit veranstalten zudem viele Landesgesellschaften regelmäßig Aktionen wie beispielsweise Depotfeste oder gemeinsame Frühstücke mit den Transportunternehmern und deren Zustellfahrern. GLS Austria lädt alle Mitarbeiter und Transportpartner zu Depotfesten in den größten Depots in Österreich ein. Bei GLS Romania wurden im September 2017 Mitarbeiter, Transportpartner und Zustellfahrer eingeladen, das zehnjährige Bestehen des Unternehmens zu feiern.



Ein weiterer wichtiger Punkt in der Kommunikation sind die Depot-Dialoge. Transportunternehmer und die GLS-Depotleitung besprechen hier gemeinsam die Ausgestaltung ihrer Zusammenarbeit vor Ort. So werden alle notwendigen Informationen zu aktuellen Themen und neuen Schulungs- und Trainingsmöglichkeiten weitergegeben sowie Probleme und Fragen in offenen Diskussionsrunden geklärt.

Ziel der Depot-Dialoge ist es,

- Abläufe zu optimieren
- Probleme der Transportunternehmer und Zustellfahrer frühzeitig zu erkennen und nach Lösungsmöglichkeiten zu suchen
- Verbesserungsvorschläge zu sammeln
- Feedback zu erhalten und das Erreichte gemeinsam zu bewerten

Prozessoptimierungen und neue Technologien

Durch Verbesserungen in den operativen Prozessen sollen die Arbeitszeiten und -wege der Zustellfahrer dauerhaft verbessert und der Beruf des Zustellfahrers attraktiv gestaltet werden. Hier einige Beispiele aus den Landesgesellschaften:

- Die Einführung neuer Handscanner in vielen Ländern ermöglicht eine intuitivere Bedienung und spart somit Zeit in den täglichen Prozessen. Um den Beruf des Zustellfahrers für eine Vielzahl von Bewerbern zugänglich zu machen, sind die Handscanner mehrsprachig und auch vermehrt visuell gestaltet. Auch Schulungsunterlagen sind häufig mehrsprachig vorhanden.
- Produktivitätstools helfen bei der Einarbeitung neuer Kollegen oder bei Tourenwechseln.
- Um den gestiegenen Paketmengen gerecht zu werden und die Arbeitszeiten zu verkürzen, werden in vielen Landesgesellschaften neue Depots eröffnet. Durch die größere Nähe zum Zustellgebiet können Anfahrtswege verkürzt werden.
- Die Optimierung der Transportpartnergebiete und die dadurch geänderte Tourenaufteilung verkürzen die Anfahrtszeiten einiger Touren erheblich.
- Die Vor- und Nachsortierung der Sendungen durch GLS-Mitarbeiter beschleunigt die Paketabwicklung und verringert die Arbeits- und Standzeiten.
- Für Kunden, deren Waren am Abend abzuholen sind, werden separate Touren zur Spät-Abholung eingerichtet.
- Spät-Zustellungen in manchen Ballungsgebieten helfen, die Zustellquote bei Privatempfängern zu erhöhen.

- Trainings für die Tourenplaner und Transport-Manager in den Depots helfen bei der Verbesserung der Kommunikation mit den Transportpartnern im Tagesgeschäft

Eine große Unterstützung ist auch die Digitalisierung. So gibt es in den Landesgesellschaften verschiedene Produktivitätstools und Apps, welche helfen, Routen zu optimieren oder die notwendigen Tätigkeiten im Rahmen einer Checkliste im Blick zu haben (siehe Abschnitt Kommunikation und Austausch). Ausgerüstet mit einer derartigen „Toolbox“ können neue Zustellfahrer durch den Transportunternehmer wesentlich schneller eingearbeitet werden als früher. Umfassende Vorkenntnisse, wie bspw. Ortskenntnisse, sind nicht notwendig, sondern können während der Tätigkeit erworben werden.

Das Vorantreiben der alternativen Zustellung erschließt zudem ein neues Zustellfahrerprofil. Hier sind bspw. Studenten zu nennen, welche klassischerweise keine Tätigkeit als Zustellfahrer anstreben würden. Es zeigt sich, dass bspw. Lastenräder sehr positiv wahrgenommen werden und die Tätigkeit als Zustellfahrer attraktiver machen. Durch Umgestaltungen in der städtischen Zustellung gibt es häufig auch die Möglichkeit kürzerer Liefertouren im Gegensatz zur klassischen Tagestour.

Sicheres Fahren mit unserer Road Safety Kampagne

Die Zustellfahrer sind bei jeder Witterung und in allen Verkehrslagen unterwegs. Da ist vorausschauendes Fahren unabdingbar, denn die Sicherheit der Zustellfahrer und der Personen im Straßenverkehr steht an erster Stelle. Die Wesentlichkeitsanalyse hat die Bedeutung dieses Themas auch für unsere Stakeholder bestätigt (siehe Seite 14).

Um der Relevanz der Thematik gerecht zu werden, haben wir 2016 eine gruppenweite Road Safety Kampagne gestartet (siehe Nachhaltigkeitsbericht 2016/17, S. 39), die weiterhin Bestand hat. Mit ihr werden die Hauptgründe für Unfälle adressiert: Stress oder Ablenkung, falsche Verhaltensweisen im Verkehr und andere Aspekte wie Wetterbedingungen oder Alkohol am Steuer. ■





»GLS hat den
Qualitätsanspruch
fest verankert.«

ThinkQuality Qualitätsführerschaft

Unser Qualitätsanspruch ist fest in der GLS Gruppe verankert. Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Transparenz und Leistungsstandards stehen im Mittelpunkt unserer täglichen Bemühungen. Darüber hinaus arbeiten wir daran, unsere Qualität fortlaufend zu verbessern, um auf die Bedürfnisse unserer Kunden bestmöglich einzugehen. Dabei beziehen sich unsere Qualitätsansprüche nicht nur auf unsere Transportdienstleistungen, auch allen internen Prozessen und Systemen liegen höchste Anforderungen zugrunde. Angesichts der steigenden Forderungen zur Genauigkeit und Messbarkeit von Qualität sowie der zunehmenden Komplexität in allen Unternehmensbereichen haben wir bereits seit vielen Jahren ein genormtes Qualitätsmanagement. So sichern, kontrollieren und verbessern wir die Qualität an allen Standorten.

Um unserem Leitsatz „Europäischer Qualitätsführer in der Paketlogistik“ weiterhin gerecht zu werden, haben wir auch in den letzten beiden Geschäftsjahren unsere Zertifikate im Bereich Qualitätsmanagement (ISO 9001:2015) und Umweltmanagement (ISO 14001:2015) gruppenweit¹ erneuert.

Mit Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich und Irland sind zum Ende des Geschäftsjahres 2018/19 fünf GLS-Landesgesellschaften entsprechend GDP (Good Distribution Practice) zertifiziert. Das heißt, die Prozessqualität des gesamten Systems entspricht den hohen Anforderungen der europäischen Richtlinie für den Transport von Humanarzneimitteln (2013/C 343/01) und erfüllt so die Standards für eine sichere, hygienische und unversehrte Zustellung.

Seit dem Geschäftsjahr 2016/17 ist die GLS Gruppe zudem durch EcoVadis zertifiziert. EcoVadis ist eine unabhängige Bewertungsplattform, welche anhand von standardisierten Fragebögen und Recherchen das Nachhaltigkeitsengagement von Unternehmen bewertet. Relevante Themen basieren hierbei auf international anerkannten Standards wie GRI, dem UN Global Compact etc. Bei der ersten Rezertifizierung im Sommer 2018 konnten wir den EcoVadis Silber Status erreichen und gehören damit zu den besten 22% im Branchenvergleich. Dies entspricht unserem Verständnis von Nachhaltigkeit als einem kontinuierlichen Prozess mit dem stetigen Ziel der Verbesserung.

¹ GLS US und Dicom Canada sind nicht ISO-zertifiziert.

Das Kerngeschäft der GLS ist der Versand im Geschäftskundenbereich (Business-to-Business – B2B). Diese Pakete machen im Gruppenschnitt ca. 60 % unserer Lieferungen aus, wobei es zwischen den Landesgesellschaften große Unterschiede gibt. Neben dem B2B-Versand gewinnt der Versand an

Privatempfänger zunehmend an Bedeutung (Business-to-Consumer – B2C). Dementsprechend ist es unser Ziel, neben einem zuverlässigen Partner für unsere Großversender, auch ein attraktiver Premium-Anbieter im Bereich der Privatempfänger und -versender zu sein.

Unser Netzwerk als Rückgrat erfolgreicher Paketzustellung

Um unseren Qualitätsanspruch auch weiterhin zu sichern, haben wir weiter in hohem Maß in unser Netzwerk investiert. 2018 sind mehr als 30 neue Standorte in Betrieb genommen worden. Ein Fokus lag hierbei vor allem auf dem Wachstum unseres osteuropäischen Marktes (Kroatien, Tschechien, Ungarn, Rumänien, Slowakei und Slowenien), in welchem allein 25 neue Depots eröffnet worden sind. Auch bei GLS Poland sind vier neue Depots dazugekommen, darunter das größte des Landes in Warschau mit einer Tageskapazität von 80.000 Paketen.

Auch in anderen Regionen wurde das Netzwerk erweitert. So sind zum Beispiel in Deutschland zwei neue Depots und mehr als zehn Erweiterungen hinzugekommen und auch GLS Italy ist in 13 neue oder größere Standorte umgezogen. Ein neues Depot in Cork konnte die Kapazität bei GLS Ireland verdreifachen. Aufgrund der Integration der vormaligen ASM- und Redyser Standorte in Spanien, wurden dem spanischen Netzwerk ein neues internationales und zwei nationale HUBs hinzugefügt.

Unsere Geschäftskunden: Zuverlässige Services für Versender

Die GLS Gruppe fokussiert sich auf ihr Kerngeschäft: die Belieferung von B2B-Kunden. Versender mit großem Paketvolumen brauchen einen starken Paketlogistik-Partner mit niedrigen Schadenquoten, zuverlässigen Lieferzeiten, einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis und starker Kundenorientierung. Für diese Eigenschaften schätzen uns unsere Kunden – in Deutschland halten uns 30 Prozent von ihnen bereits seit zehn Jahren die Treue, andere versenden bereits 20 Jahre mit uns.

zuverlässigen Versand für Unternehmen vieler Größen und Branchen. So bietet die GLS Gruppe zum Beispiel mit dem Online-Versandssystem YourGLS in elf Landesgesellschaften 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. In den übrigen Landesgesellschaften gibt es ähnliche Systeme.

Damit dies so bleibt, investieren wir 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.

Sollte es doch mal akute Probleme geben, steht unseren Geschäftskunden in allen Ländern der Customer Service helfend zur Seite.

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

Regelmäßige Kundenumfragen helfen uns zudem, die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden noch besser zu verstehen. So wurden bspw. in unseren sechs osteuropäischen Landesgesellschaften Kundenbefragungen durchgeführt. Ziel dieser Umfragen war es, eine Bewertung unserer Produkte und Services sowie unserer Prozesse zu bekommen, um die allgemeine Kundenzufriedenheit messen zu können. Außerdem

GLS Kernwerte

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

Zuverlässigkeit



Die GLS Gruppe legt als KEP-Dienstleister großen Wert auf Zuverlässigkeit. Durch ein flächendeckendes Europeanetz, eine enge Vernetzung der Standorte und eine länderübergreifende Prozessoptimierung kann eine pünktliche Lieferung der Pakete gesichert werden. Unser Qualitätsmanagement-System und laufende Kontrollen garantieren eine durchgängig hohe Qualität.

Transparenz



Unsere Versender und Empfänger legen Wert auf die Verfolgung ihrer Pakete. Durch die individuelle Codierung jedes Pakets und Scans an jeder Schnittstelle 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.

Nachhaltigkeit



Die GLS Gruppe 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.

Sicherheit



Damit ein Paket sicher und intakt beim Empfänger eintrifft, sind viele Vorkehrungen notwendig. Die GLS Gruppe 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.

Flexibilität



Die GLS Gruppe 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.

Bitten Brun Commercial Director, GLS Denmark



Frau Brun, warum ist es wichtig, sich auf das Thema Customer Journey zu fokussieren?

Der Hauptgrund, den Fokus auf die Customer Journey zu legen, ist, sicherzustellen, dass wir uns auf die Wertschöpfung konzentrieren. Da die Customer Journey die Phasen beschreibt, die ein Kunde durchläuft, bevor er sich für ein Produkt, oder in unserem Fall eine Dienstleistung, entscheidet, spielt sie für die Wertschöpfung eine wichtige Rolle. Das heißt, wir betrachten, was für den Kunden attraktiv und gleichzeitig auch für GLS effektiv ist. Um ein hohes Niveau an Wertschöpfung zu gewährleisten, müssen wir über unsere Aktivitäten hinausschauen, da wir alle daran beteiligt sind, Kunden zufriedenzustellen.

Basierend auf dem Wissen und dem Einblick über unsere Kunden, definieren wir wichtige Berührungspunkte durch die Customer Journey. Dadurch entdecken wir Möglichkeiten, um z. B. neue Services zu erstellen oder zu kommunizieren. So versuchen wir, das Gesamterlebnis mit GLS zu optimieren, und können auf die wichtigsten Maßnahmen zur Verbesserung hinweisen.

Über Kunden zu sprechen, ist in unserem Fall etwas komplex, da wir bei GLS mehr als eine Perspektive dazu haben. Einerseits den Versender, der unser

direkter Kunde ist, und andererseits den Empfänger, der der Kunde unseres Kunden ist. Das macht es umso wichtiger, mit der Customer Journey zu arbeiten.

Welche Entwicklungen erwarten Sie in der Zukunft?

Ein kundenzentrierter Ansatz und die Orientierung in Richtung GLS ist ein guter Ausgangspunkt für eine Veränderung. Der Zusammenschluss von sowohl unseren B2B- und B2C-/e-Commerce-Kunden als auch die Annäherung an den Markt erfordern eine funktionsübergreifende Betrachtung und dementsprechende Maßnahmen. Mit der Zeit können wir unsere Perspektive und Aufmerksamkeit ebenfalls auf Technologie legen. Dabei wird es darum gehen herauszufinden, wie wir die Nutzung von Technologie und die menschliche Komponente auf eine intelligente Weise kombinieren können. Hier ist es wichtig die richtige Balance zu finden und gleichzeitig zu definieren, wo wir den größten Nutzen aus der Anpassung der Customer Journey ziehen. Zum Beispiel: Wo ist der menschliche Kontakt maßgeblich für unsere Kunden um ihren bisherigen Erfahrungswert zu gewährleisten? Von der Arbeit mit der Customer Journey werden sowohl unsere Kunden, als auch unsere Mitarbeiter profitieren.

sollte ein Überblick über noch offene Bedürfnisse und Wünsche gewonnen werden.

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 gibt

es zum Beispiel in Ungarn ein sogenanntes „Loyalty Tree“ Projekt. Für jeden Kunden, der seit mehr als zehn Jahren mit uns versendet, wird dort ein Baum gepflanzt. Die Aktion ist 2010 mit dem Ziel gestartet, einen kleinen Wald auf 1.000 m² zu etablieren. Seitdem sind bereits fast 200 Bäume gepflanzt worden.

Privatempfänger: Komfortable Lösungen für individuelle Bedürfnisse

Gruppenweit werden derzeit etwa 40 Prozent aller Pakete an Privatempfänger geliefert. Das verlangt flexible Systeme, um einen hochwertigen Service im Versand und in der Zustellung zu gewährleisten. Wir treiben Innovationen im B2C-Versand kontinuierlich 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.

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. Die GLS Gruppe bietet bis zu sechs Optionen, falls eine Annahme am geplanten Termin nicht möglich ist: Die Lieferung kann unter anderem an einem anderen Tag erfolgen oder an eine andere Adresse, zum Beispiel einen GLS PaketShop, zugestellt werden. Dies erhöht die Quote der Erstzustellungen und damit die Zufriedenheit der Empfänger.

Fast² alle europäischen Landesgesellschaften bieten den *FlexDeliveryService* national und grenzüberschreitend an.³ Zusätzlich sind außerdem Bulgarien, Griechenland, die Schweiz und das Vereinigte Königreich mit in unser Netzwerk eingebunden. Mit der Erweiterung des

FlexDeliveryService berücksichtigt die GLS Gruppe das Wachstum im grenzüberschreitenden Online-Handel und die zunehmende Nachfrage nach internationalen Services.

Der *ShopReturnService* erleichtert die Paketrückgabe. Kunden können ihre Retouren einfach und bequem in einem der PaketShops abgeben. Mittlerweile gibt es diesen Service in zehn GLS Ländern, wobei in sechs Ländern der *ShopReturnService* auch über die Landesgrenzen hinaus verfügbar ist. Die GLS Gruppe kommt mit diesen Angeboten den Wünschen und Erwartungen der Kunden nach komfortablen Services nach.

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. Die GLS Gruppe hat den *ShopDeliveryService* für fünf Länder grenzüberschreitend verbunden: Belgien, Deutschland, Dänemark, Österreich und Polen.

Auch das derzeit aus über 23.000 PaketShops bestehende Netz wird kontinuierlich ausgebaut und verbessert (siehe Seite 32).

In Spanien hat GLS mit der Anbindung von 1.600 CELERITAS-Convenience-Punkten eines der größten PaketShop-Netze des Landes aufgebaut. In mittlerweile über 5500⁴ PaketShops können Kunden unsere vielfältigen Serviceangebote nutzen.

²Der *FlexDeliveryService* wird in Finnland nicht national angeboten.

³Stand Juli 2019

⁴Stand Oktober 2019

GLS Denmark begann im November 2017 damit, eigene Paket-Shops in Kopenhagen einzurichten, zum Ende des Geschäftsjahres 2018/19 gab es bereits acht eigene Shops. In Ergänzung zu den bereits bestehenden klassischen PaketShops, die bei Partnerunternehmen zu finden sind, sollen die eigenen PaketShops das hohe Service- und Qualitätsniveau aufrecht erhalten, auch bei dem weiterhin boomenden E-Commerce.

Den privaten Empfängern und Versendern steht zudem ein Kundensupport in allen Landesgesellschaften zur Verfügung. Auch die sozialen Medien bieten eine wichtige Plattform für den Austausch mit unseren Privatempfängern.

Privatversender – unkomplizierte Services für kleine Mengen

Neben den Angeboten für die gewerblichen Versender möchten wir das Versenden auch für private Versender so einfach wie möglich gestalten. Unsere komfortable Online-Lösung dafür heißt GLS-ONE und steht unseren privaten Kunden in Deutschland, Belgien, Luxemburg und Österreich zur Verfügung. GLS-ONE ermöglicht die Abwicklung des Paketversands online oder auch mobil. Zudem erleichtern weitere Funktionalitäten wie die Verwaltung von Adressen oder eine erweiterte Sendungsverfolgung den Versand. Auch in anderen Landesgesellschaften gibt es ähnliche Plattformen für Privatkunden, bspw. eBalik in Osteuropa.








Zudem sind unsere PaketShops eine wichtige Anlaufstation für private Versender. Dort kann der komplette Versandprozess durchgeführt werden (S. 32).

Social-Media-Präsenz

Auch unsere Aktivitäten in den Sozialen Medien, welche eine wichtige Kontaktplattform für unsere Kunden und Empfänger darstellen, wurden weiterentwickelt. Seit dem letzten Nachhaltigkeitsbericht hat die GLS Gruppe ihre Social-Media-Präsenz weiter ausgebaut. Mittlerweile sind es 16 Länder, die auf unterschiedlichen Plattformen aktiv sind: Irland mit Twitter sowie die Slowakei, Kanada und Belgien mit Facebook, Slowenien mit LinkedIn und Facebook. In Deutschland wurden die vorhandenen Kanäle um Instagram, in Ungarn um Facebook und in Spanien um Twitter erweitert. Allgemein geht es darum, sich als Unternehmen zu präsentieren und mit Empfängern, Kunden, Mitarbeitern und Transportpartnern zu kommunizieren.

Bei GLS Germany wurde die Social Media-Strategie überarbeitet. Gerade bei den Dialoggruppen hat sich in den letzten Jahren einiges verändert, so dass die Zielgruppen für unterschiedliche Kanäle nochmals spezifiziert worden sind. Facebook ist weiterhin der Kanal mit der größten Reichweite, insbesondere da auch ein Teil unseres Kundenservices über diese Seite erfolgt. Zu den Hauptdialoggruppen zählen hier vor allem Mitarbeiter, Zustellfahrer sowie Empfänger. Für Twitter wurde eine komplett neue Strategie entwickelt, um den Wechsel von einem reinen Servicekanal zur Nutzung für Pressethemen zu gestalten. Auf Twitter sprechen wir mit fachspezifischen Informationen besonders Journalisten und Branchenexperten an. YouTube richtet sich grundsätzlich an alle Interessensgruppen, je nach Videoinhalt sprechen die Inhalte bestimmte Zielgruppen an. Die Businesskanäle Xing und LinkedIn richten sich an bestehende sowie potenzielle Mitarbeiter. Außerdem erfolgt weiterhin die Bearbeitung von Anfragen über Google My Business.

Social-Media-Präsenz

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

Joachim Fritschi, Chief Information Security Officer (CISO) GLS Group



Herr Fritschi, welche Bedeutung hat das Thema Informationssicherheit in der heutigen Zeit?

Informationssicherheit ist heute ein überaus wichtiges Thema. Zum einen liefert die Sicherheit der Systeme einen wichtigen Beitrag zur Stabilität der IT-Systeme und damit zur Effizienz der unterstützten Geschäftsprozesse. Darüber hinaus trägt die Informationssicherheit dazu bei, dass relevante Gesetze wie z.B. die EU-DSGVO eingehalten werden. Informationssicherheit ist auch im Bereich der Akquise von Kunden von großer Bedeutung, da diese hohe Sicherheitsanforderungen an ihre Lieferanten stellen. Natürlich ist es ebenfalls sehr wichtig, das Vertrauen unserer Stakeholder zu gewährleisten, da es nachhaltig unseren Ruf schädigen würde, sollten wir ihre Daten und Werte nicht ausreichend schützen.

Welche Entwicklungen gab es in den letzten beiden Jahren?

Seit Mai 2018 ist die EU-DSGVO in Kraft getreten, welche einen stärkeren regulatorischen Druck sowie höhere Anforderungen seitens der Kunden und Behörden mit sich gebracht hat. Auch die Anzahl der Cyberangriffe ist in den letzten zwei Jahren zunehmend gestiegen.

Wie reagiert GLS darauf?

Auf Basis der ISO 27001 wurde ein gruppenweites Information Security Management System etabliert und wird weiter aufgebaut. Auch wurde eine gruppenweite Sicherheitsorganisation von 25 Personen errichtet. Durch entsprechende Trainingsmaßnahmen versuchen wir darüber hinaus, eine Steigerung der Awareness in diesem Bereich zu erzielen sowie das vorhandene Knowhow und die Sicherheitskultur innerhalb der GLS weiter zu stärken. Mit dem Aufbau eines Security Operations Center identifizieren wir Sicherheitsvorfälle so früh wie möglich und minimieren die entstehenden Schäden. Dabei legen wir im Rahmen der Analyse von Angriffen einen starken Fokus auf „Lessons Learned“, um Technik, Prozesse oder Personal so anzupassen, dass erneute Angriffe verhindert werden. Wir legen ebenfalls einen starken Fokus auf das Thema „Security by Design“, wodurch wir dafür sorgen, dass Sicherheit von Anfang an in allen neuen Systemen, Applikationen und Prozessen integriert ist.

Welche Entwicklungen erwarten Sie für die Zukunft?

Mit Cyber-Angriffen lässt sich viel Geld verdienen und es werden große Schäden verursacht, weshalb davon auszugehen ist, dass sich die Bedrohungslandschaft immer weiter verschärfen wird. 2016 wurde allein mit Ransomware, einem sehr einfachen Typus von Cyberangriff, wahrscheinlich rund 1 Mrd. \$ erpresst.¹ Auch wird die Abhängigkeit von der IT im Geschäftsalltag weiter zunehmen, was auch die Risiken in Bezug auf einen reibungslosen Geschäftsbetrieb immer größer werden lässt. Wir rechnen damit, dass sich die Regulierungslandschaft weiter verschärfen wird. 2019 wurden neue Datenschutz-Rekordstrafen in Großbritannien und Deutschland verhängt. Auch ist damit zu rechnen, dass die Sicherheitsanforderungen unserer Kunden weiter zunehmen werden. Hier müssen wir entsprechend vorbereitet sein.

¹<https://www.nbcnews.com/tech/security/ransomware-now-billion-dollar-year-crime-growing-n704646>



Datenschutz und Sicherheit sind zentrale Themen

Ein weiteres wichtiges Thema waren die Vorbereitungen zur Umsetzung der EU-Datenschutzgrundverordnung zum 25. Mai 2018. Der vertrauliche Umgang mit sensiblen Daten unserer Kunden, Lieferanten und Mitarbeiter ist uns sehr wichtig und bildet die Grundvoraussetzung für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit. Deshalb hatte der Schutz von Daten für die GLS Gruppe schon immer höchste Priorität. Bei der Umsetzung der DSGVO ging es daher vor allem darum, unsere

Strukturen innerhalb der Gruppe zu optimieren und an die neuen Erfordernisse anzupassen. Dafür hat GLS in jeder Landesgesellschaft einen speziell geschulten Data Protection Manager benannt, welcher zusätzlich von der Corporate Ebene unterstützt wird. Alle Richtlinien zum Datenschutz sind auf folgender Website in den jeweiligen Landessprachen verfügbar: <https://gls-group.eu/EU/en/dataprotection>. ■



«Der Umweltschutz
ist zentraler
Bestandteil
unserer Nachhaltig-
keitsaktivitäten.»

ThinkGreen Umweltschutz

Jeden Tag transportiert GLS Millionen von Paketen durch Europa und Nordamerika. 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. Seit mehr als zehn Jahren werden unsere Anstrengungen für einen umweltfreundlichen Paketversand in unserem ThinkGreen-Konzept gebündelt.

Analyse der ökologischen Unternehmensauswirkungen

GLS implementierte 2008 die Umweltinitiative ThinkGreen. Neben der Identifikation der wesentlichen

Umweltthemen ist die Messung unserer ökologischen Auswirkungen die Basis für zielgerichtete Maßnahmen. Die Kernziele von ThinkGreen sind der verantwortungsvolle Umgang mit Ressourcen und insbesondere die Senkung von Emissionen. Damit Potenziale zu Verbesserung deutlich werden, ist es notwendig, die verursachten Umweltauswirkungen genau zu messen und zuzuordnen. Das Monitoring der Entwicklung erfolgt dabei über unsere gruppenweite Ökobilanz.¹ Diese zeigt uns jährlich die Entwicklungen in den Bereichen Transporte, 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.

¹Die Informationen von Dicom Canada sind in der aktuellen Ökobilanz noch nicht berücksichtigt. Die Integration dieser Standorte erfolgt im Geschäftsjahr 2019/20.

**Blick hinter die Kulissen:
Der Prozess der Ökobilanz**

Mit unserer jährlichen Ökobilanz messen wir die klimarelevanten Umweltauswirkungen, welche durch den Pakettransport, Dienstreisen sowie Verbräuche in Bürogebäuden und Depots entstehen. Um die hohe Qualität bei unserer Ökobilanz sicherzustellen, durchlaufen alle Daten mehrere Kontrollschleifen. Die Datensammlung in den Landesgesellschaften wird durch die nationalen Umweltbeauftragten koordiniert. Sie erhalten die Fragebogenlinks zu unserer Online-Datenerhebung von der CR-Abteilung und leiten diese an die entsprechenden Standorte weiter. Anschließend füllen die Standortverantwortlichen die Fragebögen aus. Die Umweltbeauftragten prüfen die Eingaben auf Plausibilität und besondere Entwicklungen, wie hohe Abweichungen im Vergleich zum Vorjahr. Anschließend bekommt die CR-Abteilung die Daten. Dort werden diese noch einmal elektronisch auf Abweichungen geprüft. Eventuelle Rückfragen werden über die Umweltbeauftragten geklärt. Anschließend werden die Daten in unsere Ökobilanz-Software übertragen, in welcher alle Standorte einzeln modelliert sind. Nach Berechnung der Emissionen werden die Ergebnisse durch ein unabhängiges Prüfunternehmen im Auftrag der Royal Mail verifiziert.

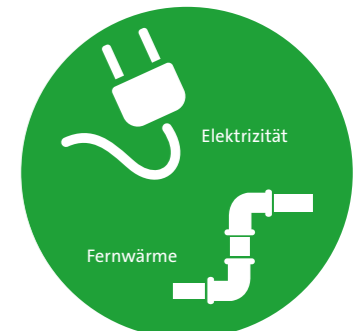


Die Ermittlung erfolgt anhand der Kategorien des Greenhouse Gas Protocols, welches die Emissionen in drei Hauptbereiche / Scopes unterteilt: direkte, indirekte und weitere indirekte Emissionen.

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. Enthalten sind außerdem die Vorketten zu den Ressourcenverbräuchen der Scopes 1 und 2.



Erklärung Well-to-Wheel



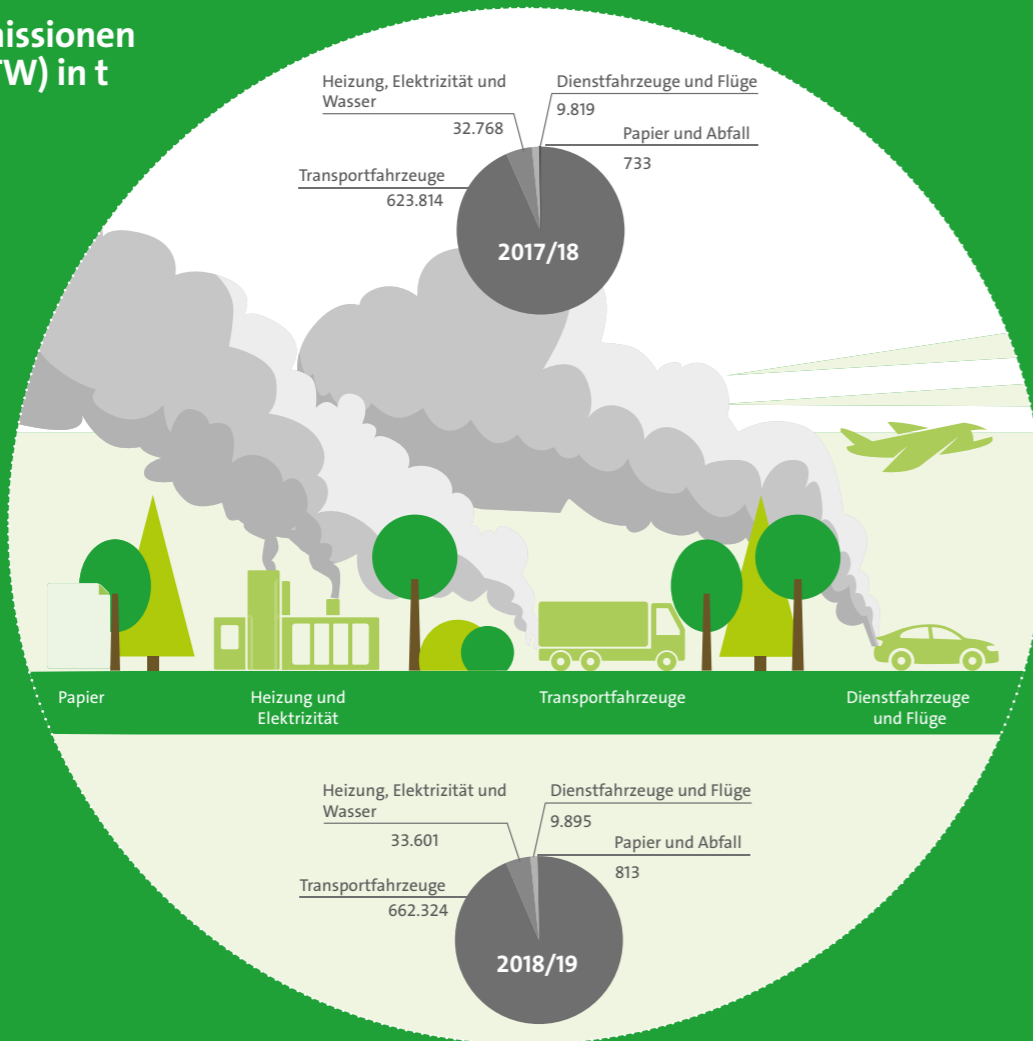
Die Emissionen aus Heizenergie, Strom- und Kraftstoffverbrauch werden nach der Well-to-Wheel-Methode berechnet, d.h. es wird eine vollständige Analyse des Kraftstoffzyklus von der Erzeugung bis zur Nutzung im Straßenverkehr durchgeführt.

Unsere Emissionen sind im Geschäftsjahr 2018/19 von 667.135 t CO₂eq² auf 706.633 t CO₂eq² angestiegen. Grund dafür ist insbesondere das stetige Wachstum der GLS Gruppe. In der aktuellen Ökobilanz sind erstmalig auch die US-amerikanischen Standorte³ enthalten, was die Vergleichbarkeit der

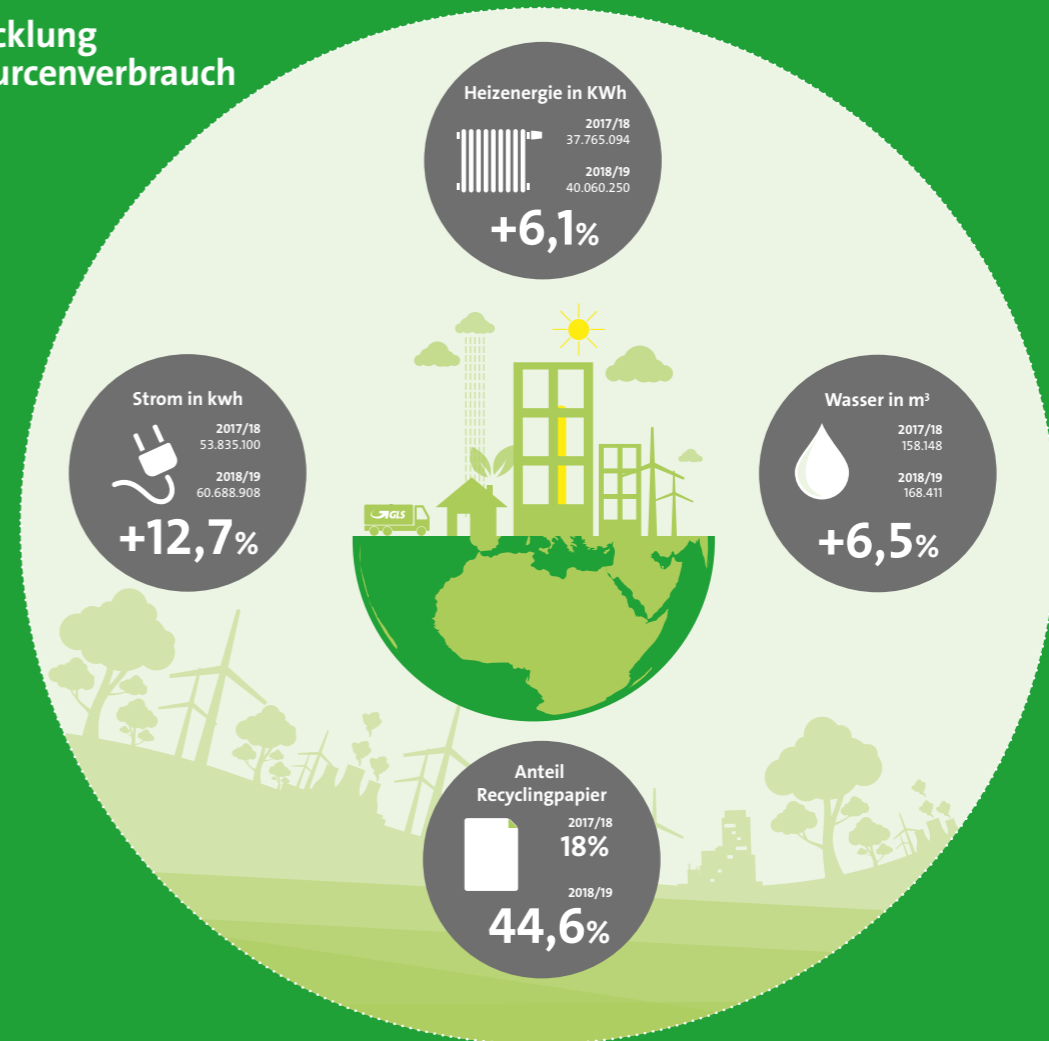
Daten beeinflusst. Im Geschäftsjahr 2017/18 wurden zudem mehr als 30 neue Standorte eröffnet und über 25 bestehende Standorte erweitert. Das Paketvolumen stieg im Geschäftsjahr 2018/19 von 584 Millionen auf 634 Millionen Pakete, wodurch mehr Liefer- und Abhol Touren sowie Langstreckentransporte notwendig waren. In den Bereichen Heizung

und Elektrizität stiegen die Verbräuche um 6,1 bzw. 12,7 Prozent verglichen mit dem Geschäftsjahr 2017/18. Der Wasserverbrauch stieg um 6,5 Prozent⁴. Der Hauptgrund für den Anstieg der Ressourcenverbräuche liegt in der erstmaligen Berücksichtigung der amerikanischen Standorte. Der Anteil an Recyclingpapier ist auf 44,6 Prozent gestiegen.

Gesamtemissionen CO₂eq (WTW) in t



Entwicklung Ressourcenverbrauch



² Die Emissionen werden als CO₂-Äquivalente (CO₂eq) angegeben. Diese berücksichtigen neben CO₂, welches mengenmäßig den größten Anteil hat, auch andere Treibhausgase, die einen Einfluss auf den Klimawandel haben.

³ Aufgrund einer Änderung des Geschäftsmodells bei GLS US sind in der Ökobilanz 2018/19 nur die Daten von Gebäuden und Reisen enthalten, aber keine Pakettransporte.

⁴ Aufgrund einer Anpassung der Daten des deutschen Wasserverbrauchs wurden die Verbrauchsdaten für Wasser im Geschäftsjahr 2017/18 von 127.545 m³ auf 158.148 m³ nach oben korrigiert.

Der Transport von Paketen bildet den Kernprozess unserer Geschäftstätigkeit. Der Umfang der Fahrzeugflotte hat sich bei den Fahrzeugen mit fossilen Antrieben um 6,7 Prozent auf über 23.000 Fahrzeuge erhöht. Daneben zählen bereits 76 eVans und 56 eBikes zur Transportflotte.⁵ Die dadurch entstehenden Emissionen reduzieren wir stetig durch eine Modernisierung der Flotte. Die positive Entwicklung hat sich im Jahr 2018 fortgesetzt. Über 81 Prozent unserer Transportfahrzeuge entsprechen bereits der Euro 5 oder Euro 6 Norm. In Zusammenarbeit mit unseren Transportpartnern arbeiten wir daran, diesen Anteil weiter zu verbessern, so müssen bspw. bei GLS Czech Republic neue Transportfahrzeuge mindestens die Euro 5 Norm

erfüllen und GLS Austria nutzt nur noch Euro 6 LKW für die Langstreckentransporte.

Bei den Dienstwagen, die bspw. für die Kundenbesuche durch den Vertrieb genutzt werden, ist der Anteil an modernen Fahrzeugen noch höher. Hier entsprechen bereits gut 98 Prozent der Euro 5 oder Euro 6 Norm. Einige Länder haben das Ziel, nur noch Dienstwagen mit Euro 6 Norm in der Flotte zu haben, bspw. GLS Spain und GLS Finland. Auch alternative Antriebe werden bei den Dienstwagen genutzt, so gibt es gruppenweit 36 Fahrzeuge mit Hybridantrieb, zwei mit Autogas und neun mit Elektroantrieb.⁶

Maßnahmen zur Verringerung unserer Umweltauswirkungen



Um den Verbrauch von Rohstoffen zu senken, gibt es bei der GLS Gruppe eine Reihe von Maßnahmen. Diese sind Bestandteil unseres gruppenweiten⁷ Umweltmanagementsystems, welches entsprechend der ISO 14001:2015 zertifiziert ist. Im Rahmen des Umweltmanagementsystems setzen sich alle Standorte eigene Umweltziele und definieren Maßnahmen und Verantwortlichkeiten, um diese zu erreichen. Die Erreichung der Ziele wird in regelmäßigen Abständen durch die Landesgesellschaften überprüft. So können bei Abweichungen frühzeitig Gegenmaßnahmen eingeleitet werden. Die Kategorien, in denen wir Ziele zur Verminderung der Umweltauswirkungen definieren, sind die Reduktion des Wasser-, Strom- und Papierverbrauchs,

die Einsparung von Heizenergie sowie die Reduktion von Abfällen. Darüber hinaus werden Ziele für die Erneuerung der Dienstfahrzeuge und der Transportflotte festgelegt. Mitarbeiter und Transportpartner sollen bezüglich Umweltaspekten geschult werden.

Eine dauerhafte Optimierung der Transporte und der Fahrzeugauslastung sowie die Gestaltung unseres Netzwerks sind strategische Ansatzpunkte, um Transportwege konsequent zu verbessern und unnötige Fahrstrecken zu minimieren. Einen weiteren Schwerpunkt bildet die Nutzung alternativer Antriebsmöglichkeiten und neuer Lieferkonzepte für den Innenstadtbereich.

⁵Stand 31.12.2018

⁶Stand 31.12.2018

⁷Das Umweltmanagementsystem bezieht alle europäischen Landesgesellschaften ein. Die USA und Kanada sind nicht eingeschlossen.

Johanna Birkhan, Senior Manager International Network Operations



Frau Birkhan, welche Aufgaben haben Sie in Ihrer Position?

Zum einen trage ich die Verantwortung für die Abteilung International Linehaul Germany, die alle Systemverkehre von Deutschland ins Ausland organisiert. Zum anderen bin ich für International Network Planning & Development verantwortlich. Hier befassen wir uns mit der Netzwerkplanung. Dies beinhaltet die Unterstützung der Länder bei operativen Anpassungen im Tagesgeschäft sowie vielfältige weitere Planungs- und Koordinationsaufgaben.

Die Optimierung von Transportwegen und die bestmögliche Fahrzeugauslastung sind wichtige Hebel zu einem umweltfreundlicheren Pakettransport. Was macht die GLS in diesem Bereich?

Um die internationalen Transportwege zu optimieren, prüfen wir derzeit Lösungen verschiedener Anbieter im Bereich Netzwerkplanung und -simulation. Ziel ist es, das bestehende Netzwerk von GLS sowie die Sendungsströme abzubilden und Optimierungspotenziale zu bewerten. Weniger Transporte durch eine noch bessere Bündelung würden den internati-

onalen Pakettransport umweltfreundlicher gestalten und gleichzeitig Kosten einsparen. Durch die Einführung eines solchen Softwaretools können die Auswirkungen einzelner operativer Veränderungen auf das gesamte Netzwerk betrachtet und verschiedene Zukunftsszenarien berechnet werden. Dies ermöglicht eine proaktive Planung.

Ein weiteres Thema, an dem wir arbeiten, welches einen direkten positiven Einfluss auf den CO₂-Fußabdruck hat, ist die Überprüfung der Fahrzeugauslastung. Aufgrund der heterogenen Sendungsstruktur sind die Anzahl der Pakete und die Gewichte der beladenen LKW sehr stark schwankend. Dadurch lassen die vorhandenen Daten nur bedingt Rückschlüsse auf die Auslastung der Fahrzeuge zu.

Wie sehen Ihre Pläne für die Zukunft aus? Wo sehen Sie noch Potenzial?

Ein wichtiges wiederkehrendes Thema stellt die verbesserte Transportplanung zur Vermeidung von Leerkilometern dar. Darüber hinaus ist für uns die Beobachtung der Entwicklung alternativer Antriebsarten für LKW wichtig, da hier die Möglichkeit zum Einsparen von Emissionen sehr groß ist. Aus diesem Grund ist auch die konsequente Überprüfung der derzeit eingesetzten Fahrzeuge bezüglich Schadstoffklasse und Dieserverbrauch ein wichtiges Thema. Großes Potenzial sehen wir auch im grenzüberschreitenden Verkehr mit Lang-LKW, da durch die erhöhte Kapazität dieser nur noch zwei von drei LKW notwendig wären. Dies wäre nicht nur umweltfreundlicher, sondern auch unter Kostenaspekten interessant.

City-Logistik und alternative Antriebe

In den vergangenen Geschäftsjahren haben wir unsere Konzepte in den Bereichen City-Logistik und umweltfreundliche Paketzustellung weiterentwickelt. Da u.a. der Druck durch Grenzwerte in immer mehr Städten wächst, aber auch das öffentliche Interesse an Umweltthemen zunimmt, setzen sich mittlerweile zahlreiche GLS-Landesgesellschaften für die erfolgreiche Umsetzung der Zustellung mit alternativen Antrieben ein. Diese Seite vermittelt einen Überblick über die verschiedenen Aktivitäten in den GLS-Landesgesellschaften, darüber hinaus planen bspw. GLS Netherlands und GLS Spain Aktivitäten in diesem Bereich.

Deutschland:

19 City-Logistik Projekte über die gesamte Bundesrepublik verteilt (Geschäftsjahr 2018/19).

Teilnahme am Förderprojekt „ZUKUNFT.DE“ des Bundesministeriums für Verkehr: Tests zum Einsatz von eVans in verschiedenen Bundesländern, um die Treibhausgasemissionen auf der letzten Meile zu reduzieren.⁸

Projekt KoMoDo⁹ in Berlin: Test nachhaltiger Lösungsansätze für den Lieferverkehr in städtischen Gebieten.



Italien:

City-Depots in Mailand und Rom, welche fast ausschließlich mit alternativ betriebenen Fahrzeugen ausliefern.

In Kooperation mit T&T Cargo Line Srl setzt GLS Italy LNG-LKW auf der Langstrecke ein.



Österreich:

Das Lastenrad-Depot in Graz verfügt über eigene Bandanlage sowie zwei Entladetore für LKW und Ladeanschlüsse für eBikes. Die eBikes im Einsatz ersetzen knapp drei Transporter.

Czech Republic:

In Prag werden seit 2018 drei alternative Transportvans mit Erdgas betrieben und verwendet.

Frankreich:

Zur Unterstützung im Weihnachtsgeschäft wurde in 2018 ein eBike für die Zustellung von Weihnachtspaketen in Strassburg verwendet. Darüber hinaus wurde ein weiteres e-Fahrzeug zur Schadstoffreduktion innerhalb der Stadt eingesetzt. Auch alternative Erdgasfahrzeuge ergänzen die Fahrzeugflotte und Frankreich. Eine weiterer Ausbau der Aktivitäten ist geplant.

Ungarn:

In Budapest werden Pakete mit zwei zusätzlichen eBikes zugestellt.

Slovakia:

In der Hauptstadt Bratislava wird für die Paketzustellung zusätzlich ein eBike verwendet.

Gruppe:

Treffen in Mailand zum Austausch der Landesgesellschaften über die Themen City-Logistik und alternative Antriebe im Sommer 2018.



⁸ Elektrifizierung der Paketauslieferung auf der sogenannten „Letzten Meile“. ZUKUNFT.DE: „Zustellverkehre kundenfreundlich, nachhaltig, flexibel und transparent. Durch Emissionsfreiheit“.

⁹ KoMoDo: „Kooperative Nutzung von Mikro-Depots durch die Kurier-, Express-, Paket-Branche für den nachhaltigen Einsatz von Lastenrädern in Berlin“

City-Logistik Düsseldorf – Leuchtturmprojekt in Deutschland



ThinkGreen und damit auch die Suche nach neuen Ansätzen zur Emissionsreduktion ist schon lange ein Thema bei GLS. Im Sommer 2016 haben wir unser erstes eBike in Konstanz eingesetzt. Heute laufen deutschlandweit zahlreiche Projekte zum Thema alternative Zustellung und es sind mittlerweile eine Vielzahl an eFahrzeugen wie eBikes und eVans für GLS im Einsatz.

In unserem Leuchtturmprojekt in Düsseldorf kommen die ersten Erfahrungen, die wir in den letzten Jahren sammeln konnten, zusammen. Mit diesem Projekt wollen wir weitere Erfahrungen sammeln, die wir für andere Städte nutzen können. In Düsseldorf haben wir uns das Ziel gesetzt, sowohl bis 2020 komplett elektrisch und emissionsfrei in der Innenstadt zuzustellen, als auch Logistik und Einzelhandel zu integrieren und damit den Verkehr in den Stoßzeiten zu reduzieren.

Damit dieses Ziel umgesetzt werden kann, spielen neben den Fahrzeugen selbst auch Depots in strategisch

guter Lage eine wichtige Rolle. Mit einem innenstadtnahen GLS-Depot in Neuss und einem City-Depot im Karstadt-Parkhaus sind die Gegebenheiten in Düsseldorf optimal. Lastenräder können circa 120 Empfänger täglich beliefern und damit eine komplette Tour mit einem dieselbetriebenen Fahrzeug ersetzen. Allerdings reichen ihre Geschwindigkeit und Reichweite nicht aus, um die Pakete vom Depot in Neuss in die Innenstadt zu transportieren. Daher werden die Pakete im City-Depot bereitgestellt und dann mit den eBikes zu den Empfängern gebracht. Neben zwei Lastenrädern sind auch acht¹⁰ VW eCrafter im Einsatz. Um die Zustellung weiter ausbauen zu können, sollen 2019 noch sechs weitere VW eCrafter hinzukommen, welche im Rahmen des Projekts ZUKUNFT.DE gefördert werden.

Um am Depot in der Innenstadt künftig auch größere eFahrzeuge laden zu können, ist in Zusammenarbeit mit der Stadt Düsseldorf und den Stadtwerken geplant, vor dem Parkhaus öffentlich zugängliche Ladeplätze mit einer Stromzapfsäule für zwei VW eCrafter zu errichten.

Damit eine durchgehende emissionsfreie Zustellung gesichert werden kann, soll der benötigte Strom für die Zustellung künftig zudem von GLS selbst produziert werden.

Mit den zwei eBikes und geplanten acht VW eCraftern könnten 1.500 Pakete am Tag emissionsfrei zugestellt und damit circa 40 Tonnen CO₂ jährlich eingespart werden. Um dieses Potenzial noch weiter ausbauen zu können, soll zudem geprüft werden, ob noch weitere alternative Fahrzeuge eingesetzt werden können. Dabei beziehen wir nicht nur die bisherigen Fahrzeugtypen in Betracht, sondern schauen uns auch andere Varianten näher an, wie eCars, eScooter oder auch eLKW. So ist ein 7,5-Tonner bereits fest eingeplant.



¹⁰ Stand September 2019

Susanne Büren, Manager Distribution Center Depot 40

Gero Liebig, Region Manager West GLS Germany



Herr Liebig, Sie haben das deutsche Leuchtturmprojekt „City-Logistik – Modell Düsseldorf“ ins Leben gerufen, welches die emissionsfreie Belieferung der Düsseldorfer Innenstadt zum Ziel hat. Wann haben Sie gemerkt, dass alternative Antriebe sich langfristig durchsetzen werden?

GL: Obwohl wir schon zuvor breite Zustimmung innerhalb der Städtspolitik bis hin zur Landesregierung erhielten, war ich tatsächlich erst durch die Entwicklungen im Sommer 2018 überzeugt als die „Klimanotstände“ in den Städten ausgerufen wurden. Endgültig überzeugt hat mich unsere heranwachsende Jugend, die auf jeden von uns, durch ihre Entschlossenheit in der aktuellen Klimadiskussion, einen enormen Handlungsdruck ausübt.

Welche Akteure benötigen Sie, um das Projekt erfolgreich zu machen?

GL: Wenn man sich mit dieser Thematik im Detail beschäftigt, wird einem mal wieder bewusst, wie facettenreich unsere spannende „Logistikwelt“ ist. So gab es an unserem Neusser Depot im Zusammenspiel mit diversen Experten, elementare Fragen von der Stromversorgung, über die Auswahl der elektrischen Fahrzeuge bis hin zur Gestaltung der Ladeinfrastruktur zu klären.

Noch größer waren die Fragen in der Düsseldorfer Innenstadt. Hier ging es unter anderem um die Wartung der innerstädtischen elektrischen Lastenfahräder und die Errichtung eines City-Depots mit Karstadt im Parkhaus. Wie bringt man die Stadt dazu, an die

Integration von Handel und Logistik zu glauben? Auch die Installation von Elektroladesäulen an der Ladezone und der exklusive Zugang zu diesen zum Zeitpunkt der Anlieferung war eine wichtige Frage, da diese Flächen der öffentlichen Hand gehören.

Warum eignet sich insbesondere die Stadt Düsseldorf für das Projekt, und was können andere Städte davon lernen?

GL: Sicher hilft diesem Projekt die Nähe unseres Depots zur Innenstadt enorm, einfach aufgrund der aktuell noch sehr begrenzten Reichweite der Elektrofahrzeuge. Viel wichtiger ist aber die große Offenheit zahlreicher Stakeholder für neue City-Logistik-Lösungen. Durch runde Tische und Messen wurde und wird der rege Austausch mit der Öffentlichkeit gesucht.

Letztendlich ist aber der entscheidende Faktor das GLS-Depot selbst. Unser Depot-Team hat sich hier in Düsseldorf viel Respekt erarbeitet durch die Entwicklung eines durchdachten „end to end“ City-Logistik-Modells, aber insbesondere auch durch die schrittweise, konsequente Umsetzung – wir handeln!

Frau Büren, welche positiven Effekte bringt das Projekt für Sie als Depotleiterin?

SB: In erster Linie ein gutes Gefühl in meinem täglichen Einsatz, also sagen und fühlen zu können, dass wir als GLS etwas tun und nicht nur reden. Darüber hinaus erhalten wir einen positiven Zuspruch von Kunden, Mitarbeitern und auch Vertragspartnern, da wir unser GLS KlimaProtect¹-Versprechen ehrlich meinen und auch an morgen denken wollen und müssen. Das Image von GLS und auch des Berufs des Zustellfahrers sind in jedem Fall gestiegen.

Frau Büren, Herr Liebig, über welche Erfolge würden Sie gern in unserem nächsten Nachhaltigkeitsbericht in zwei Jahren berichten?

GL: Wir wollen in den kommenden zwei Jahren demonstrieren, dass wir als GLS ohne Ausstoß von CO₂ Pakete in einer großen Innenstadt nachhaltig zustellen können. Die Schaffung dieser Emissionsfreiheit geht einher mit der Entzerrung des Berufsverkehrs und idealerweise auch mit einer Verringerung der gefahrenen Innenstadtkilometer.

Einen weiteren Baustein planen wir aktuell: eine Photovoltaikanlage mit Speichertechnologie und einer intelligenten Ladeinfrastruktur.

SB: Idealerweise hat unser „Düsseldorfer Leuchtturm-Projekt“ dabei geholfen, auch in anderen Großstädten die CO₂-Emissionen drastisch zu reduzieren – ganz im Sinne unseres GLS KlimaProtect-Programms!

¹ GLS KlimaProtect ist ein neues Programm der GLS Germany zum klimaneutralen Paketversand, welches im Oktober 2019 gestartet ist.

Verbesserungen an den Standorten

Neben der Optimierung der Transporte und der damit verbundenen Ressourcenverbräuche arbeiten wir insbesondere daran, unsere Zentralen und Depotgebäude umweltfreundlich zu gestalten und die Ressourcenverbräuche zu senken.

Ein hoher Anteil unserer Emissionen in den Depots wird durch unseren Stromverbrauch verursacht. Daher gibt es in vielen Landesgesellschaften bereits Aktionen zur LED-Umrüstung, bspw. in Dänemark, Ungarn, Slowenien und Österreich. In Deutschland wurden seit 2014 bereits alle Standorte auf LED umgerüstet. In den Niederlanden wurden die Lichter in der Firmenzentrale in Utrecht ausgetauscht und dabei auch darauf geachtet, dass natürlich wirkendes Licht verwendet wird, welches die Konzentration steigern und Kopf- und Augenschmerzen verringern soll. Neben der Einsparung von Strom geht es auch darum, den Anteil an Strom aus erneuerbaren Quellen zu vergrößern. So werden in Spanien¹¹ bereits 100 Prozent des genutzten Stroms aus alternativen Quellen bezogen. Beim neuen Depot in Warschau, Polen, wurden Sonnenkollektoren zur Warmwassergewinnung auf dem Dach installiert.

Die Senkung des Papierverbrauchs und die verstärkte Nutzung von Recyclingpapier sind ebenfalls Themen in vielen Ländern. Unterstützt durch eine jährliche Kampagne hat sich GLS Spanien zum Ziel gesetzt, 95 Prozent des genutzten Papiers durch Recyclingpapier zu ersetzen, bzw. 30% an den ehemaligen ASM-Standorten. Da es zum Teil schwierig sein kann, die richtigen Ansatzpunkte für das Einsparen von Papier zu finden, wurde in Belgien ein System eingeführt, das die Verbräuche der Drucker misst und diese direkt an den ThinkGreen-Verantwortlichen weiterleitet. Dadurch kann analysiert werden, wo der Papierverbrauch am höchsten ist, und so können Maßnahmen für die Reduktion ausgearbeitet werden.

Auch die Weiterentwicklung von Prozessen trägt zu einem geringeren Papierverbrauch bei. So wurde u.a. in Kroatien, Ungarn und der Slowakei ein neuer Handscanner mit elektronischer Unterschrift eingeführt. Und auch die elektronische Übermittlung von Rechnung, wie sie den Kunden bspw. in Finnland, Belgien oder Tschechien zur Verfügung steht, ist beliebt und senkt den Papierverbrauch. In Deutschland wird ebenfalls an der Umstellung gearbeitet, so werden bereits ca. 75 % der Rechnungen elektronisch verschickt.

Neben der schonenden und bewussten Nutzung von Ressourcen ist zudem die bestmögliche Entsorgung von

Abfällen ein wichtiges Thema. Der Standort Kolding in Dänemark übergibt seine Lebensmittelabfälle an ein Recyclingunternehmen, welches daraus Biogas und Düngemittel herstellt. GLS Czech Republic beendete die Nutzung von Stretchfolien und sortiert Abfälle nach Aluminium und Bioabfall. GLS Spain reduzierte die Dicke der Stretchfolien, wodurch in Summe Material eingespart werden konnte.

Die Optimierung der täglichen Prozesse an den Standorten trägt ebenfalls zu einer Verringerung unserer Umweltauswirkungen bei. So wurden die Einstellungen des Paketförderbands im Hub in Budapest, Ungarn, verbessert, so dass nun weniger Strom verbraucht wird. In Dänemark wurden Kälteschutzvorhänge an den Laderampen angebracht, um zu verhindern, dass kalte Luft in das Depot hereinströmt.

Die Sensibilisierung der Mitarbeiter für das Thema Umweltschutz ist wichtig, um weitere Prozessverbesserungen zu erreichen. Aus diesem Grund führen alle Länder Schulungen durch. So gibt es bspw. bei GLS Spain pro Mitarbeiter einmal jährlich ein persönliches ThinkGreen-Training. GLS Spain hat außerdem eine

Oferta para personal y agencia GLS
electricidad 100% libre de CO₂

Sin permanencia de ningún tipo

1 árbol por cada contrato*

Respira energía facilita estudio de optimización tarifa gratuito

Remite las últimas dos facturas por email a: gls@respiraenergia.com. Antes de 7 días recibirás los resultados del estudio, sin ningún tipo de compromiso.

www.respiraenergia.com

*Respira planta un árbol por cada 18 meses de operación continuada.

Kampagne gestartet, um die Mitarbeiter zu motivieren, auch zuhause grünen Strom zu nutzen. Zusammen mit dem Energieanbieter Respira Energia wird für jeden Vertrag eines GLS-Standortes oder -Mitarbeiters, der länger als 18 Monate besteht, ein Baum gepflanzt.

Einige Länder unterstützen auch Aktionen, die sich mit einer umweltfreundlichen Gestaltung des Arbeitsweges beschäftigen. GLS Czech Republic war beispielsweise Logistikpartner der Kampagne „Do práce na kole“ („Mit dem Rad zur Arbeit“), bei der auch 21 GLS-Mitarbeiter teilgenommen haben. Dies entspricht fast 30 Prozent der Headoffice-Mitarbeiter. GLS Slovenia hat bereits zweimal an der Aktion „Pripelji srečo v službo!“ („Bring Freude zu deiner Arbeit!“) teilgenommen, welche im Rahmen der Europäischen Mobilitätswoche jährlich im September stattfindet. Eine Fortführung ist geplant.

Grün versenden mit dem ThinkGreenService

Trotz unserer Bemühungen zur Verringerung unserer Emissionen ist der Warentransport ohne diese nicht möglich. In Deutschland bieten wir Kunden die Möglichkeit einer klimaneutralen Versandlösung. Seit 2011 ermöglicht der **ThinkGreenService**, den entstandenen CO₂-Ausstoß auszugleichen. Sobald sich die Kunden für diesen Service entscheiden, erfolgt eine Kompensation der CO₂-Emissionen durch Investitionen in Klimaschutzprojekte unseres Kompensationspartners PRIMAKLIMA e.V. Alle Projekte sind nach international anerkannten Standards zertifiziert, erfüllen damit höchste Qualitätsstandards und leisten einen wirksamen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung vor Ort. In den Geschäftsjahren 2017/18 und 2018/19 haben wir zwei Projekte unterstützt. Das unterstützte Projekt in Bolivien entspricht dem Gold Standard, das Projekt in Indonesien ist nach dem Verified Carbon Standard zertifiziert.

In Bolivien werden uralte Regenwälder gerodet, um sie landwirtschaftlich nutzbar zu machen. Dadurch werden auch große Mengen CO₂ freigesetzt. Im Rahmen des Projekts vermittelt PRIMAKLIMA den Menschen vor Ort Techniken zur nachhaltigen Bewirtschaftung der vorhandenen Flächen, forstet bereits zerstörte Wälder wieder auf und sichert den Bestand. Im Jahr 2018/19 wurden hier 2.303 t CO₂ kompensiert, was einer Aufforstung von 8,31 ha entspricht.

In Indonesien unterstützen wir ein Waldschutzprojekt in der Provinz Zentral Kalimantan, bei welchem nachhaltige Arbeitsplätze außerhalb der Palmölindustrie geschaffen werden. Durch gezielte Aufforstung, den Erhalt der Artenvielfalt und die Vermittlung von neuen landwirtschaftlichen Praktiken sowie handwerklichen Fertigkeiten entstehen vielfältige neue Einkommenszweige

für die Bevölkerung. Das Projekt bildet eine Pufferzone für den Tanjung Puting National Park und erhält so den Lebensraum zahlreicher bedrohter Tierarten. In diesem Gebiet leben unter anderem der Borneo Orang Utan, der extrem seltene Sunda-Nebelparder und der Sonnenbär, der kleinste Bär der Welt. Im Jahr 2017 wurden 25 Orang-Utans ausgewildert und bereits im Frühling 2018 wurden einige Weibchen mit Nachwuchs beobachtet. Im Geschäftsjahr 2018/19 wurden Emissionen von 3.760 t CO₂ auf einer Fläche von 1,86 ha ausgeglichen. Die geringere Fläche im Vergleich zum Projekt in Bolivien liegt darin begründet, dass in Indonesien ein Großteil der CO₂-Emissionen durch die Bewahrung von torfhaltigen Böden kompensiert wird. Torfböden sind in der Lage, eine große Menge an CO₂ zu speichern, und stellen daher weltweit einen der wichtigsten CO₂-Speicher dar. Wichtig ist uns bei den Projekten sowohl der Nutzen für die Umwelt als auch der gesellschaftliche Mehrwert für die dort lebende Bevölkerung. Neben dem im Vordergrund stehenden ökologischen Nutzen können wir so auch einen sozialen Effekt erzielen.

Der durchschnittliche CO₂-Ausstoß pro Paket wird auf Basis der aktuellen Ökobilanz jedes Jahr neu errechnet. Die paketbezogene CO₂-Berechnung erfolgt in Anlehnung an die DIN EN 16258. Jedes mit dem **ThinkGreenService** versandte Paket trägt den Hinweis „ThinkGreen: CO₂-neutraler Versand“. Ab 1.000 Paketen im Jahr erhalten unsere Kunden eine Urkunde mit der Angabe der jährlich ausgeglichenen Emissionen. Unsere Kunden können somit zusammen mit uns einen Beitrag zum klimaneutralen Versand leisten – und ihr Profil als umweltbewusstes Unternehmen stärken.

Im Geschäftsjahr 2018/19 wurden in Deutschland 7,19 Millionen nationale und internationale Pakete mit dem **ThinkGreenService** versandt und damit 20 Prozent mehr als im Geschäftsjahr 2014/15. Dies entspricht einer Kompensationsmenge von 6.061 t CO₂ für 2018/19. Seit Beginn der Kooperation im November 2011 wurden insgesamt 31.872 t CO₂ ausgeglichen.

Seit April 2013 bietet auch GLS Czech Republic den **ThinkGreenService** an. In Zusammenarbeit mit dem Projektpartner „Sdruzeni krajina“ konnten hier bereits 180 Bäume gepflanzt werden und zusätzlich 80 Bäume in der Nähe unseres Standorts in Iglau. 2018 gab es zwei Gründe zu feiern: den fünften Jahrestag des **ThinkGreenService** in Tschechien sowie den 100. Jahrestag der Gründung der unabhängigen Tschechoslowakischen Republik. Zur Würdigung dieser Anlässe hat GLS Czech Republic zusammen mit der Stiftung Nadace partnerství und im Rahmen der „Trees of Liberty campaign“ 30 Lindensetzlinge gespendet, die im ganzen Land verteilt gepflanzt worden sind. ■

¹¹Die ehemaligen Standorte von ASM und Redyser werden im Laufe des Geschäftsjahres 2018/19 in das Projekt aufgenommen.



«GLS
übernimmt
soziale
Verantwortung.»

ThinkSocial Für Menschen von heute und morgen

Neben dem Einsatz für die Umwelt ist sich die GLS Gruppe auch ihrer Verantwortung im sozialen Bereich bewusst – für die GLS Mitarbeiter, unsere Transportpartner und deren Zustellfahrer sowie für die heutige Gesellschaft und zukünftige Generationen. Alle Aktivitäten, die den fairen und integren Umgang mit diesen Gruppen betreffen, bündeln wir unter dem Schlagwort „ThinkSocial“. Wir haben immer einen Blick auf unser Unternehmensumfeld und beziehen gesellschaftliche Belange in unsere unternehmerischen Entscheidungen mit ein. Besonders wichtig ist uns auch das Engagement für benachteiligte und hilfsbedürftige Menschen sowie die Unterstützung von gemeinnützigen Organisationen.

Die GLS Gruppe hat sich zum Ziel gesetzt, ein attraktiver und interessanter Arbeitgeber für alle derzeitigen und zukünftigen Mitarbeiter zu sein. Denn motivierte und zufriedene Mitarbeiter sind das Fundament jedes

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.

GLS beschäftigt 19.000 Mitarbeiter in 20 Ländern in Europa und Nordamerika. Jeder Einzelne bereichert das Unternehmen mit seinen individuellen fachlichen Kenntnissen und Talenten, seiner Herkunft, eigenen Persönlichkeit und Geschichte. Für die GLS Gruppe ist es selbstverständlich, dass Stellen ausschließlich nach Kompetenz, Leistung und Potenzial besetzt werden, denn die Qualifikation, unabhängig von persönlichen Eigenschaften wie Herkunft, Kultur, Religion, Alter und sexueller Identität, ist ausschlaggebend. Wir dulden kein diskriminierendes Verhalten, weder bei der Einstellung neuer Mitarbeiter noch im alltäglichen Umgang miteinander.

¹Stand März 2019

Die Vielfalt, Gesundheit sowie Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter ist für uns maßgeblich. Ebenso legen wir Wert auf einen respektvollen Umgang 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 und unsere Aufgaben in bester Qualität zu erfüllen. Denn nur durch beständiges Lernen und Engagement sind wir den zukünftigen Anforderungen der KEP-Branche gewachsen. Dabei ist die kontinuierliche Qualifizierung des Nachwuchses genauso wichtig wie die Entwicklung unserer langjährigen Mitarbeiter durch Weiterbildungen und persönliche Förderung.

Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiter sind der Motor, mit dem es uns möglich ist, jeden Tag Spitzenleistungen in bester Qualität zu erbringen. Zum Ende des Geschäftsjahres 2018/19 waren 19.000 Mitarbeiter bei GLS beschäftigt. 37 Prozent unserer Mitarbeiter sind im kaufmännischen Bereich tätig, beispielsweise in den verschiedenen Bereichen der Verwaltung. Die anderen 63 Prozent unserer Mitarbeiter arbeiten im gewerblichen Bereich, wie etwa in den Hallen der Depots. Die Auslieferung von Paketen wird durch Zustellfahrer übernommen, welche die Angestellten unserer Transportpartner sind. In diesen Zahlen sind somit keine Zustellfahrer eingeschlossen.

Die Gesundheit, Qualifikation und soziale Absicherung unserer Mitarbeiter ist für uns ein ganz besonders wichtiges Anliegen, denn sie sind ein zentraler Erfolgsfaktor des Unternehmens. 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 tragen mit ihrem Wissen und ihren Erfahrungen auch zu Verbesserungen in den täglichen Abläufen bei. Um die Meinungen und Ideen unserer Mitarbeiter stärker in unternehmerische Entscheidungen einbeziehen zu können, führen einige Landesgesellschaften Mitarbeiterumfragen durch. Themen der Befragungen sind zum Beispiel die allgemeine Mitarbeiterzufriedenheit, die Bewertung des Arbeitsumfelds oder auch Fragen zur Gesundheit und Sicherheit oder zu Aus- und Weiterbildung. So führt zum Beispiel GLS Hungary eine jährliche Befragung über die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter durch. Hierbei geht es unter anderem darum, ein Feedback über die Arbeitsbedingungen sowie

Die GLS Gruppe setzt sich auch aktiv für eine vertrauensvolle und intensive Beziehung zu den Transportpartnern ein, um durch einen dauerhaften Austausch eine gute Zusammenarbeit zu gewährleisten (siehe Kapitel ThinkResponsible).

Ebenso wollen wir der Gesellschaft etwas zurückgeben und unterstützen deshalb zahlreiche Projekte, indem wir zum Beispiel Paketdienstleistungen übernehmen oder sie finanziell fördern. Die unterstützten Projekte sind dank unserer Landesgesellschaften in ganz Europa, den USA und Kanada und der zahlreichen guten Ideen unserer eigenen Mitarbeiter zur Hilfe vor Ort sehr vielfältig.

persönliche Meinungen über Karriereoptionen oder Wertschätzung am Arbeitsplatz zu bekommen.

Auf Landesebene gibt es bereits zahlreiche unterschiedliche Maßnahmen für die Einbindung der Mitarbeiter. So führt GLS Italy regelmäßig Umfragen in ausgewählten Depots über die Zufriedenheit am Arbeitsplatz durch. In Österreich gibt es unter anderem ein individuelles Mitarbeitergespräch einmal im Jahr sowie eine E-Mail-Adresse für Verbesserungsvorschläge und ein soziales Intranet, über das Neuigkeiten und Informationen ausgetauscht werden können. GLS France veranstaltet einmal im Monat ein Komitee im Bereich Soziales & Wirtschaft, um Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, ihre Themen und Anforderungen mit in Entscheidungen einzubringen.

Wichtig ist uns auch, dass die Mitarbeiter über aktuelle Entwicklungen und Entscheidungen des Managements informiert sind. So gibt es bspw. bei GLS Hungary ein halbjährliches Treffen mit dem Landeschef, bei welchem Fragen gestellt werden können. Außerdem gibt es ein jährliches Mitarbeiterevent in zwanglosem Rahmen zum Austausch zwischen Depots und Geschäftsführung. In Italien werden jedes Jahr die Ergebnisse des Geschäftsjahres und die aktuellen Projekte an drei Standorten vorgestellt. Auch in Deutschland gibt es regelmäßig Town Hall Meetings an den Verwaltungsstandorten mit der Geschäftsführung.

Diversität und Inklusion

Die GLS Gruppe ist der festen Überzeugung, dass Vielfalt die gemeinsame Arbeit verbessert und das Unternehmen bereichert. In der gesamten GLS Gruppe sind Menschen mit über 100 verschiedenen Nationalitäten beschäftigt.





Vor allem sollte niemand wegen einer Behinderung vom selbstbestimmten Leben ausgeschlossen sein, was das Recht auf Bildung und Arbeit einschließt. Aufgrund der vielen körperlichen Tätigkeiten in unserer Branche ist der Einsatz von Menschen mit Behinderungen teilweise jedoch schwierig. Dennoch gibt es verschiedene Wege, Menschen mit Behinderung bei GLS miteinzubeziehen und zu unterstützen. So arbeitet GLS Italy mit Organisationen zusammen, die die Integration und Inklusion von Menschen mit Behinderung fördern und damit ihre Chancen auf ein eigenständiges Leben verbessern wollen. Das italienische Depot in Brescia kauft zum Beispiel Kalender von der Gesellschaft „La Mongolfiera Onlus“ und verteilt

diese dann an seine Kunden. Um Menschen mit einer Beeinträchtigung zudem eine Arbeit zu geben, leitet das Depot regelmäßig administrative Aufgaben, wie Rechnungen, an diese zur Bearbeitung weiter. Ähnliche Formen der Zusammenarbeit gibt es bei GLS Spain. Hier werden in Kooperation mit verschiedenen NGOs Menschen eingestellt, die unter anderem aufgrund einer Behinderung nur schwer einen Arbeitsplatz finden. Eine Kooperation erfolgt mit dem Center „La Calaixera“, das Menschen mit psychischen Krankheiten fördert und Unternehmen dabei unterstützt, Arbeitsplätze für diese zu schaffen. Zusammen mit „La Calaixera“ bietet GLS Spain Expresszustellungen in Barcelona und den umliegenden Ballungsgebieten an.

Der Mensch im Fokus

Die Wettbewerbsstärke und Innovationskraft eines Unternehmens ist maßgeblich von der Qualifikation der Mitarbeiter geprägt. Aus diesem Grund ist die Suche nach neuen Talenten und 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. Wir bemühen uns deshalb, den Nachwuchs auf vielfältige Art und Weise zu fördern.

GLS Germany engagiert sich seit vielen Jahren in der Berufsausbildung. Mit der Ausbildung junger Menschen werden individuelle Entwicklungschancen gefördert und sichergestellt, dass kontinuierlich qualifizierte Berufseinsteiger das Unternehmen bereichern. Je nach Abschluss und persönlichen Interessen haben Schulabgänger die Wahl zwischen einem vielfältigen Angebot an Ausbildungen oder einem dualen Studium. Zudem versucht GLS Germany, auch mehr Frauen für die immer noch männerdominierte Branche der Logistik zu begeistern. Deswegen öffneten wir auch 2018 und 2019 im Rahmen der Initiative „Girls Day“ die Tore, um Schülerinnen zu zeigen, wie vielseitig ein Logistikunternehmen

sein kann, und um ihnen die Berührungspunkte mit „typisch männlichen“ Berufsbildern zu nehmen.

GLS Hungary beteiligt sich am Tag der Logistik der deutschen Bundesvereinigung Logistik (BVL) und öffnet die Türen ihres zentralen Hubs für einen Tag im Jahr. Die Resonanz auf das Projekt war besonders bei Bildungseinrichtungen sehr positiv, und GLS Hungary erreichen seitdem eine wachsende Zahl von Anfragen durch Schulen, welche außerhalb dieses Tages ebenfalls die Anlagen besichtigen möchten.

Im Dezember 2017 hat GLS Germany den „Top Company Award“ von dem Bewertungsportal kununu erhalten. Dieses Siegel wird an die Unternehmen verliehen, die von ihren Arbeitnehmern besonders gute Bewertungen erhalten haben. Damit gehört GLS Germany zu gerade einmal 3,8 % der Unternehmen auf kununu, die sich für diese Auszeichnung qualifizieren konnten. Diese Auszeichnung spornt uns zudem an, auch weiterhin ein attraktiver Arbeitgeber zu bleiben. Zudem hat die GLS Germany in den letzten beiden Geschäftsjahren ihr Employer Branding auf die Social Media-Kanäle LinkedIn und Facebook ausgeweitet. Eine besondere Würdigung des Engagements ist die Auszeichnung mit dem fünften Platz im Gesamtranking der Studie „Best Recruiters“ und dem ersten Platz in der Branche Transport / Verkehr / Logistik. Die Studie prüft jährlich auf wissenschaftlich



fundierter Basis die Recruiting-Qualität großer Arbeitgeber. In Deutschland untersuchte und bewertete Best Recruiters in diesem Jahr über 400 große Unternehmen anhand von 203 Kriterien. Die Analyse konzentrierte sich auf die Karriere-Website, Mobile Recruiting, Social Web, Online-Stellenausschreibungen und den Umgang mit Bewerbern. Im Zuge der Studie wurden auch Bewerbungen an jeden getesteten Arbeitgeber versendet und die Resonanz ausgewertet - unter zeitlichen sowie inhaltlichen Gesichtspunkten. GLS erreichte 85,5 Prozent der möglichen Punkte.

Mitarbeiter fördern und unterstützen

Damit unsere Mitarbeiter auch zukünftig die Wünsche unserer Kunden bestens erfüllen und den kommenden Herausforderungen des Marktes gewachsen sind, kümmern wir uns heute um das notwendige Know-how für morgen.

Die GLS Gruppe ist bestrebt, die individuellen Stärken und Talente jedes einzelnen Mitarbeiters aktiv zu fördern. Deswegen unterstützen wir unsere Mitarbeiter durch passgenaue Schulungen und Förderprogramme in ihrer fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung. Die einzelnen Aktivitäten zur Mitarbeiterförderung liegen hier stark in der Verantwortung der Länder. Auf Gruppenebene werden vor allem die Group A und B Executives, also die Mitarbeiter der ersten und zweiten Führungsebene, geschult. Der Frauenanteil im Bereich dieser 266 Führungskräfte liegt bei 16,5 Prozent.

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 den Niederlanden gibt es ein ähnliches Konzept. Bei dem sogenannten „GLS Introdag“ wird das Unternehmen den neuen Mitarbeitern durch eine interaktive Präsentation vorgestellt. Zudem können sie erste Kontakte zu ihren Kollegen knüpfen und das Gelände während einer Tour näher kennenlernen.

Da es in der ersten Zeit oftmals eine Vielzahl von Informationen gibt, hat GLS Poland eine Broschüre mit wertvollen Tipps für den Einstieg erstellt, um unseren

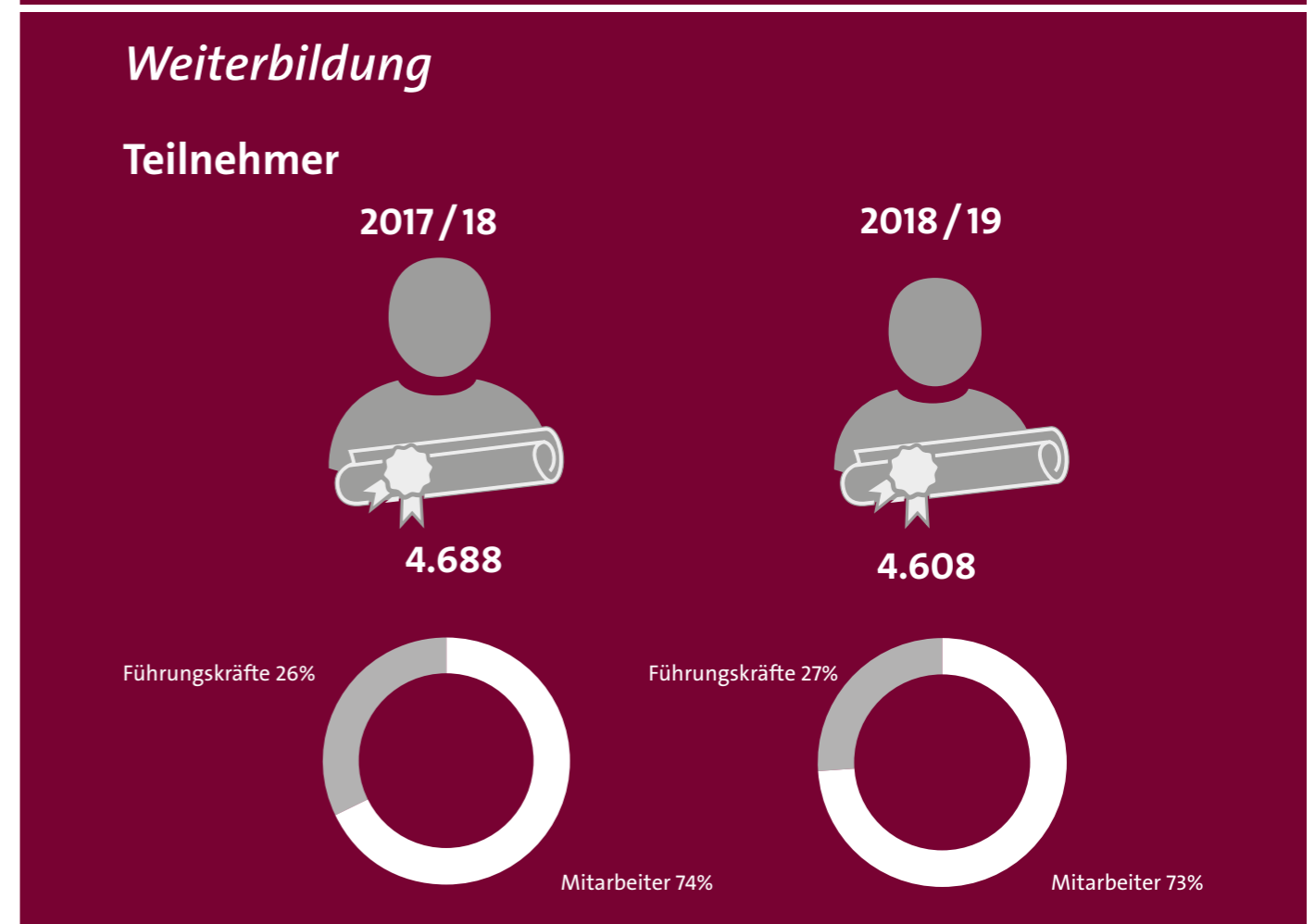
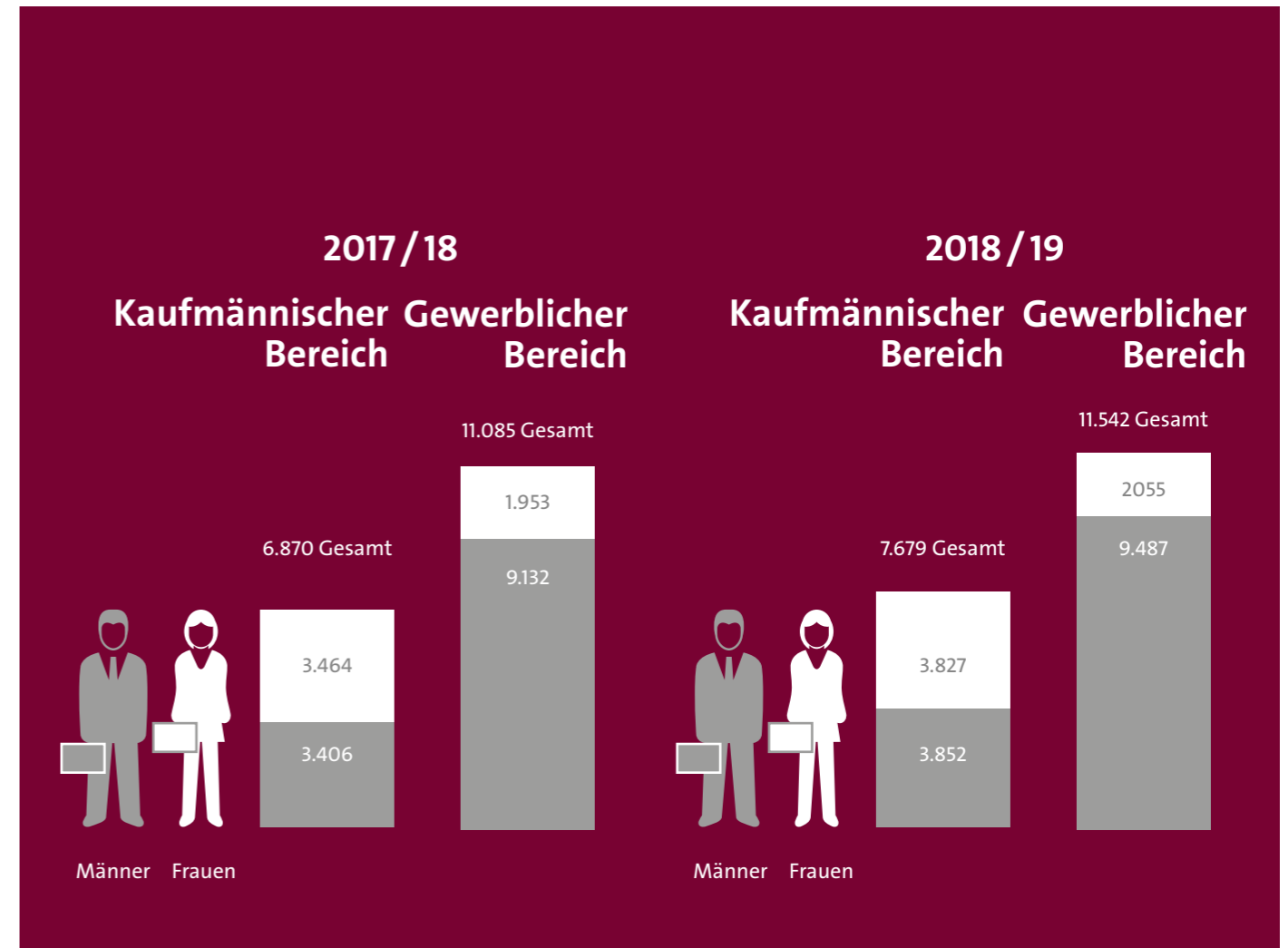
neuen Kollegen den Anfang zu erleichtern. Mitarbeiter in Belgien erhalten ebenfalls eine Broschüre an ihrem ersten Tag mit den wichtigsten Informationen über unser Unternehmen sowie eine kleine GLS-Geschenktüte, die ihnen im Zuge des Onboardings überreicht wird.

Um interne Talente weiter zu fördern, hat GLS France ein Trainingsprogramm für ausgewählte Mitarbeiter eingeführt, die sich zum Beispiel aufgrund von besonderen Führungspotenzialen hervorragen haben. Bei dem sogenannten Talent-Trainingsprogramm wurden die Teilnehmer von September 2017 bis Juni 2018 in verschiedenen Bereichen geschult, wie Stressmanagement oder Wissen über GLS. Da das Format gut angekommen ist, wurde im September 2018 eine weitere Runde mit neuen Mitarbeitern gestartet. Außerdem gibt es in Frankreich ein Training, das für alle Mitarbeiter in Managementpositionen ausgerichtet ist. Hierbei werden sie in den geforderten Verhaltensweisen und Fähigkeiten geschult, die GLS France von Managern erwartet.

Seit 2012 bietet GLS Germany das Management Development Programme (MDP) an. In diesem Programm werden Nachwuchskräfte auf Managementpositionen vorbereitet. Die Teilnehmer haben verschiedene Ausbildungen und Hintergründe und sind in diverse Schulungseinheiten eingebunden. Ein internes Betriebswirt-Programm ergänzt das Fortbildungsangebot der GLS Germany seit 2014. Das Programm bereitet die Nachwuchsführungskräfte auf Leitungspositionen wie Depot-, Operations- oder Transportmanager vor. Erfolgreiche Absolventen können darauf ein Bachelorstudium aufbauen und sich bereits erbrachte Leistungsnachweise an der Hochschule anrechnen lassen.

Bei GLS Spain gibt es ein Training speziell für das mittlere Management. Während dieser Schulung werden Personalthemen sowie die Unternehmensabläufe der GLS behandelt, um Manager in ihrer Arbeit weiter zu unterstützen. Bei GLS Belgium werden Mitarbeiter mit mehreren Operations-Trainings geschult. Je nach Tätigkeit wird das Wissen einiger Mitarbeiter zudem über ein Onlinelernntool aufgefrischt. Auch GLS Ireland bietet zahlreiche Trainings für Mitarbeiter an. So gab es unter anderem im Mai 2017 ein Erste-Hilfe-Training, eine Schulung als Brandschutzwart, sowie fachliche Trainings zu den Themen ISO-Grundlagen und GDP.

Neben der beruflichen Qualifikation wird bei GLS auch viel Wert auf gute zwischenmenschliche Beziehungen gelegt, um insgesamt gute Ergebnisse erzielen zu können.



Bei GLS Denmark wird der emotionale Intelligenz (EQ) immer mehr Bedeutung beigemessen. Neben dem Bewusstsein über eigene Gefühle und Bedürfnisse, befasst sich EQ ebenfalls mit der Einsicht und Anerkennung der Emotionen von anderen. Dadurch können unter anderem Barrieren innerhalb von Teams abgebaut und engere Beziehungen aufgebaut werden. Dieses Potenzial von EQ wurde von der Human Resource Abteilung erkannt. Persönliche Profile werden nicht mehr nur beim Recruiting eingesetzt, sondern aktiv im Personalmanagementprozess integriert. So wird unter anderem Managern aufgezeigt, worauf sie bei ihren Mitarbeitern achten sollten. Aber auch Führungskräfte legen ihr Persönlichkeitsprofil offen, sodass ihre Arbeits- und Denkweise verständlicher wird. Die Reaktionen bei GLS Denmark auf diese Strategie sind sehr positiv. Mitarbeiter und Manager berichten, dass viele kleine Konflikte dadurch vermieden werden können und der Respekt untereinander sowie vor der Leistung jedes Einzelnen gestiegen ist.

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. Außerdem implementierte GLS France 2017 ein neues Programm für Nachwuchsführungskräfte, welche auf einem mehrtägigen Training auf zukünftige Managementaufgaben vorbereitet werden. Alle Mitarbeiter, die länger als ein Jahr bei GLS Denmark arbeiten, werden zu einem Entwicklungsgespräch mit ihrem Vorgesetzten eingeladen. Bei GLS Germany findet jedes Jahr ein Mitarbeitergespräch statt.

Wir finden es wichtig, dass die Integration von Mitarbeitern aus anderen Ländern sichergestellt wird. Damit die Mitarbeiter die Sprache erlernen und die Kultur des Landes besser verstehen, bietet GLS Denmark Dänisch-Kurse an. Auch GLS Netherlands bietet Niederländisch-Kurse für Mitarbeiter an, die keine Muttersprachler sind.

Als die neu akquirierten Unternehmen ASM und Redyser mit GLS Spain zusammengeführt wurden, sind verschiedene Unternehmenskulturen aufeinandergetroffen. Um dennoch eine einheitliche und harmonische Kultur bei GLS Spain zu bewahren, wurde zusammen mit dem externen Beratungspartner „Delivering Happiness“ ein Kultur-Fusions-Projekt ins Leben gerufen, welches von September 2018 bis Juni 2019 stattfand.

GLS Spain arbeitet mit verschiedenen NGOs zusammen, um unter anderem auch Menschen über 45 Jahren, denen es oftmals schwer fällt, (wieder) in den Arbeitsmarkt einzusteigen, eine Beschäftigungsstelle zu bieten.

Über die fachliche Förderung hinaus ist uns auch das persönliche Wohlbefinden unserer Mitarbeiter wichtig. Es werden vielfältige Ansätze verfolgt, um dieses zu unterstützen.

GLS Netherlands investiert langfristig in alle Mitarbeiter, indem sie sicherstellen, dass sie nicht nur ihren derzeitigen Job ausführen können, sondern auch bis zu ihrem Ruhestand fit, gesund und einsatzfähig bleiben. Dies geschieht durch persönliche Finanzplanung, periodische Gespräche zwischen den Mitarbeitern und Managern und durch individuelle Gesundheitspläne. In 2018 ist in den Niederlanden außerdem das Projekt „Employee Journey“ ins Leben gerufen worden. Dabei geht es darum, eine Strategie zu entwickeln, die die Motivation von Mitarbeitern fördern sowie sie bei ihrer Gesundheit und Weiterbildung unterstützen soll. Diese Prozesse werden als eine Reise angesehen, auf deren Weg GLS Netherlands zu einem lernenden Unternehmen wird.

Zudem werden vielfältige Aktionen durchgeführt, um den Zusammenhalt zwischen den Mitarbeitern zu fördern und eine angenehme Arbeitsatmosphäre zu schaffen. GLS Hungary hat anlässlich des Weltfrauentages 2018 einen kleinen Film zur Wertschätzung von Frauen bei GLS und darüber hinaus zusammen mit den Mitarbeitern erstellt (<https://www.youtube.com/watch?v=IQ0TGifjQD4>). Abgesehen von einer wichtigen und schönen Geste war das Projekt zudem eine Maßnahme zur Stärkung des Teams, da sich alle Interessierten am Dreh beteiligen konnten.

Bei GLS Denmark gibt es unterschiedliche Strategien, die allgemein die Zufriedenheit der Mitarbeiter steigern sollen. So wurde ein Intranet-Update eingeführt, um alle Beschäftigten über interne News und Veränderungen auf dem Laufenden zu halten. Mit Hilfe von verschiedenen Workshops, die teamübergreifend angeboten worden sind, wurden Aktionspläne ausgearbeitet, um die Mitarbeiter noch weiter miteinbinden zu können. Für neue Mitarbeiter wurde zudem der Onboarding-Prozess weiterentwickelt, um ihren Einstieg zu erleichtern. Aufgrund dieses großen Engagements wurde GLS Denmark als einer der fünf attraktivsten Arbeitgeber in Dänemark ausgezeichnet.



Regelmäßig beziehen wir auch die Familien unserer Mitarbeiter bei Festen oder Aktionen mit ein. GLS Poland organisiert einmal im Jahr einen Familientag, bei dem an zahlreichen Standorten für Mitarbeiter und Transportpartner sowie deren Familien verschiedene Aktivitäten angeboten werden, wie zum Beispiel große Picknicks. In Kroatien wird während der Weihnachtszeit ein Weihnachtsfest für die Kinder von Mitarbeitern organisiert. In Belgien gibt es ein Mitarbeiterfest der besonderen Art. Bei dem sogenannten ThxVille in der

belgischen Gemeinde Boom, das ganz konkret auf die Danksagung an Mitarbeiter ausgerichtet ist, beteiligen sich mittlerweile über 400 Unternehmen. Neben unterschiedlichen Essens- und Getränkemöglichkeiten werden zahlreiche Aktivitäten und Unterhaltungspunkte angeboten. Auch GLS Belgium nutzt diese Chance und lädt alle Mitarbeiter, Transportpartner und Zustellfahrer sowie deren Familien zu diesem Event ein, als Wertschätzung für ihre Leistungen. Wenn Mitarbeiter bei GLS Spain Eltern werden, erhalten sie einen „Baby-Korb“ als Geburtsgeschenk. Dieser Präsentkorb wird in Kooperation mit der Juan XXIII Foundation – Roncalli zusammengestellt, die sich für die soziale und berufliche Integration von Menschen mit geistiger Behinderung einsetzt.

Arbeits- und Gesundheitsschutz für Mitarbeiter und Transportpartner

Damit ein Unternehmen agil und produktiv sein kann, müssen auch die Mitarbeiter gesund und fit bleiben. Durch präventives Gesundheits- und Arbeitssicherheitsmanagement tragen wir zum Erhalt der körperlichen und psychischen Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter bei.

In allen Landesgesellschaften gibt es ein strukturiertes System für den Arbeits- und Gesundheitsschutz mit vielfältigen Aktivitäten. GLS Italy ist seit dem Geschäftsjahr 2015/16 nach OHSAS 18001 (Arbeitsschutzmanagement) zertifiziert.

Um die Reduzierung von Arbeitsunfällen kümmert sich der Bereich „Occupational Health and Safety“ (OHS) (dt. berufliche Gesundheit und Sicherheit). Die unternehmensweite OHS-Abteilung setzt Mindeststandards, die für alle verpflichtend sind. Im Zuge dieser Standards und der jeweiligen lokalen Gesetzgebungen

erarbeiten die einzelnen GLS-Länder ihre eigenen OHS-Systeme. Dadurch können wir sicherstellen, dass länderspezifische Besonderheiten berücksichtigt werden, aber dennoch alle den von GLS geforderten Sicherheitsstandards entsprechen. Zur Überprüfung der gesetzten Standards werden regelmäßig Reportings angefordert sowie Audits vor Ort durchgeführt.

Im Sommer 2018 wurden mit der Einführung eines Group Occupational Health & Safety Manuals verbindliche, gruppenweite Arbeitsschutzanforderungen festgelegt, welche auf den Vorgaben der Europäischen Arbeitsschutz-Rahmenrichtlinie basieren. Zudem wird seit Januar 2019 erstmalig eine Gruppen-OHS-Audit-Kampagne in allen Ländern der Gruppe durchgeführt. In diesem Audit werden die definierten Standards überprüft, notwendige Korrekturmaßnahmen ermittelt. Diese werden in einem Aktionsplan beschrieben und auf Landesebene abgearbeitet.

Um die Anzahl an Arbeitsunfällen langfristig verringern zu können, sind vier Bausteine ausgearbeitet worden:

- Betonung des Themas durch das Management und die Geschäftsführung sowie Betonung des allgemeinen Bewusstseins
- Untersuchung aller Unfälle
- Definition von Maßnahmen zur Verbesserung
- Bestätigung der Effektivität von verbessernden Maßnahmen

Die Umsetzung dieser standardisierten Bausteine in den Ländern wird mit den jeweiligen Landesbeauftragten ausgearbeitet, um eventuelle Ausnahmen und Besonderheiten beachten zu können.

Neben dem großen Bereich der Arbeitssicherheit gibt es viele kleine Maßnahmen, die unsere Mitarbeiter zu einem bewussteren Umgang mit ihrer Gesundheit motivieren sollen. Um für mehr Bewegung am Arbeitsplatz zu werben, gab es in Belgien eine „Treppen-Woche“, bei der mit einer Motivationskampagne dafür geworben wurde, auf den Aufzug zu verzichten und lieber die Treppe zu nehmen. Bei GLS Hungary wurde eine Blutspendenaktion im Hub organisiert, um anderen Menschen zu helfen. Da diese Aktion bei den Mitarbeitern sehr gut ankam, soll sie nun zwei Mal im Jahr stattfinden. Eine ähnliche Aktion ist in der Slowakei ebenfalls sehr gut angekommen und soll nun auch dort fortgeführt werden.

Laufen ist eine Sportart, die von vielen GLS-Standorten unterstützt wird, um einen aktiven und gesunden Lebensstil zu fördern. In Belgien gibt es ein GLS-Lauf-Team, das im April 2018 am Spartacus-Lauf teilgenommen hat, einer Hindernisstrecke, die es möglichst schnell zu überwinden gilt. GLS Belgium hat die Teilnahmekosten übernommen und für jedes Mitglied des Teams 5 € an die Organisation „Thousand hills of hope“ gespendet, die sich für die Bekämpfung von Armut in Ruanda einsetzt. Auch bei GLS Hungary wurde ein Unternehmensteam gegründet, das 2018 an insgesamt drei Laufereignissen teilgenommen hat. In Polen wird der GLS Runners Club fest im Budget eingeplant. Dieser hat zum Beispiel 2018 am „Business Run“ zusammen mit über 22.000 anderen Läufern teilgenommen.

GLS Czech Republic unterstützte 2018 wieder die Aktion „Bike to work“, bei der die Menschen dazu motiviert werden sollen, mit dem Fahrrad anstatt dem Auto zur Arbeit zu kommen. Auch diesmal haben sich wieder zahlreiche GLS-Mitarbeiter beteiligt und dafür gleichzeitig etwas für ihre Gesundheit getan sowie CO₂ eingespart.

In den USA wird der Mai auch „Brain Tumor Awareness Month“ genannt und dafür genutzt, das Bewusstsein über Gehirntumore zu stärken. Unsere Kollegen in den USA haben sich daran beteiligt und am 18. Mai 2018 alle grau zur Arbeit getragen, was die offizielle Farbe der „Awareness Ribbon“ für Hirntumore ist. GLS US hat diese Ansteckschleifen zusätzlich an alle Mitarbeiter verteilt, damit die Solidarität auch nach draußen weitergetragen werden kann.

Auch die mentale Gesundheit ist uns wichtig. Damit Mitarbeiter eine Anlaufstelle haben, hat GLS France eine kostenlose Telefonhotline eingerichtet. Bei Problemen am Arbeitsplatz, aber auch bei familiären oder persönlichen Angelegenheiten, können sich die Mitarbeiter rund um die Uhr an diese Hotline wenden, die von psychologischen Experten betreut wird. In Belgien können Mitarbeiter, die Beschwerden haben oder sich unwohl mit ihrer Arbeit fühlen und nicht ihren Vorgesetzten ansprechen möchten, einen Berater innerhalb der GLS oder auch einen externen Berater kontaktieren, welche den Mitarbeiter bei Bedarf an einen Psychologen weiterverweisen.

Neben der Verantwortung für unsere eigenen Mitarbeiter, achten wir auch auf die Sicherheit und Gesundheit der für unsere Transportpartner tätigen Zustellfahrer. Mit der gruppenweiten RoadSafety Kampagne (siehe Seite 38) wird das Bewusstsein für das Thema Sicheres Fahren gestärkt. Um die Probleme und Herausforderungen unserer Zustellfahrer besser zu verstehen, gibt es bei GLS Portugal den Fahrertag. Hier begleiten Mitarbeiter und Manager die Zustellfahrer für einen Tag bei ihrer Arbeit und tauschen ihre Erfahrungen anschließend untereinander aus. Über das CEM Project (Customer Experience Management) erhalten auch die Zustellfahrer bei GLS Belgium regelmäßig Schulungen. Bei GLS Hungary werden Videos eingesetzt, um den Zustellfahrern schnell und einfach die wichtigsten Dinge zu erklären.



Andira Fara,
Director of Marketing,
GLS US



Frau Fara, wie wichtig sind soziale Aktivitäten bei GLS US?

Hier in den Vereinigten Staaten spielt es für uns eine besonders wichtige Rolle, der örtlichen Gemeinschaft etwas rückzugeben. Studien zeigen, dass mehr als 80 % der Konsumenten soziale Verantwortung und/oder Engagement für die Gemeinschaft bei der Wahl eines Unternehmens berücksichtigen. Das Engagement für die Gemeinschaft stärkt darüber hinaus unser Ansehen, verbessert die Mitarbeitermoral und unterscheidet uns von Wettbewerbern.

Fokussieren sich ihre Aktivitäten auf besondere soziale Bereiche?

Unsere Aktivitäten fokussieren sich auf Bereiche, in denen wir unsere Zustellmöglichkeiten für das Wohl anderer einsetzen können. Zum Beispiel haben wir eine Buchsammelfahrt mit der Children's Book Bank an unserer Geschäftsstelle ausgerichtet, in der 150 Bücher gesammelt werden konnten. Mit Hilfe von GLS-Zustellfahrzeugen wurden die Bücher in die

Children's Book Bank Bücherei in Portland, Oregon gebracht. In Kent, Washington, haben wir Essen und Kleidung für bedürftige und obdachlose Personen gesammelt. Diese wurden dann mit GLS-Vans an zwei lokale, gemeinnützige Organisationen gestellt. Diese Aktivitäten haben mehrfachen Sinn. Einerseits sind wir so in der Lage, GLS der Gemeinschaft näher zu bringen und ihr gleichzeitig zu helfen. Andererseits schätzen unsere Mitarbeiter es, dass ihr Arbeitsgeber zur lokalen Gemeinschaft beiträgt und diese unterstützt.

Werden auch Maßnahmen unterstützt, die nicht direkt Transport benötigen?

Ja, wir versuchen ebenfalls das Bewusstsein für wichtige Anliegen zu wecken, auch wenn das bedeutet, keine Güter zuzustellen. Zum „Internationalen Tag des Pakets 2017“ trugen die Mitarbeiter die Farbe Grau, um den Brain Tumor Awareness Month zu unterstützen. Einige Teammitglieder nahmen darüber hinaus am Bay Area 5K Tumor Walk in San Francisco teil.



Aktiv für die Gesellschaft

Auch in den vergangenen zwei Geschäftsjahren gab es vielfältige soziale Aktivitäten in unseren Landesgesellschaften. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele aus den jeweiligen Ländern.

GLS Austria

Um Kindern eine kleine Freude machen zu können, spendet GLS Austria regelmäßig Geschenke an die oberösterreichische (OÖ) Kinder-Krebs-Hilfe, bspw. zu Ostern und Weihnachten. Außerdem wird das Haus Miriam der Caritas in Wien regelmäßig unterstützt, welches Frauen in Notsituationen unterstützt und bei einem Neustart hilft. So wurden bspw. zum Valentinstag kleine Geschenke mit Duschgel, Kinogutscheinen und weiteren Aufmerksamkeiten überreicht.

GLS Belgium

GLS Belgien unterstützt mit verschiedenen Aktionen wohltätige Fußball-Vereine im Land. Im März 2018 haben sie zum Beispiel ein Fundraising-Dinner veranstaltet. Mit den Einnahmen und Spenden aus diesem Event haben sie die Organisation „Obdachlosen-Fußball“ unterstützt. Zudem laden sie regelmäßig Mitglieder des Obdachlosen-Cups oder Fußballfans aus Flüchtlingsheimen zu Spielen der „Red Devils“ ein, wie die belgische Nationalmannschaft genannt wird.

2018 war GLS Belgium erstmals offizieller Transportpartner für den „Rode Neuzen Dag“. Die Grundidee dieses Tages ist es, durch den Verkauf von Roten Nasen und andere Aktionen Geld für einen guten Zweck zu sammeln.



Angefangen bei „Rode Nosen Stickern“ auf allen GLS-Fahrzeugen, über den Transport von Paketen mit Roten Nasen und den Verkauf dieser in insgesamt 57 GLS PaketShops bis zu Spendenaktionen, die von Mitarbeitern organisiert wurden, haben sich alle Mitarbeiter und Zustellfahrer tatkräftig engagiert und insgesamt über 13.500 € eingenommen. Die gesammelten Spenden kamen einer Initiative zugute, die Kindern mit psychischen Problemen direkt an deren Schulen hilft.

GLS B.V.

Die Kollegen der GLS Holding in den Niederlanden haben im März 2018 wieder einen Freiwilligentag durchgeführt und dabei den botanischen Garten „De Heimanshof“ in Hoofddorp unterstützt. Sie haben den Verwaltungsraum renoviert, den Schulgarten für die kommende Saison vorbereitet, Insektenhotels und Vogelhäuser gebaut und Bäume geschnitten.

Dicom Canada

Dicom 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 welchem die Mitarbeiter Lose kaufen können, mit denen die Hälfte des gesammelten Geldes gewonnen werden kann. Die andere Hälfte geht an Moisson Montreal.



GLS Croatia

2018 hat GLS Croatia seinen Transportservice kostenlos für den World Clean Up Day in Kroatien zur Verfügung gestellt. Der World Clean Up Day ist eine internationale Initiative, die mehr als 40 Millionen Menschen in über 150 Ländern vereint, die sich gemeinsam an einem Tag im Jahr für eine sauberere Welt einsetzen.

GLS Czech Republic

GLS Czech Republic unterstützt eine Vielzahl sozialer Projekte, im Folgenden einige Beispiele: Mit dem Projekt Social Car werden die Fahrzeuge von sozialen Organisationen und Einrichtungen erneuert, welche die Bildung, Rehabilitation und Integration von Personen mit mentalen oder physischen Beeinträchtigungen unterstützen. Seit 2016 förderte GLS Czech Republic die Anschaffung mehrerer Fahrzeuge. Seit 2017 liefert GLS außerdem kostenlos Starterpakete an alle Teilnehmer des Bike to work Projekts, mit dem die Bevölkerung motiviert werden soll, den Weg zur Arbeit mit dem Fahrrad zu fahren. Bereits seit 2011 liefert GLS zudem kostenlos Weihnachtsgeschenke an Kinder in Waisenhäuser aus. Die Geschenke werden zuvor im Rahmen der traditionellen Spendenaktion „Daruj hračku“ („Verschenke ein Spielzeug“) gesammelt.

GLS Denmark

GLS Denmark fördert unter anderem „Red Barnet – Save the children“, die sich nicht nur für die Rechte von Kindern einsetzen, sondern auch Feriencamps

und Outdoor-Aktivitäten in Dänemark organisieren. Außerdem unterstützt werden „Danske Hospitalsklovne“ (Krankenhausclowns), welche Kindern im Krankenhaus mit Spiel und Freude beistehen.

GLS Finland

GLS Finland unterstützt das Eishockey-Jugendteam Little Edges des Vereins Kaarinan Taitoluistelijat finanziell.

GLS Germany

GLS Germany unterstützt in allen sechs Regionen vielfältige soziale Aktivitäten. Zu Weihnachten 2017 wurden zum Beispiel für mehrere Senioren-Pflegeheime in sechs deutschen Städten Tannenbäume gespendet, die von GLS-Auszubildenden und Bewohnern gemeinsam geschmückt worden sind. Ebenfalls zu Weihnachten hat GLS Germany 2018, im Rahmen einer Spendenaktion für schwersterkrankte Kinder, mehr als 500 Pakete mit Weihnachtsgeschenken kostenlos an betroffene Familien und Kinderhospize in ganz Deutschland ausgeliefert. Seit mehreren Jahren liefert GLS außerdem pünktlich zum Schulbeginn

Bio-Brotboxen an Erstklässler, um ihnen und ihren Eltern eine gesunde Ernährung näher zu bringen. So wurden 2018 in Hamburg und Frankfurt circa 21.800 Brotboxen ausgeliefert.

GLS Hungary

Um die Aufklärung über gesundheitliche Risiken zu unterstützen, hat GLS Hungary kostenlos 8.000 Onkologie-Magazine zu Gesundheitszentren und Krankenhäusern transportiert. Zu Weihnachten 2018 wurden von GLS Hungary zudem an Schulen Pakete für bedürftige Kinder abgeholt, die zuvor von Kindern mit Spielsachen befüllt worden sind, und an regionale Malteser Standorte gebracht.

GLS Ireland

Der Markenbotschafter von GLS Ireland, Sportkommentator Dave McIntyre, sammelte 2018 über seine Triathlon-Teilnahme Geld für die Peter McVerry-Stiftung. Die Stiftung engagiert sich für Obdachlose, indem sie kostengünstige Unterkünfte anbietet, vor allem für Jugendliche und Erwachsene mit besonderen Bedürfnissen.



GLS Italy

GLS Italy engagiert sich auf vielfältige Weise. Zum Beispiel wurde im Herbst 2017 das Krankenhausfest für Therapieclowns gesponsert, bei dem unter anderem einige Workshops für Kindern mit ihren Eltern angeboten wurden. Zudem unterstützen sie zahlreiche Sportveranstaltungen, wie die Adria

Inclusive Games, an denen Menschen mit Behinderungen aus unterschiedlichen italienischen Regionen teilnehmen. Geldspenden kommen außerdem der „Fondazione Ricerca Fibrosi Cistica Onlus“ zugute, die sich mit Forschungsprojekten zur Verbesserung der Lebensqualität von kranken Menschen befasst.



GLS Netherlands

GLS Netherlands unterstützt das Hotel Heppie der Stiftung „Het Vergeten Kind“, das Kindern und Teenagern, die in schwierigen Verhältnissen leben, Urlaube ermöglicht. 2018 beteiligte sich GLS an den Reisekosten und den Busfahrten zu Freizeitparks oder Erlebnisbädern. Mit der Hilfe von GLS konnten sich dadurch über 1.800 Kinder und ehrenamtliche Betreuer über Gratisfahrten freuen. Außerdem übernahm GLS kostenlos alle von Heppie benötigten Transporte, zum Beispiel von gespendetem Spielzeug oder Equipment.

GLS Poland

GLS Poland unterstützt bereits seit einigen Jahren drei Organisationen mit kostenlosen Transporten. „Mimo Wszystko“ kümmert sich um Menschen mit psychischen oder chronischen Erkrankungen. „WeGirls“ organisiert die Herstellung von Perücken für Mädchen, die aufgrund einer Krebsbehandlung ihre Haare verloren haben. „Legal Culture“ steigert die Aufmerksamkeit auf legale Downloadmöglichkeiten für Bücher, Filme etc. und möchte die Menschen ermutigen, diese zu nutzen.

GLS Romania

2018 hat sich GLS Romania am World Clean Up Day beteiligt. Sie haben die Organisation „Let's Do it, Ro-

mania!“ gesponsert und zusammen mit dieser Flyer, Müllsäcke, Handschuhe und ähnliches an die regionalen Aufräumteams verteilt, bei denen sich auch einige GLS-Mitarbeiter engagiert haben.

GLS Spain

Um Menschen Arbeitsmöglichkeiten zu geben, die sonst aufgrund ihres Alters, ihrer sexuellen Orientierung oder einer Behinderung nur schwer einen Job finden würden, arbeitet GLS Spain mit verschiedenen NGOs zusammen. Zudem hatten sie 2018 bei der Messe „Disability and Employment“ (dt. Behinderung und Beschäftigung) in Madrid einen Stand, an dem Besucher auch ihre Lebensläufe einreichen konnten.

GLS US

Im Zuge des Tags des Pakets 2018 hat GLS US mit einer Organisation in San Francisco zusammengearbeitet. Über Nacht wurden insgesamt 50 Care-Pakete für obdachlose Kinder mit der Hilfe von GLS-Mitarbeitern zusammengestellt und ausgeliefert. Der Mai ist in den USA Hirntumor Awareness Monat. Um darauf aufmerksam zu machen, trugen die Angestellten am 18. Mai 2017 grau zur Arbeit. Auch wurden Pins an die Mitarbeiter verteilt, und mehrere nahmen an dem Bay Area 5K Tumor Walk in San Francisco teil.



GLS unterstützt

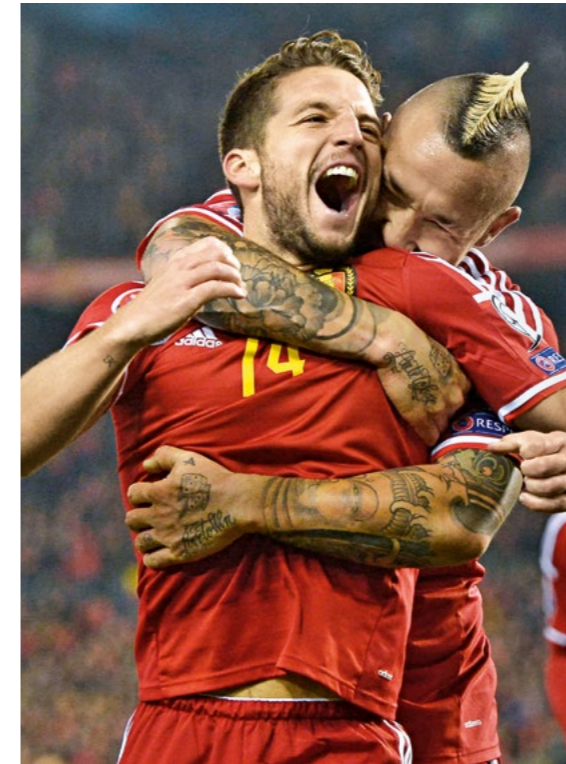
GLS Germany

GLS ist DLV-Hauptsponsor

Im Wettbewerb mit Exzellenz überzeugen – das verbindet die GLS mit dem Leistungssport. Aus diesem Grund wurde GLS Germany im April 2017 Hauptsponsor des Deutschen Leichtathletik-Verbands (DLV). Dabei ist u.a. das GLS-Logo auf den Startnummern bei allen Leichtathletik-Events abgebildet. Mit über 850.000 Mitgliedern ist der DLV der mitgliederstärkste Leichtathletik-Verband der Welt und damit eine reichweitenstarke nationale Plattform, um die Marke GLS zu präsentieren. Zudem konnte GLS Germany Julian Reus, deutscher Rekordhalter im 100-Meter-Lauf, als Markenbotschafter gewinnen.

Unterstützung für den Film

Seit 2012 transportiert GLS als offizieller Logistikpartner die Statuetten der European Film Academy. Der European Film Award (EFA) ist einer der bedeutendsten europäischen Kulturpreise der Filmbranche. Bereits zum siebten Mal unterstützt GLS diese Veranstaltung logistisch und übernimmt dabei vor allem den wichtigen Transport der Trophäen. Die Namen aller Gewinner, außer der für die Ehrenpreise, sind bis zur Verkündung geheim und können demnach nicht vorab in die Awards eingraviert werden. Daher werden sie von GLS erst zur Gala transportiert, um anschließend zur Gravur nach London gebracht zu werden, bis sie am Ende den Preisträgern europaweit zugestellt werden.



GLS Belgium

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.

GLS Italy

GLS Italy unterstützt unterschiedlichste Sportveranstaltungen. So werden unter anderem mehrere Fahrradrennen gesponsert, wie Trofeo GLS, das am 29. April 2018 in San Giuliano für Kinder von sechs bis zwölf Jahren stattgefunden hat. Auch im Motorsport ist GLS vertreten und hat hier das Sponsoring für den Motorradrennfahrer Michele Pirro für die Saison 2018 übernommen.

GLS Spain

Padel Tennis ist die am schnellsten wachsende Sportart in Spanien und mittlerweile der am zweithäufigsten betriebene Gemeinschaftssport des Landes. GLS Spain sponsert seit März 2019 die World Padel Tour (WPT) in der Kategorie Transport und Logistik für die nächsten beiden Saisons und ist damit für die nationale Verteilung der Sendungen des Events verantwortlich sowie bei den Hauptveranstaltungen präsent. Bei den großen Wettbewerben der World Padel Tour kommen die besten Spieler der Welt zusammen. GLS Spain freut sich, durch das Sponsoring Werte wie Engagement, Leistung und Teamarbeit unterstützen zu können.

GLS Poland

Speedway-Fahrer gehören in Polen zu den erfolgreichsten Athleten und haben eine große Fangemeinde. Zur ihren Erfolgen gehörte in den letzten Jahren unter anderem der Gewinn der Goldmedaille für das Nationalteam bei den World Games in Breslau sowie der Sieg des Jugendteams bei dem Junior World Championship. GLS ist seit 2017 Hauptsponsor der polnischen Nationalmann-



schaft und unterstützt die Mannschaft im gesamten Jahr. Im Gegenzug ist das GLS-Logo nicht nur auf allen Anzügen und Motorrädern der Fahrer zu sehen, sondern auch an allen Rennstrecken. Aufgrund der positiven Kooperation ist GLS Poland 2018 noch einen Schritt weitergegangen und offizieller PGE Ekstraliga Partner für die nächsten beiden Jahre geworden, der besten Speedway-Liga der Welt. Als Gegenzug wird das GLS-Logo nun noch deutlicher bei Events sichtbar sein, wie zum Beispiel auf Werbebannern oder im Hintergrund bei Pressekonferenzen. GLS Polen unterstützte in den letzten beiden Jahren außerdem verschiedene Laufveranstaltungen des BusinessRun als Hauptsponsor. Die Eintrittsgelder sowie Spenden, die bei der Wohltätigkeitsveranstaltung eingenommen wurden, kamen der Stiftung Poland Business Run zugute, die für Menschen mit Amputationen hochwertige Prothesen bereitstellt. ■



Ausblick

Im neuen Geschäftsjahr steht für uns das kontinuierliche Wachstum weiterhin im Fokus. Schwerpunkte liegen hierbei in der Qualitätssicherung, im Ausbau der umweltfreundlichen Paketzustellung und der weiteren Integration der neuen Tochtergesellschaften in Nordamerika.

Im Bereich Nachhaltigkeit arbeiten wir basierend auf unserer aktuellen Nachhaltigkeitsstrategie daran, uns noch professioneller aufzustellen. So ist die kontinuierliche Verbesserung unseres Umweltmanagementsystems ein Thema, das uns weiterhin beschäftigen wird. Wichtig bleibt auch der Bereich der City-Logistik in Verbindung mit alternativen Antrieben. Zahlreiche Pilotprojekte laufen derzeit und werden helfen, GLS noch besser aufzustellen. Ein großer Fokus wird zudem in der Ableitung von langfristigen Umweltzielen auf Gruppen- und Landesebene liegen, mit denen wir unseren Beitrag zum Klimaschutz noch langfristiger verankern möchten. Zudem werden wir unser soziales Engagement in allen Ländern fortführen und weiter stärken.

Im Bereich der Mitarbeiterfürsorge werden wir in vielen Landesgesellschaften bestehende Maßnahmen weiterführen sowie neue Aktivitäten zur Mitarbeiterbindung und –motivation einführen, bspw. neue Wege zur Kommunikation über ein Social Intranet.

Das Ziel aller unserer Aktivitäten ist es, dass trotz gruppenweiter Angleichungen und immer höherer Standards, auch im CR-Bereich, lokaler Freiraum und kreatives Engagement auch in Zukunft kein Widerspruch sind. Unser Motto „Think global, act local“ wird weiterhin zentrales Element unseres Handelns sein.

Für das Geschäftsjahr 2020/21 planen wir wieder die Veröffentlichung eines kurzen Updates zu diesem Nachhaltigkeitsbericht. Der nächste Bericht entsprechend der GRI-Richtlinien wird im Geschäftsjahr 2021/22 veröffentlicht werden. ■

Die Sustainable Development Goals bei GLS

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

2015 beschlossen die Vereinten Nationen bei ihrer Generalversammlung 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung – die Sustainable Development Goals (SDG) (<https://unric.org/de/17Ziele/#>). Die SDG dienen der Sicherung einer nachhaltigen Entwicklung unter Einbeziehung der drei Nachhaltigkeitsaspekte Wirtschaft, Soziales und Umwelt.

Insgesamt 169 Unterziele bilden einen Handlungsrahmen für Staaten, Unternehmen und jeden Einzelnen. Sie reichen von der nachhaltigen Produktion von Gütern und Entwicklung von Dienstleistungen, der Bewahrung von Umwelt und Biodiversität, einer gemeinsamen Armuts- und Hungerbekämpfung zur Gleichberechtigung von Frauen und Männern und dem Recht auf Bildung.

Mit ihren Nachhaltigkeits-Maßnahmen leistet auch die GLS Gruppe einen Beitrag zu den SDG-Zielen.

Qualifikation und Leistung zu beurteilen – persönliche Eigenschaften wie Herkunft, Kultur, Religion, Alter oder sexuelle Identität sind davon gänzlich unabhängig. Darüber hinaus wird bei GLS zu keiner Zeit diskriminierendes Verhalten geduldet.



Ziel 8. Dauerhaftes, breitenwirksames und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern

Die Logistikbranche ermöglicht die Mobilität, den Transport und die Verfügbarkeit von Waren. Sie trägt dabei maßgeblich zum Wachstum der Wirtschaft bei. Um dieses Wachstum zu gewährleisten, sind qualifizierte Mitarbeiter unabdingbar. Deshalb ist GLS die Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter ebenso wichtig wie die Wahrung ihrer Gesundheit und sozialen Absicherung sowie Respekt vor kultureller Vielfalt. Für GLS als international agierendes Unternehmen ist es selbstverständlich, Mitarbeiter anhand ihrer



Ziel 10. Ungleichheit in und zwischen Ländern verringern

GLS übernimmt gesellschaftliche Verantwortung und engagiert sich mit vielfältigen Mitteln für ausgewählte Projekte und Einrichtungen. Neben landesweiten Aktionen werden besonders regionale Initiativen von GLS unterstützt. Dazu stellen wir Hilfsorganisationen und sozialen Einrichtungen kostenlose Pakettransporte zur Verfügung.



Ziel 11. Städte und Siedlungen inklusiv, sicher, widerstandsfähig und nachhaltig gestalten

Nachhaltige Zustellkonzepte und Fahrzeuge mit alternativen Antrieben sind das Kernstück einer modernen, umweltfreundlichen und vor allem

emissionsverminderten City-Logistik. Deswegen haben neue Ideen und Technologien auf der letzten Meile für die GLS Gruppe einen hohen Stellenwert. Die Kombination von elektrisch betriebenen Lastenrädern mit sogenannten Mikro-Depots hat sich für GLS bewährt und wird weiter ausgebaut.



Ziel 12. Nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster sicherstellen

Im Juli 2018 legte die GLS Gruppe ergänzend zum Code of Business Standard den sogenannten Supplier Code of Conduct fest. Dieser Verhaltenskodex für Zulieferer beinhaltet relevante Themen wie etwa Regelungen zu Umwelt, Bestechung und Korruption. Außerdem wird im Rahmen unseres Umweltmanagementsystems, das europaweit nach der ISO 14001:2015 zertifiziert ist, kontinuierlich an einer Reduzierung der Umweltauswirkung gearbeitet.



Ziel 13. Umgehend Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen

Im Rahmen der ThinkGreen-Initiative unterstützt die GLS Gruppe einen verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen und fördert die Reduzierung von Emissionen. Mit Einführung von GLS KlimaProtect im Oktober 2019 versendet GLS Germany alle Pakete klimaneutral. Durch ein Zwei-Säulen-Modell soll einerseits durch vielfältige Maßnahmen eine Reduktion und Vermeidung der Emissionen erzielt werden. Andererseits werden die durch den Pakettransport anfallenden Emissionen mit Hilfe von einem Aufforstungsprojekt

in Indonesien kompensiert. Um auch außerhalb des Pakettransports Emissionen einzusparen, nutzt GLS Germany ausschließlich nachhaltigen Strom.



Ziel 15. Landökosysteme schützen, wiederherstellen und ihre nachhaltige Nutzung fördern

Um die Emissionen auszugleichen, die im Pakettransport anfallen, arbeitet GLS Germany mit PRIMAKLIMA e.V. zusammen. In den Geschäftsjahren 2017/18 und 2018/19 wurden zwei nach internationalen Standards zertifizierte Projekte in Indonesien und Bolivien unterstützt. Durch das Pflanzen von Bäumen wird nicht nur CO₂ aus der Atmosphäre gefiltert, sondern auch neuer Lebensraum für viele Tier- und Pflanzenarten geschaffen.



Ziel 16. Friedliche und inklusive Gesellschaften für eine nachhaltige Entwicklung fördern, allen Menschen Zugang zur Justiz ermöglichen und leistungsfähige, rechenschaftspflichtige und inklusive Institutionen auf allen Ebenen aufbauen

Für Korruption und Bestechung in jeglicher Form verfolgt GLS eine Nulltoleranz-Politik. GLS-Mitarbeiter dürfen weder direkt noch indirekt einen unzulässigen persönlichen Vorteil in Erwartung oder als Gegenleistung für ein rechtswidriges Verhalten oder einen Vorteil anbieten oder gewähren. Auch duldet GLS nicht, dass Berater, Vertreter, externe Verkaufsvertreter oder sonstige für die Gesellschaft handelnde Geschäftspartner bei ihrer geschäftlichen Betätigung für GLS derartige unzulässige Vorteile anbieten oder gewähren. ■

Glossar

Business-to-Business (B2B)	Versand eines Paketes von einem Unternehmen an ein anderes Unternehmen
Business-to-Consumer (B2C)	Versand eines Paketes von einem Unternehmen an eine Privatperson
CO ₂ -Äquivalente	Das CO ₂ -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 ₂) angegeben.
Compliance	„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.
Corporate Responsibility (CR) – engl. für unternehmerische Verantwortung	Corporate Responsibility drückt aus, in welchem Maße ein Unternehmen Verantwortung für die von seiner Geschäftstätigkeit ausgehenden Effekte auf Mitarbeiter, Kunden, Gesellschaft und Umwelt übernimmt.
Depot	Niederlassungen, von denen aus die direkte Zustellung beim Empfänger sowie die Abholung beim Versender durchgeführt werden
DIN EN 16258	Europäische Norm zur Berechnung von Treibhausgasemissionen für Transportdienstleister
GHG-Protocol	Das Greenhouse Gas Protocol ist ein international anerkannter Standard zur Quantifizierung von Treibhausgasemissionen.
Global Reporting Initiative (GRI)	„Global Reporting Initiative“, eine 1997 gegründete Organisation, die in einem partizipativen Verfahren Kriterien für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten entwickelt.
Good Distribution Practice (GDP)	Hierbei handelt es sich um den Überbegriff aller Vorschriften, Regelungen und Weisungen, welche die Lagerung und den Transport von Arzneimitteln beinhalten.
Hub – Umschlagplatz	In den Umschlagplätzen (Hubs) werden Paketströme mehrerer Depots zusammengeführt, nach Destinationen sortiert und neu verladen.
ISO 14001	Internationale Norm zur Dokumentation von Umweltmanagementsystemen

ISO 9001	Internationale Norm zur Dokumentation von Qualitätsmanagementsystemen
KEP-Branche	Branche der Kurier-, Express- und Paketdienste
Nachhaltige Entwicklung	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.
OHSAS 18001 – Occupational Health and Safety Assessment Series	Arbeitsschutz-Managementsystem, das die British Standards Institution gemeinsam mit internationalen Zertifizierungsgesellschaften entwickelt hat. Es ist für alle Unternehmen, unabhängig von Branche und Größe der Sektoren, anwendbar.
PRIMAKLIMA e. V.	Ein gemeinnütziger Verein, der versucht, den CO ₂ -Ausstoß zu verringern und durch Waldschutz und Baumpflanzungen nicht zu vermeidende CO ₂ -Emissionen auszugleichen.
Stakeholder	Einzelpersonen oder Personengruppen, die ihre Ansprüche an ein Unternehmen formulieren und diese selbst oder durch Interessenvertreter verfolgen, zum Beispiel: Aktionäre, Mitarbeiter, Kunden und Lieferanten
Treibhausgase	Gasförmige Stoffe, die zum Treibhauseffekt beitragen und sowohl natürlichen als auch menschlichen (anthropogenen) Ursprungs sind. Die wichtigsten natürlichen Treibhausgase sind Wasserdampf (H ₂ O), Kohlendioxid (CO ₂) und Methan (CH ₄). 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 ₂ O), Fluorkohlenwasserstoffe (FKW bzw. H-FKW), Schwefelhexafluorid (SF ₆) und fluorierte Chlorkohlenwasserstoffe (FCKW).
Well-to-Wheel (WtW)	Summe von CO ₂ -Emissionen in Energie- und Fahrzeugprozessen

Allgemeine Standardangaben

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
GRI 102: ALLGEMEINE ANGABEN		
ORGANISATIONSPROFIL		
GRI 102-1	Name der Organisation	GLS auf einen Blick / ThinkGLS – Das Unternehmen
GRI 102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	S. 9ff.
GRI 102-3	Hauptsitz der Organisation	S. 9
GRI 102-4	Betriebsstätten	S. 9ff.
GRI 102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	S. 9
GRI 102-6	Belieferte Märkte	S. 10f.
GRI 102-7	Größe der Organisation	S. 9ff.
GRI 102-8	Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	<p>S. 70 Deutschland, Frankreich und Italien sind die größten Länder, in denen GLS operiert und machen ca. 60 % des Umsatzes aus. Es erfolgt keine weitere Aufteilung nach Geschlecht je Region, da diese Angaben nicht steuerungsrelevant sind. Es erfolgt keine Darstellung der Belegschaft nach Angestellten und weisungsgebundenem Personal sowie keine Angabe des Anteils von als selbstständig anerkannten festen Mitarbeitern, Arbeitnehmern und weisungsgebundenem Personal von Vertragspartnern.</p> <p>Alle Transporte der GLS werden sowohl im Nah- als auch im Fernverkehr durch selbständige Transportpartner durchgeführt.</p>
GRI 102-9	Lieferkette	S. 10 ff., S. 42, S. 45
GRI 102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	Über diesen Bericht, ThinkGLS – Das Unternehmen
GRI 102-11	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip	S. 21ff.
GRI 102-12	Externe Initiativen	S. 41, S. 51
GRI 102-13	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	S. 30f.
STRATEGIE		
GRI 102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht wurde im Juli 2020 veröffentlicht. Aufgrund des Wechsels in der Position des CEO der GLS Gruppe im Juni 2020, wurde die ursprüngliche Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers entfernt. Informationen zu unserem strategischen CR-Ansatz finden sich im Kapitel ThinkResponsible und im Interview mit Dr. Anne Wiese, Manager Corporate Responsibility GLS Group.
GRI 102-15	Wichtige Auswirkungen, Risiken und Chancen	S. 21ff., S.25, S. 51
ETHIK UND INTEGRITÄT		
GRI 102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	S. 28ff.

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
FÜHRUNG		
GRI 102-18	Führungsstruktur	S. 22f.
STAKEHOLDERBEZIEHUNG		
GRI 102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	S. 14f., S. 25
GRI 102-41	Tarifverhandlungsvereinbarungen	<p>Als international operierendes Unternehmen orientiert sich die GLS Gruppe an den Rahmenbedingungen und gesetzlichen Vorgaben der jeweiligen Länder. Es gibt keine Kollektivvereinbarungen. Die Vergütung der Angestellten orientiert sich an dem lokalen Arbeitsmarkt.</p> <p>Mit der Übernahme von Transportaufträgen für GLS verpflichten sich die Transportpartner vertraglich zur Beschäftigung von Fahrern in rechtskonformen, sozialversicherungspflichtigen Anstellungsverhältnissen.</p>
GRI 102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	S. 14f., S. 25
GRI 102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	S. 25ff.
GRI 102-44	Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	S. 25ff.
VORGEHENSWEISE BEI DER BERICHTERSTATTUNG		
GRI 102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	S. 7
GRI 102-46	Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	S. 14f.
GRI 102-47	Liste der wesentlichen Themen	S. 14f., S. 26f.
GRI 102-48	Neudarstellung von Informationen	S. 7
GRI 102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	S. 14f., S. 25
GRI 102-50	Berichtszeitraum	S. 7
GRI 102-51	Datum des letzten Berichts	12. Dezember 2018 (Update zum 3. Nachhaltigkeitsbericht)
GRI 102-52	Berichtszyklus	S. 7
GRI 102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	Impressum, S. 95
GRI 102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	GRI Index
GRI 102-55	GRI-Inhaltsindex	GRI Index
GRI 102-56	Externe Prüfung	Eine externe Überprüfung und Bestätigung der im vorliegenden Bericht publizierten Daten und Texte wurde nicht durchgeführt.

Spezifische Standardangaben

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNG		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 21ff.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 21ff.
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 21ff.
GRI 201: WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNG		
GRI 201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	S. 6 Es sind keine Zahlungen an Regierungen erfolgt. Weitere Daten im Royal Mail Geschäftsbericht 2018/19, Seite 168.
GRI 201-2	Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen	ThinkResponsible – Einleitung, ThinkGreen – Einleitung
INDIREKTE ÖKONOMISCHE AUSWIRKUNGEN		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 10-11, S. 54-55, S. 66
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	
GRI 203: INDIREKTE ÖKONOMISCHE AUSWIRKUNGEN		
GRI 203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	Siehe Royal Mail Präsentation für den Capital Market Day 2019, Folie 126: https://www.royalmailgroup.com/media/10705/fy-2018-19-results-and-strategy-presentation.pdf
GRI 203-2	Erhebliche indirekte ökonomische Auswirkungen	
BESCHAFFUNGSPRAKTIKEN		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	Keine Benennung auf Gruppenebene möglich, Zusammenarbeit mit lokalen Transportpartnern. Alle Transportpartner sind zur Einhaltung unseres GLS Group Supplier Code of Conduct verpflichtet.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	Der Managementansatz und seine Bestandteile
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 28ff., S. 35ff.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 28ff., S. 35ff.
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 28ff., S. 35ff.
GRI 205: KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG		
GRI 205-2	Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	S. 28
GRI 205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	Für die Kalenderjahre 2017-2019 wurden 18 Compliancefälle in den von Corporate Compliance betreuten Bereichen gemeldet. Alle Fälle wurden untersucht und gelöst.
WETTBEWERBSWIDRIGES VERHALTEN		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 28ff., S. 35ff.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 28ff., S. 35ff.
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 28ff., S. 35ff.
GRI 206: WETTBEWERBSWIDRIGES VERHALTEN		
GRI 206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung	Keine Rechtsverfahren im Berichtszeitraum
ENERGIE		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 51f.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 51f.
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 51f.
GRI 302: ENERGIE 2016		
GRI 302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 53ff., S. 56
GRI 302-2	Energieverbrauch außerhalb der Organisation	S. 53ff., S. 57
GRI 302-4	Verringerung des Energieverbrauchs	S. 56, S. 58, S. 62f.

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
EMISSIONEN		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 53ff., S. 57
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 53ff., S. 58
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 53ff., S. 59
GRI 305: EMISSIONEN 2016		
GRI 305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	S. 53ff.
GRI 305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	S. 53ff.
GRI 305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	S. 53ff.
GRI 305-5	Senkung der THG-Emissionen	S. 56, S. 58, S. 62f.
UMWELT-COMPLIANCE		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 28ff.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 28ff.
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 28ff.
GRI 307: UMWELT-COMPLIANCE 2016		
GRI 307-1	Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen	Für den Berichtszeitraum sind keine Verstöße gegen Umweltschutzgesetze bekannt.
UMWELTBEWERTUNG DER LIEFERANTEN		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 28ff., S. 35ff.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 28ff., S. 35ff.
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 28ff., S. 35ff.
GRI 308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	S. 31
GRI 308-2	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	S. 50ff.
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 74f.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 74f.
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 74f.

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
GRI 403: ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ 2016		
GRI 403-2	Art und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Arbeitsausfalltage, Abwesenheit und Zahl der arbeitsbedingten Todesfälle	Aufgrund eines Fehlers in der Datenerfassung können wir aktuell keine Informationen zu den Arbeitsunfällen berichten.
AUS- UND WEITERBILDUNG		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 69ff.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 69ff.
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 69ff.
GRI 404: AUS- UND WEITERBILDUNG 2016		
GRI 404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe	S. 69ff.
VIELFALT UND CHANCENGLEICHHEIT		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 65f.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 65f.
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 65f.
GRI 405: VIELFALT UND CHANCENGLEICHHEIT 2016		
GRI 405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	S. 66, S. 70f. Holdings Board GLS BV: 100 % männlich, Minderheiten 0, 50 % deutsch, 50 % britisch. Weitere Informationen im Royal Mail Nachhaltigkeitsbericht, S. 48
GLEICHBEHANDLUNG		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 65f.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 65f.
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 65f.
GRI 406: GLEICHBEHANDLUNG 2016		
GRI 406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	Bei der GLS Gruppe gibt es ein bewährtes und vielfältiges Beschwerdemanagement, das auch für Beschwerden im Kontext mit Menschenrechten zum Einsatz kommt. Im Falle von begründeten Beschwerden wird auf diese mit angemessenen Gegenmaßnahmen reagiert.

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
VEREINIGUNGSFREIHEIT UND TARIFVERHANDLUNGEN		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	Als international operierendes Unternehmen orientiert sich die GLS Gruppe an den Rahmenbedingungen und gesetzlichen Vorgaben der jeweiligen Länder. Es gibt keine Kollektivvereinbarungen. Die Vergütung der Angestellten orientiert sich an dem lokalen Arbeitsmarkt.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	Als international operierendes Unternehmen orientiert sich die GLS Gruppe an den Rahmenbedingungen und gesetzlichen Vorgaben der jeweiligen Länder. Es gibt keine Kollektivvereinbarungen. Die Vergütung der Angestellten orientiert sich an dem lokalen Arbeitsmarkt.
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	Als international operierendes Unternehmen orientiert sich die GLS Gruppe an den Rahmenbedingungen und gesetzlichen Vorgaben der jeweiligen Länder. Es gibt keine Kollektivvereinbarungen. Die Vergütung der Angestellten orientiert sich an dem lokalen Arbeitsmarkt.
GRI 407: VEREINIGUNGSFREIHEIT UND TARIFVERHANDLUNGEN 2016		
GRI 407-1	Betriebsstätten und Lieferanten, bei denen das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen bedroht sein könnte	Für den Berichtszeitraum sind keine Vorfälle bekannt, in denen die freie Ausübung der Rechte von Mitarbeitern auf Vereinigungsfreiheit gefährdet wurde, alle gesetzlichen Vorgaben werden erfüllt.
KINDERARBEIT		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 28ff. Weitere Informationen zum Modern Slavery Act Statement 2018/19 der Royal Mail unter https://gls-group.eu/EU/en/compliance
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 28ff. Weitere Informationen zum Modern Slavery Act Statement 2018/19 der Royal Mail unter https://gls-group.eu/EU/en/compliance
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 28ff. Weitere Informationen zum Modern Slavery Act Statement 2018/19 der Royal Mail unter https://gls-group.eu/EU/en/compliance
ZWANGS- ODER PFLICHTARBEIT		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 28ff. Weitere Informationen zum Modern Slavery Act Statement 2018/19 der Royal Mail unter https://gls-group.eu/EU/en/compliance
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 28ff. Weitere Informationen zum Modern Slavery Act Statement 2018/19 der Royal Mail unter https://gls-group.eu/EU/en/compliance
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 28ff. Weitere Informationen zum Modern Slavery Act Statement 2018/19 der Royal Mail unter https://gls-group.eu/EU/en/compliance

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
SOZIALE BEWERTUNG DER LIEFERANTEN		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	Transportunternehmen werden bei der Erledigung von Transportaufträgen von GLS vertraglich zur Beschäftigung von Fahrern in rechtskonformen, sozialversicherungspflichtigen Anstellungsverhältnissen verpflichtet.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	Transportunternehmen werden bei der Erledigung von Transportaufträgen von GLS vertraglich zur Beschäftigung von Fahrern in rechtskonformen, sozialversicherungspflichtigen Anstellungsverhältnissen verpflichtet.
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	Transportunternehmen werden bei der Erledigung von Transportaufträgen von GLS vertraglich zur Beschäftigung von Fahrern in rechtskonformen, sozialversicherungspflichtigen Anstellungsverhältnissen verpflichtet.
SCHUTZ DER KUNDENDATEN		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 49
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 49
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 49
GRI 418: SCHUTZ DER KUNDENDATEN 2016		
GRI 418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	S. 49
SOZIOÖKONOMISCHE COMPLIANCE		
GRI 103: MANAGEMENTANSATZ 2016		
GRI 103-1	Erläuterung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	S. 28ff.
GRI 103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 28ff.
GRI 103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 28ff.
GRI 419: SOZIOÖKONOMISCHE COMPLIANCE 2016		
GRI 419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	Für den Berichtszeitraum sind keine Verstöße bekannt.

Impressum

Herausgeber

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

Leitung

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

Mitarbeit Konzeption und Redaktion

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

Gestaltung

STROOMER Communications, Hamburg

Redaktionsschluss

30. November 2019

Fotonachweise: GLS Germany GmbH & Co. OHG
S. 1, 19, 74 © Adobe Stock

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