

# DEUTSCHE POST DHL

## STAKEHOLDER-ENGAGEMENT-RICHTLINIE

### 1. Zweck dieser Richtlinie

Als weltweit führendes Post- und Logistikunternehmen hat das Stakeholder-Engagement für Deutsche Post DHL (DPDHL) eine strategische Priorität. Dieses Dokument beschreibt das Konzept und die Leitlinien, mit denen unser Konzern – vor allem im Hinblick auf die Themen Unternehmensverantwortung und Nachhaltigkeit – zu einem immer besseren Verständnis der Erwartungen seiner Anspruchsgruppen (Stakeholder) strebt.

### 2. Ziel unseres Stakeholder-Engagements

Wir von Deutsche Post DHL suchen den stetigen Dialog mit unseren diversen Interessengruppen, um deren Erwartungen und Anliegen besser nachvollziehen und berücksichtigen zu können. Wir sind ständig bemüht, ihre Meinungen in Bezug auf die neuen Trends und Innovationen sowie die entsprechenden Risiken und Chancen für unser Unternehmen zu erfahren.

Die wesentlichen Vorteile eines aktiven Dialogs mit unseren Stakeholdern sind unter anderem:

- ein besseres Verständnis ihrer Anliegen und Erwartungen
- die Fähigkeit, angemessen darauf zu reagieren
- das Einholen von wertvollen Rückmeldungen zu unseren Dienstleistungen und geschäftlichen Aktivitäten, die uns helfen, uns immer weiter zu verbessern.
- der Aufbau und die Verbesserung der Vertrauensbasis zu unseren Stakeholdern

Die Ergebnisse unseres Stakeholder-Engagements werden in wichtige strategische Entscheidungen einfließen und uns somit helfen, die drei Ziele unserer Konzernstrategie ("Strategie 2020") zu realisieren: Erste Wahl als Anbieter, Arbeitgeber und Investment zu sein.

### 3. Stakeholdergruppen von Deutsche Post DHL

#### Definition der DPDHL-Stakeholder:

Stakeholder von Deutsche Post DHL sind Einzelpersonen und Organisationen, die einen bestimmten Einfluss auf unsere Geschäftsaktivitäten haben oder von diesen beeinflusst werden. Dazu gehören zum Beispiel Kunden, Mitarbeiter, Investoren sowie Lieferanten, Subunternehmer, nicht staatliche Organisationen (NROs), politische Entscheidungsträger, Regulierungsbehörden, Wirtschaftsverbände, strategische Partner, Journalisten und Wissenschaft.

### 4. Leitprinzipien für das Stakeholder-Engagement von Deutsche Post DHL

#### Die Einbindung der Stakeholder hat für uns einen hohen Stellenwert:

Das Bekenntnis von Deutsche Post DHL zur aktiven Einbindung seiner Stakeholder richtet sich nach dem AA1000 SES Stakeholder Engagement Standard und den AA1000APS Accountability Prinzipien, d.h.:

#### Inklusivität

Wir streben danach, alle Stakeholder, die Einfluss auf unsere Geschäftsaktivitäten haben oder von diesen beeinflusst werden, in unser Handeln / unsere Entscheidungen einzubinden.

#### Wesentlichkeit

Wir verpflichten uns dazu, die Themen zu identifizieren und zu priorisieren, die für unsere Stakeholder relevant sind und Auswirkungen auf unsere Geschäftstätigkeit haben.

#### Reaktivität

Wir streben danach, relevante Erkenntnisse und Ergebnisse des Stakeholder-Feedbacks in unsere strategischen Entscheidungen einfließen zu lassen und angemessen auf die Anliegen unserer Stakeholder zu reagieren.

### 5. Das Stakeholder-Engagement: Format und Prozesse

Uns von Deutsche Post DHL ist es bewusst, dass es zahlreiche Möglichkeiten zum Stakeholder-Engagement gibt. Diese reichen von der Information und Kommunikation über die Beratung und formale Stakeholder-Dialoge bis zu langfristigen Partnerschaften. Wir haben den Anspruch, für das jeweilige Thema den geeignetsten Weg zu finden und damit die Anforderungen unserer Stakeholder genauso zu berücksichtigen wie unsere Bedürfnisse als Unternehmen.

Um sicherzustellen, dass unser Umgang mit unseren Stakeholdern höchsten Ansprüchen genügt, verfolgen wir, soweit möglich, den AA1000SES-Stakeholder-Engagement-Prozess. Dieser besteht aus vier Phasen:

1. Planung des Stakeholder-Engagements
2. Vorbereitung des Stakeholder-Engagements
3. Umsetzung der Dialoggestaltung
4. Überprüfung und Bewertung der Stakeholder-Aktivitäten

Geeignetes Trainingsmaterial und Best-Practice-Beispiele stehen allen DPDHL-Mitarbeitern im Corporate Intranet zur Verfügung.

Konzernrichtlinien und -anweisungen wie z.B. der Code of Conduct, die Antikorruptionsrichtlinie und die Grundsätze der Unternehmensethik von DPDHL werden ausdrücklich auf alle Stakeholder-Aktivitäten angewandt.

## **6. Zuständigkeit und Verantwortung**

Die Stakeholder-Aktivitäten werden von der Abteilung gesteuert, die für die jeweilige Stakeholdergruppe verantwortlich ist.

Die "Stakeholder Relations"-Funktion im Zentralbereich "Konzernkommunikation und Unternehmensverantwortung" von DPDHL hat die Aufgabe, das Stakeholder-Engagement in Bezug auf die Themen Unternehmensverantwortung und Nachhaltigkeit auf Konzernebene sowie auf regionaler Ebene (durch regionale Verantwortliche) zu beaufsichtigen. Darüber hinaus stellt sie durch eine regelmäßige Berichterstattung an das "Responsible Business Practice Netzwerk" und den Konzernvorstand von Deutsche Post DHL sicher, dass die Erkenntnisse des Stakeholder-Engagements in strategische Entscheidungen einfließen. Auf regionaler Ebene gibt es Stakeholder-Engagement-Vertreter, deren Aufgabe es ist, für die Umsetzung dieser Richtlinie in ihrer Region zu sorgen. Darüber hinaus sind die Stakeholder-Engagement-Vertreter dafür verantwortlich, den Stakeholder Relations-Verantwortlichen halbjährliche Berichte über die Erkenntnisse und Folgemaßnahmen des Stakeholder-Engagements zur Verfügung zu stellen.

Die Ergebnisse der Stakeholder-Engagementsaktivitäten – d.h. die identifizierten Themen – müssen von den entsprechenden Abteilungen auf lokaler und/oder globaler Ebene bewertet werden. Dabei bestimmt die jeweilige Abteilung die Dringlichkeit des betreffenden Themas sowie dessen potenzielle Auswirkungen und schlägt eine angemessene Vorgehensweise vor.

Bei Bedarf bieten die regionalen Stakeholder-Engagement-Vertreter und die "Stakeholder-Relations"-Abteilung im Zentralbereich "Konzernkommunikation und Unternehmensverantwortung" ihre Unterstützung an.

## 7. Überprüfung und Durchführung

Durch regelmäßige Überprüfung streben wir eine kontinuierliche Verbesserung unseres Stakeholder-Engagements an.

*Bei weiteren Fragen zur Stakeholder-Engagement-Richtlinie können Sie sich an das DPDHL Kommunikationsstrategie und Stakeholder Relations Team wenden.*

Letzte Aktualisierung: 12/2014