

CS



2015

Raport
Zrównoważonego
Rozwoju

Raben

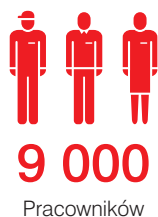
*your partner
in logistics*



Grupa Raben w Polsce:



Grupa Raben w Europie:



1931

J.W. Raben założył
firmę transportową
w Holandii



1991

E. Raben otworzył
spółkę Raben
w Polsce

1960

T. Raben przejął
kierownictwo w firmie

2002

Fresh Logistics w Polsce

2003

Grupa Raben na Ukrainie

2010

Założenie spółki Raben Logistics Hungary
Transkam w Czechach dołączyło
do Grupy Raben

2005

Niemiecka firma BSV
zostaje członkiem
Grupy Raben

2004

Grupa Raben
w krajach bałtyckich

2008

Setto w Czechach
oraz na Słowacji
zostaje członkiem
Grupy Raben

2011

Przejęcie niemieckiej sieci
drogowej i spółek
w Czechach, Polsce oraz
na Węgrzech
i Słowacji od
firmy Wincanton

2013

Przeniesienie działalności spółki
Raben Sea & Air do spółek Raben Polska
i Raben Transport,
Fresh Logistics zostaje członkiem
European Food Network

2015

HRL Eurocargo,
Grupa Balter
i Spedition Weisshaupt
dołączają do Grupy Raben

List CEO Grupy

Wydajemy raport społeczny dotyczący działań podejmowanych w 2015 roku, w szczególnym okresie przypadającym na jubileusz Grupy Raben w Polsce.

Gdy dziś myślę o początkach i historii Grupy Raben, czuję jeszcze większą odpowiedzialność za decyzje, które podejmuję. Ręczę za nie nie tylko swoim nazwiskiem, ale i opinią, reputacją trzech pokoleń mojej rodziny. Mam przeświadczenie, że jestem tylko jednym z zarządzających w długiej tradycji firmy Raben, ponieważ wierzę, że wiele jeszcze przed nami...

Historia naszego przedsiębiorstwa została zainicjowana przez mojego dziadka, który w 1931 roku rozpoczął działalność transportową. W latach sześćdziesiątych, gdy mój ojciec kierował już firmą, Grupa Raben zajmowała się m.in. transportem tekstyliów do i z Polski. W latach osiemdziesiątych pracowałem jako kierowca w rodzinnym przedsiębiorstwie i tak poznałem Polskę. Po przemianach w 1989 roku czułem, jaki potencjał drzemie w tym kraju. Dlatego w 1990 roku, jako student pierwszego roku na wydziale transportu, przyjechałem do kraju nad Wisłą, by otworzyć tu oddział firmy Raben.

W głowie miałem wtedy mapę Polski z zaznaczonymi dwunastoma punktami, które stanowić miały oddziały ulokowane w różnych częściach kraju.

Nasza siedziba, mieszcząca się pierwotnie w Baranowie pod Poznaniem, stanowiła miejsce pracy dla 12 osób. Do dyspozycji mieliśmy jeden magazyn wynajmowany od Zakładów Motoryzacyjnych w Poznaniu. W 1993 roku rozpoczęliśmy w Gądkach pod Poznaniem budowę pierwszego własnego magazynu.

Dziś na mapie Polski znajdują się 53 oddziały, a w Europie – ponad 130. 9 000 osób każdego dnia wypełnia wizję Grupy Raben, w myśl której chcemy osiągnąć pozycję lidera wszędzie, gdzie jesteśmy.

Naszym celem w zakresie społecznej odpowiedzialności jest wyznaczanie zrównoważonych trendów w branży, które przynoszą dodatkową wartość otoczeniu. Wierzę, że coraz bardziej świadomie działamy zgodnie z tym przesłaniem, czego wynikiem jest również niniejszy raport.

25 lat działalności na polskim rynku i 85 lat w Europie skłania do refleksji i wspomnień. Dziś wciąż są ze mną pracownicy, którzy ćwierć wieku temu zaufali dwudziestodwuletniemu Holendrowi i uwierzyli, że uda mu się stworzyć międzynarodową firmę logistyczną. W ciągu kolejnych lat dołączyli do nas następni ludzie z pasją, którzy z ogromnym zaangażowaniem budują markę Raben. To jest właśnie mój największy sukces.

Tegoroczny raport społeczny nie jest jedynie laurką opisującą nasze dokonania. Dzielimy się w nim zarówno osiągnięciami, jak i elementami, które wymagają poprawy. Wierzimy, że takie otwarte podejście jest przejawem naszej wiarygodności, która jest jedną z pięciu wartości Grupy Raben.



CEO Grupy Raben







STRATEGIA CSR

Wizja CSR

Wyznaczać w branży trendy przynoszące dodatkowe korzyści otoczeniu poprzez zrównoważony rozwój.

Cele CSR:

- troska o zdrowie i bezpieczeństwo
- partnerstwo, dialog, edukacja oraz współpraca z interesariuszami
- zapewnienie atrakcyjnych warunków pracy i utrzymanie najlepszych Pracowników
- kompensowanie negatywnego wpływu na środowisko
- promocja jakości oraz roli transportu i usług logistycznych

W 2015 roku
ukazało się
**149 informacji
prasowych**
na temat działań
CSR Grupy Raben.



Nagrody CSR 2015:

- Biały Listek CSR w zestawieniu tygodnika Polityka
- Etyczna Firma w konkursie organizowanym przez Puls Biznesu
- III miejsce w klasyfikacji branżowej Rankingu Odpowiedzialnych Firm Dziennika Gazety Prawnej
- European Business Awards w kategorii The Award for Environmental & Corporate Sustainability. Nagroda przyznawana jest za troskę o środowisko i ład organizacyjny
- Złota Szóstka CSR wybrana przez INN Poland
- Outstanding CSR Strategy przyznana przez Executive Club

Dane do raportu zostały zebrane na podstawie wytycznych GRI G4 i są wynikiem oczekiwań zgłaszanych podczas sesji dialogowych, których uczestnikami byli lokalni władarze i społeczność zamieszkująca tereny znajdujące się w pobliżu firmy, przedstawiciele szkół i uczelni, Pracownicy, przedstawiciele związków zawodowych, Dostawcy usług. Oczekiwania Klientów zostały zebrane podczas badania ich poziomu satysfakcji. Uwzględniliśmy również sugestie i potrzeby, które zgłaszano do nas za sprawą dedykowanej zakładki znajdującej się na stronie internetowej. W proces tworzenia treści raportu zaangażowaliśmy ponad 500 interesariuszy.

Dokument został poddany zewnętrznej analizie. Raport z weryfikacji Deloitte zamieszczony jest na stronie 59.



Marta Szymborska

Marta Szymborska
Kierownik ds. PR i CSR
ul. Zbożowa 1
62-023 Robakowo
e-mail: marta.szymborska@raben-group.com
tel.: + 48 61 898 82 83
tel. kom.: +48 603 303 837

Drodzy Czytelnicy,

trzymacie w dłoni drugi raport społeczny Grupy Raben w Polsce. Znajdują się w nim dane dotyczące spółek: Raben Polska sp. z o.o., Raben Transport sp. z o.o., Raben Management Services sp. z o.o., Fresh Logistics sp. z o.o. Dane w nim zawarte dotyczą roku kalendarzowego 2015. W tym czasie nie wystąpiły znaczące zmiany dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości. Raport wydajemy w cyklu rocznym. Ostatnie zestawienie danych pozafinansowych opublikowaliśmy w 2015 roku i dotyczyło ono danych za rok 2014.

Nie zastosowaliśmy korekt w stosunku do informacji zawartych w poprzednich raportach. Nie było też znacznych zmian w stosunku do poprzedniego raportu dotyczących zakresu, zasięgu oraz zastosowanych metod pomiaru.

Raport nie zawiera danych pochodzących od pozostałych uczestników łańcucha dostaw.

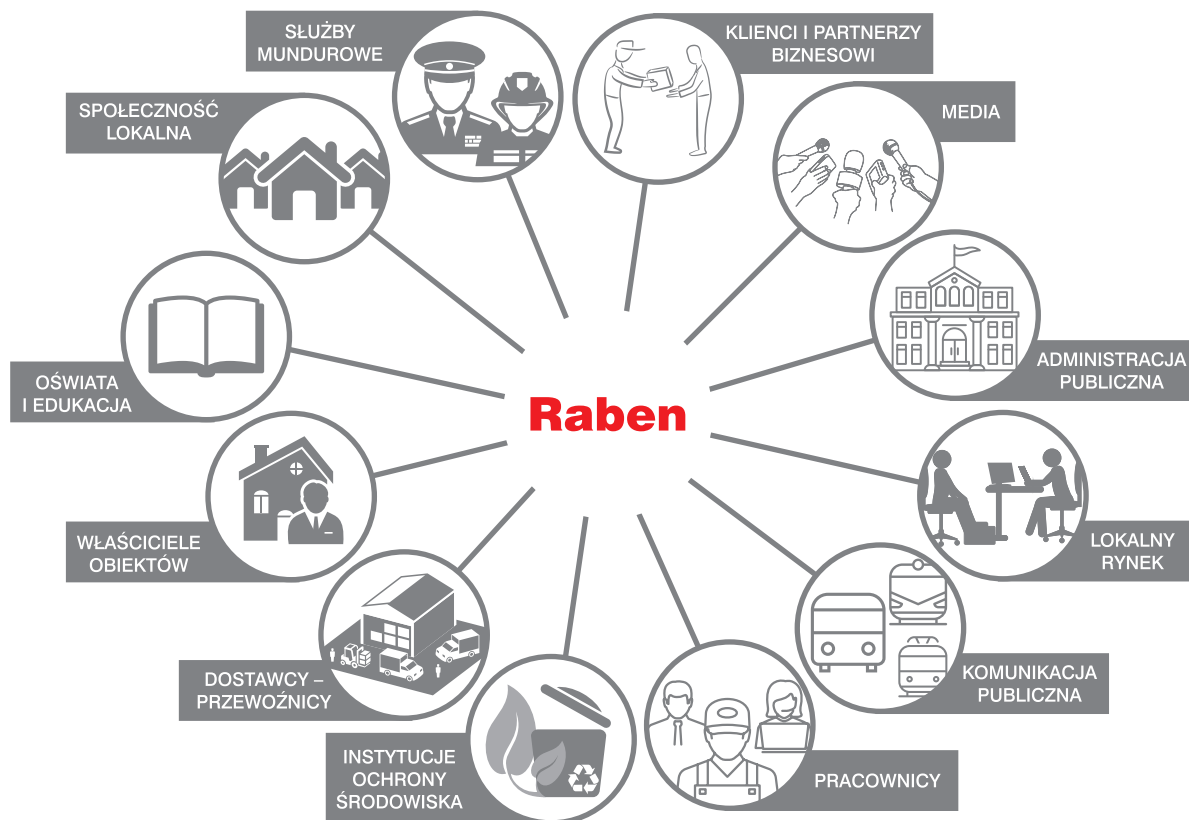
W tym czasie otrzymaliśmy 6 nagród za działalność społecznie odpowiedzialną, w tym jedną za wybitną strategię CSR, a nasze praktyki były szeroko opisywane w prasie. Nie to jest jednak kluczowa informacja, którą chcieliśmy Państwu przekazać za sprawą raportu. Najistotniejszy jest fakt, iż zeszłoroczny pierwszy raport Grupy Raben pozwolił nam spojrzeć z dystansu na efekty naszych działań, ocenić ich jakość, a także zweryfikować, czy faktycznie przynoszą one założoną korzyść otoczeniu. Teraz, mądrzejsi o te doświadczenia i bogatsi o wnioski z sesji dialogowych, oddajemy w Państwa ręce dokument, który umożliwił nam zrewidowanie i uporządkowanie wewnętrznych procesów oraz pomógł lepiej zarządzać nie tylko obszarem związanym ze społeczną odpowiedzialnością, ale także biznesem.

Najwięcej informacji zwrotnych na temat naszej działalności oraz oczekiwań i potrzeb uzyskaliśmy za sprawą sesji dialogowych, które w 2015 roku przeprowadziliśmy w Straszynie koło Gdańska, Grodzisku Mazowieckim oraz Gądkach koło Poznania. Niemal 100 interesariuszy podzieliło się z nami swoimi spostrzeżeniami na temat naszego wpływu na szeroko rozumiane otoczenie. Sesje były prowadzone w zgodzie ze standardem AA1000, w ramach którego każdy uczestnik miał możliwość wypowiedzenia się. Każdy z nich otrzymał odpowiedzi na zgłoszone potrzeby. Proces wdrażania uzgodnionych zmian wciąż trwa. Wybrane efekty mogą już Państwo zobaczyć w raporcie.

Treść raportu jest też skorelowana z oczekiwaniami naszych Klientów, których regularnie pytamy o to, jakie informacje powinny się w nim znaleźć.

Staraliśmy się, aby wszystkie istotne aspekty z punktu widzenia kluczowych interesariuszy znalazły się w raporcie. Jednak, jak mawiał Albert Einstein, nie wszystko, co się liczy, jest policzalne, a nie wszystko, co jest policzalne, się liczy. Wierzę, że udało nam się znaleźć złoty środek i ukazać treści, które oddają rzeczywisty obraz Grupy Raben i mają dla Państwa znaczenie.

Interesariusze



Na pytanie, jakie dane chcieliby zobaczyć w Raporcie Grupy Raben, Klienci Grupy Raben w Polsce odpowiedzieli:

■ Raben Polska
■ Fresh Logistics



*Wyniki badań satysfakcji Klientów przeprowadzonych w 2014 roku w spółce Raben Polska na próbie ponad 400 Klientów i w firmie Fresh Logistics – 180 Klientów

Łukasz Smolarek

Dyrektor Zarządzający White Leaf,
współprowadzący projekt sesji dialogowych

Świadomość zarówno pozytywnego, jak i negatywnego wpływu na otoczenie odgrywa kluczową rolę w budowie przejrzystych i etycznych zachowań w biznesie. Podjęcie decyzji o rozpoczęciu dialogu z interesariuszami było ważnym krokiem na drodze do odpowiedzialnego i transparentnego zarządzania relacjami sąsiedzkimi. Odwołanie się do uznanego standardu AA1000 pozwoliło Grupie Raben zdefiniować priorytety oraz przestrzegać ważnych zasad odpowiedzialności w biznesie. Zaangażowanie kluczowych osób z organizacji podkreśliło wagę procesu i odzwierciedliło się w jego doskonaleniu.



Sesje dialogowe

W październiku i listopadzie 2015 roku Grupa Raben prowadziła projekt sesji dialogowych, które odbywały się w ramach standardu AA1000SES. Do rozmów zaproszeni zostali interesariusze z trzech lokalizacji: Gądek, Straszyna i Grodziska Mazowieckiego. Wśród nich znaleźli się Dostawcy usług Grupy Raben, Pracownicy, przedstawiciele społeczności lokalnej oraz władz. Celem projektu „Wspólna droga” jest poznanie potrzeb i oczekiwań interesariuszy.

7 sesji dialogowych
w 3 lokalizacjach Polski

Raben →

183 pomysły,
propozycje i sugestie zgłoszone
przez uczestników sesji dialogowych

66 tzw. unikalnych interesariuszy –
uczestników sesji dialogowych

Wnioski z badania

Pozytywne:

- Grupa Raben to wiarygodny partner i rzetelny płatnik
- długoletnia współpraca zapewnia stabilność biznesu

Do poprawy:

- jakość ubioru kierowców

Przedsiębiorczość

Orientacja
na Klienta

Z pasją
do celu

Profesjonalizm

Wiarygodność

Wartości

2015 r.

18 mln

miejsc paletowych w transporcie
w Grupie Raben w Polsce*

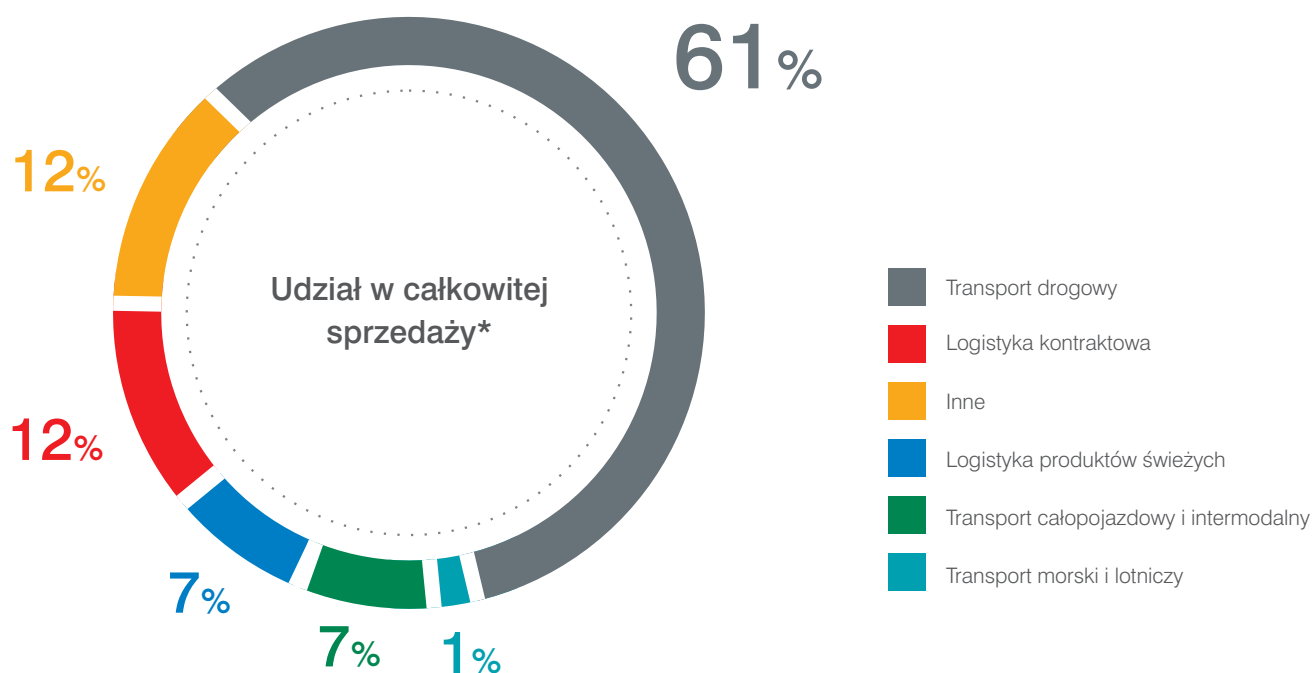
*dane nie zawierają przesyłek całopojazdowych
realizowanych przez spółkę Raben Transport

Wizja

Osiągnąć pozycję lidera wszędzie,
gdzie jesteśmy.

Misja Grupy Raben

Budujemy przewagę konkurencyjną naszych Klientów
poprzez efektywność kosztową, wysoką jakość
i przyjazną obsługę.



*dane za 2013 rok

O firmie

Grupa Raben nie jest typową firmą o charakterze rodzinnym. To hybryda przedsiębiorstwa rodzinnego i korporacji. Od ponad 85 lat w Europie i 25 w Polsce buduje przewagę konkurencyjną swoich Klientów, zapewniając im niezawodną obsługę i wysoką jakość serwisu.

Polskie spółki Grupy Raben raportują do holenderskiej spółki matki – Raben Group N.V., która każdego roku wydaje skonsolidowany raport finansowy dla wszystkich firm wchodzących w jej skład.

W Polsce funkcję zarządczą pełni Raben Management Services sp. z o.o.

Grupa Raben w 2020 roku

 firma rodzinna – przedsiębiorstwo zarządzane w oparciu o wartości	 jedna z 25 najlepszych firm logistycznych w Europie*	 nowoczesne technologie i rozwiązania
 wyróżniająca obsługa Klienta	 pożądane miejsce pracy	 zrównoważone zwroty z inwestycji
 Logistyka kontraktowa, Sieć drogową, Transport FTL i intermodalny, Fresh Logistics, Transport Sea & Air, Lead Logistics Provider	 odpowiedzialność za środowisko	



* 100 najlepszych firm logistycznych i transportowych wg Fraunhofer SCS, Nuremberg

Usługi

Świadczymy usługi z zakresu logistyki kontraktowej, która obejmuje szereg operacji prowadzonych na powierzchni magazynowej, poczynwszy od wyładunku towarów i dekonsolidacji, następnie kompletacji i zabezpieczenia przesyłki, aż do przygotowania produktów do dystrybucji. W ramach logistyki kontraktowej oferujemy także usługi dodatkowe, takie jak: etykietowanie, foliowanie, czy przygotowanie zestawów promocyjnych.

Oferujemy również usługę Raben e-Commerce – rozwiązanie oparte na koncepcyjnej, operacyjnej i wykonawczej pomocy dla sprzedawców internetowych. Dzięki umowom partnerskim z firmami z branż IT, TSL, KEP, oferujemy zestaw usług i narzędzi, także w zakresie logistyki e-biznesu.

Dla Klientów korzystających z logistyki kontraktowej Grupa Raben posiada również ofertę z zakresu co-manufacturingu i co-packingu. Obydwie usługi są kolejnym krokiem pozwalającym naszym Partnerom na optymalizację procesów w łańcuchu dostaw i tym samym obniżenie kosztów operacji logistycznych. Co-manufacturing polega na tworzeniu produktów składających się z różnych komponentów, które są pakowane i wysyłane do końcowego odbiorcy. Tym samym Grupa Raben staje się częścią nie tylko procesu logistycznego, ale również w podstawowym zakresie produkcyjnego.



**Logistyka
kontraktowa**



Co-packing to usługa polegająca na budowaniu dedykowanych zestawów produktów w zależności od zamówienia. Często jest ona wykorzystywana przy tworzeniu kompletów promocyjnych i tematycznych, gdzie oprócz doboru właściwych produktów z oferty Klienta dostosowuje się również opakowanie.





Integrator Procesów Logistycznych



Lead Logistics to nowy wymiar logistyki. Grupa Raben przejmując rolę integratora działań logistycznych w całym łańcuchu dostaw Klienta od transportu surowców po finalną dystrybucję do odbiorców końcowych.

Stajemy się partnerem, który łączy możliwości, know-how, zasoby własne oraz innych organizacji, aby zbudować kompleksową sieć dostaw dla Klienta. Grupa Raben, współpracując z poszczególnymi uczestnikami łańcucha dostaw, projektuje kompleksowe rozwiązanie logistyczne oparte na nowoczesnych technologiach IT.

Jak to wygląda w praktyce:

- projektujemy kompleksowo łańcuch dostaw, określamy relacje pomiędzy poszczególnymi jego uczestnikami oraz kreujemy sposób przeprowadzania transakcji w obrębie całego łańcucha
- budujemy doświadczony zespół do zarządzania procesem logistycznym na poszczególnych jego etapach, ludzi zaangażowanych w ciągłą pracę nad optymalizacją procedur
- całość operacji wspomagamy poprzez dostarczenie niezbędnej architektury IT i jej integrację, dostarczamy rozwiązania do śledzenia przesyłek, sprawnej komunikacji i przepływu informacji
- udostępniamy naszą sieć połączeń transportowych i magazynowych
- całość uzupełniamy takimi usługami jak co-packing i co-manufacturing



Transport
drogowy



Świadczymy usługi transportu krajowego w zakresie ładunków częściowych oraz drobnicowych. Wieloletnie doświadczenie zgromadzone na krajowych rynkach dystrybucyjnych i rozbudowana infrastruktura własnych terminali, zlokalizowanych w strategicznych miejscach, umożliwiają szybką i skuteczną realizację zamówień Klientów. W Polsce przesyłki są realizowane do 24h. Obsługiwane grupy produktowe obejmują m.in. produkty FMCG i przemysłowe, AGD, urządzenia elektroniczne, środki chemiczne stosowane w gospodarstwie domowym oraz części zamienne do samochodów. Oferta transportu drogowego obejmuje również kompleksową obsługę w zakresie towarów niebezpiecznych (ADR), począwszy od ich transportu poprzez magazynowanie, na dystrybucji do odbiorców ostatecznych kończąc. Jesteśmy nowoczesnym partnerem w zakresie międzynarodowego transportu ładunków drobnicowych oraz częściowych. Współpracujemy z Klientami we wszystkich branżach niezależnie od wielkości przedsiębiorstwa, m.in. w branży motoryzacyjnej, artykułów przemysłowych, żywnościowych, AGD i innych.





Naszym Klientom oferujemy:

- obsługę przesyłek od kartonu do ładunku wielotonowego
- codzienne połączenia z większością krajów europejskich
- krótkie terminy dostaw
- współpracę z lokalnymi liderami rynku spedycyjnego
- skanowanie przesyłek na każdym etapie transportu
- śledzenie statusu przesyłki oraz bieżący dostęp do dokumentów z dostawy w myRaben na stronie Grupy Raben
- obsługę projektów konsolidacyjnych
- nowoczesną flotę transportową w połączeniach międzynarodowych
- profesjonalną obsługę umożliwiającą bezpośredni kontakt z opiekunem Klienta
- obsługę ładunków niebezpiecznych ADR
- komunikację EDI (electronic data interchange) z Klientami i Partnerami
- obsługę celną w Agencjach Celnym Raben

Zapewniamy Klientom dostawy do sieci handlowych, sklepów, magazynów centralnych lub stacji serwisowych.

Naszym Klientom oferujemy także regularne połączenia drobnicowe w eksporcie towarów na Wschód. Armenia, Azerbejdżan, Kazachstan, Kirgistan, Tadżykistan, Uzbekistan, Gruzja, Irak, Mongolia, Mołdawia i Turkmenistan są na wyciągnięcie ręki.

Poprzez usługę EAST otwieramy dostęp do nowych rynków zarówno naszym obecnym, jak i potencjalnym Klientom. EAST to możliwość regularnych wysyłek mniejszych partii towarów już od jednej palety, bez konieczności oczekiwania na duże zamówienia ze strony odbiorcy. To produkt, który stanowi alternatywę dla drogich rozwiązań całopojazdowych i lotniczych, szybszy niż transport morski. Nasz produkt dzięki stałym, regularnym połączeniom drobnicowym dopasowany jest do wymagań Klientów, którzy pragną usystematyzować dostawy do swoich kontrahentów oraz tych, którzy poszukują na Wschodzie nowych rynków zbytu i dopiero rozpoczynają wymianę handlową na tamtejszym terenie.

Budując te wyjątkowe połączenia transportowe, myśleliśmy o Klientach, którzy cenią sobie sprawną organizację, są przyzwyczajeni do wysokiego standardu oraz pragną powierzyć jak największą formalność firmie transportowej. To rozwiązanie dla tych, którzy w sposób stabilny i konsekwentny pragną rozwijać swój biznes.

W ramach produktu oferujemy:

- stałe, regularne połączenia drobnicowe w eksporcie
- przewidywalny, z góry określony czas realizacji usługi
- możliwość śledzenia przesyłki na każdym etapie jej realizacji
- doradztwo w organizacji transportu
- wsparcie zespołu profesjonalnych agentów celnych
- magazyny czasowego składowania
- ścisłą współpracę z nadawcą i odbiorcą w zakresie transportu i odpraw celnych
- możliwość wykorzystania sieci połączeń drobnicowych obejmujących swym zasięgiem całą Europę oraz szerokiego wachlarza usług magazynowych do realizacji projektów konsolidacyjnych



Logistyka produktów świeżych



Żywność, a przede wszystkim produkty świeże (czyli takie, które muszą być przechowywane w kontrolowanej temperaturze od 0 do +2°C lub od +2 do +6°C), wymagają szczególnych warunków w całym łańcuchu logistycznym. W żadnej branży nie można sobie pozwolić na stosowanie „półśrodków” lub zaniżonych standardów usług, a transport i magazynowanie żywności są jeszcze bardziej restrykcyjne. Niedotrzymanie wymogów temperaturowych oraz spóźnienie oznaczają zazwyczaj spadek wartości produktów. Klientami decydującymi się na współpracę z Fresh Logistics kieruje świadomość konieczności szybkiej reakcji, którą zapewnia nasza firma. W przypadku transportu świeżych artykułów spożywczych każdy dzień jest na wagę złota. Krótszy czas realizacji dostawy oznacza dłuższe życie produktów na sklepowej półce.

Realizując nasze usługi, zwracamy szczególną uwagę na jakość oraz bezpieczeństwo transportowanych i magazynowanych towarów. Dzięki głębokiej i praktycznej wiedzy branżowej oferujemy unikalne rozwiązania oraz gwarantujemy ich stabilność. Realizujemy ponad 4 500 zleceń dziennie, głównie dla dostawców sektora FMCG. Dedykowany do obsługi danego Klienta zespół specjalistów zapewnia codzienny, szybki i bezpośredni kontakt. Nasi Pracownicy posiadają wysokie kompetencje w zakresie zarządzania dużymi projektami o znacznej zmienności sezonowej. Współpracujemy z Klientami już na etapie planowania transportów, dbając, by w trakcie realizacji serwis odznaczał się najwyższą jakością, potwierdzoną kluczowymi wskaźnikami efektywności (KPI).

W ramach produktu oferujemy:

- obsługę krajowych oraz międzynarodowych transportów drobnicowych i całopojazdowych w temperaturze od 0 do +6°C
- 42 000 m² powierzchni magazynowej z temperaturą kontrolowaną
- świadczenie niestandardowych usług magazynowych (np. oklejanie, ważenie, zestawy promocyjne)
- przewidywalny, z góry określony czas realizacji usługi
- możliwość śledzenia przesyłki w czasie rzeczywistym na każdym etapie realizacji dostawy
- doradztwo w organizacji transportu
- wsparcie zespołu specjalistów i agentów celnych
- ścisłą współpracę z nadawcą i odbiorcą w zakresie transportu i odpraw celnych
- możliwość wykorzystania sieci połączeń drobnicowych obejmujących swym zasięgiem całą Europę oraz szerokiego wachlarza usług magazynowych do realizacji projektów konsolidacyjnych



Transport całopojazdowy krajowy

Usługa przeznaczona jest dla Klientów, którzy chcą optymalizować koszty dostaw homogenicznych ładunków, bez konieczności przeładowywania produktów. Specjalizujemy się w obsłudze wysoko wolumenowych projektów, oferując całodobowe załadunki i dostawy 7 dni w tygodniu. Realizujemy kilka tysięcy zleceń miesięcznie. Grupa Raben dysponuje doświadczonym zespołem specjalistów zajmujących się krajowym transportem całopojazdowym.



**Transport
całopojazdowy
i intermodalny**



Transport całopojazdowy międzynarodowy

W drogowych, całopojazdowych przewozach międzynarodowych świadczymy usługi w oparciu o własną flotę oraz przewoźników kontraktowych. Ten elastyczny model biznesowy pozwala płynnie dostosowywać potencjał do wymogów Klientów oraz ilości zleceń. Dzięki głębokiej i praktycznej wiedzy branżowej, oferujemy unikalne rozwiązania oraz gwarantujemy ich stabilność. Dysponujemy taborem typu mega oraz standard przystosowanym do przewozu towarów neutralnych i niebezpiecznych ADR. Usługa transportu intermodalnego pozwala na wykorzystanie zalet różnych środków transportu przy zastosowaniu pojedynczej jednostki ładunkowej (kontener/naczepa). Oferujemy rozwiązania intermodalne: kolej – droga oraz fracht morski short sea dla ładunków w kontenerach (20', 40', 45') oraz naczepach typu huckepack.

Dzięki nam Klienci zyskują:

kompleksową usługę logistyczną na wszystkich etapach realizacji, możliwość optymalizacji czasu i kosztów dostawy w zależności od wykorzystanych środków transportu i długości trasy, zmniejszenie ryzyka uszkodzenia towaru poprzez przeładunek oryginalnej jednostki kontenerowej, możliwość jednorazowego przewozu większego ładunku redukcję emisji CO₂.

Usługa transportu intermodalnego pozwala na wykorzystanie zalet różnych środków transportu przy zastosowaniu pojedynczej jednostki ładunkowej (kontener/naczepa). Oferujemy rozwiązania intermodalne: kolej – droga oraz fracht morski short sea dla ładunków w kontenerach (20', 40', 45') i naczepach typu huckepack.



Transport morski i lotniczy



W zakresie spedycji lotniczej świadczymy:

- kompleksową obsługę door-to-door
- operacje i usługi w większości portów lotniczych na świecie
- obsługę spedycyjno-celną w eksporcie, imporcie oraz tranzycie towarów
- składowanie w magazynach i składach celnych
- konkurencyjne stawki dzięki współpracy z większością linii lotniczych na świecie
- ekspresową dostawę przesyłek lotniczych
- czartery samolotów cargo
- kompleksową obsługę transportu lotniczego materiałów niebezpiecznych

Przesyłki lotnicze w imporcie odprawiamy na lotniskach w Polsce, Austrii i Niemczech. Oferujemy szybkie i sprawne odprawy fiskalne w Wiedniu i Frankfurtach. Ładunki z Dalekiego Wschodu trafiają do Europy w ciągu dwóch dni od daty wylotu.

Przesyłki lotnicze w eksporcie odbierzemy z każdego miejsca w Europie. Organizujemy odprawy celne u Klienta, w lokalnych agencjach celnych Raben w Polsce, na lotnisku w Warszawie, Frankfurtach, Wiedniu i Amsterdamie. Organizujemy szybkie i dedykowane odbiory przesyłek oraz transporty w oparciu o infrastrukturę Raben Group.

Na życzenie Klienta realizujemy czartery samolotów cargo i transport przesyłek ponadgabarytowych.

Usługa transportu morskiego pozwala na dostarczenie wybranych towarów na duże odległości. Grupa Raben, współpracując z agentami na całym świecie, oferuje szybki przepływ informacji na temat gotowości towaru oraz planowanego transportu.

W zakresie spedycji morskiej oferujemy:

- przewóz ładunków całokontenerowych (FCL) oraz drobnicowych (LCL)
- kompleksową i profesjonalną obsługę door-to-door
- obsługę spedycyjno-celną w eksporcie, imporcie oraz tranzycie towarów
- składowanie w magazynach i składach celnych
- operacje w portach – m.in.: Polski: Szczecin, Gdynia, Gdańsk; Niemiec: Bremerhaven, Hamburg; Ukrainy: Iljiczewsk

Nagrody

UltraFresh Najlepszym Produktem dla Biznesu 2015

Usługa świadczona przez Fresh Logistics UltraFresh została uznana przez Gazetę Finansową za Najlepszy Produkt dla Biznesu 2015 w kategorii transport. Przy wyborze zwycięzców brana była pod uwagę przede wszystkim pionierskość oraz elastyczność ofert, a także konkurencyjność i przyjazność dla Klienta.

Raben Polska – laureat pierwszej nagrody – Złotego Godła w konkursie Operator Logistyczny Roku 2015

Coraz więcej firm zdaje sobie sprawę z wagi lojalności Klientów oraz powiązania tego czynnika z efektami finansowymi, takimi jak rentowność i wzrost organizacji. Badaniu zadowolenia i „wierności” odbiorców usług świadczonych przez firmy logistyczne służy program Operator Logistyczny Roku. Tegoroczna, czternasta już edycja wyłoniła firmy, których serwis Klienci oceniają najlepiej.

Wiarygodny partner, rzetelny operator logistyczny

Coroczne zestawienie firm z sektora TSL przygotowywane przez Dziennik Gazetę Prawną pozwala sprawdzić, które przedsiębiorstwa rozwijają się i są wiarygodnym partnerem w biznesie.

W zestawieniu przygotowanym w 2015 roku, jak i w latach ubiegłych, pierwsze miejsce w kategorii przychód ze sprzedaży podstawowej zajęła Grupa Raben, uzyskując niemal dwukrotnie lepszy wynik finansowy niż firma plasująca się na drugiej pozycji.

SAP Innovations Award 2015

Jury tegorocznej edycji SAP INNOVATION AWARDS 2015 nagrodziło najlepsze wdrożenia systemów SAP oraz innowacyjne rozwiązania IT.

Według oceniających Grupa Raben w „imponującym czasie uruchomiła rozwiązanie, w ramach którego kilkadziesiąt interfejsów połączyło moduły finansowe ze strategicznymi systemami logistyczno-transportowymi”.



Piotr Szreter

Twórca niezależnego badania Operator Logistyczny Roku

Raben Polska to laureat pierwszej nagrody tegorocznej 14. edycji programu Operator Logistyczny Roku – Złotego Godła. Spółka Raben Polska (licząc wraz z powiązanymi spółkami Fresh Logistics i Raben Transport) jest największym graczem na rynku usług logistycznych w kraju. To także jedyna firma wyróżniana we wszystkich edycjach tego programu, zwycięzca 1. i 8. edycji w latach 2002 i 2008. Za granicą częściej niż w Polsce uważana za „polską firmę”, gdyż silnie utożsamiana jest z niezrównanym sukcesem, który odniosła właśnie w tym kraju. Lepiej niż korporacje pasuje do roli symbolu rozwoju logistyki w Polsce, ponieważ pozostała firmą rodzinną, kierowaną z Polski przez polskich menedżerów. Dla Klientów z kraju Grupa Raben to firma o najsilniejszej pozycji na rynku usług logistycznych, zbudowanej na trzech filarach: największym doświadczeniu i wiarygodności biznesowej, największym na całym rynku potencjale konkurencyjnym oraz najbardziej zróżnicowanym i kompleksowym pakiecie usług. Klienci szczególnie wyróżniają Grupę Raben na tle konkurentów za kompetencje w zarządzaniu procesami logistycznymi (informatyzacja) oraz za innowacyjność rozwiązań organizacyjnych i technologicznych.

Dzielimy się wiedzą i chętnie czerpiemy z doświadczeń innych. Wierzymy, że wymiana informacji jest najcenniejszą wartością współpracy.

Chcemy tworzyć nowy kapitał know-how, by skutecznie budować przewagę konkurencyjną naszych Klientów.

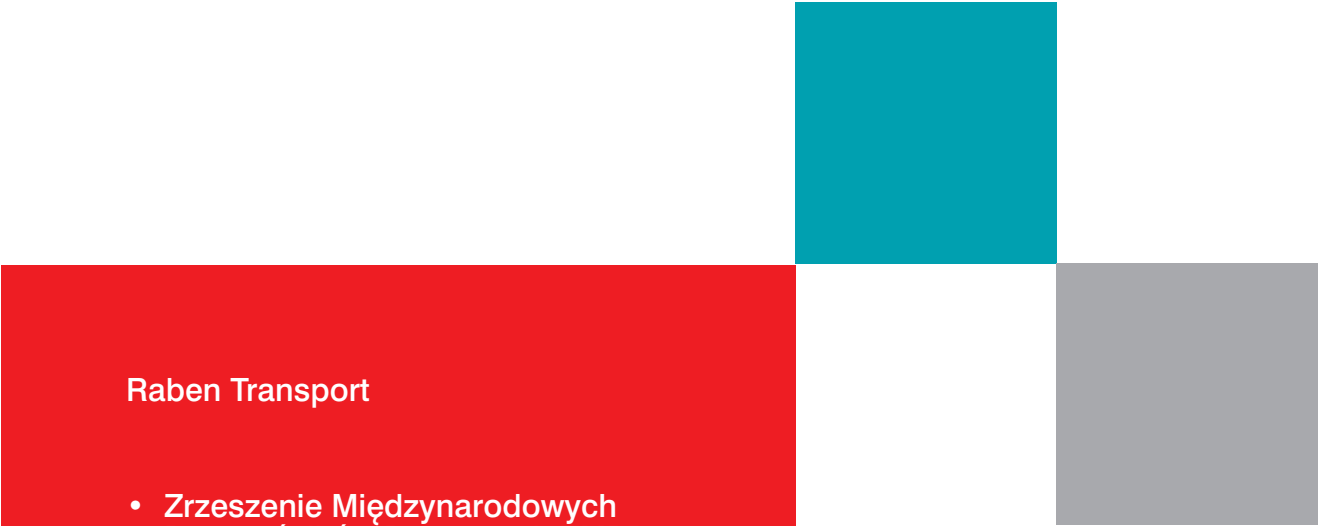
Dlatego polskie spółki Grupy Raben należą do wielu izb i związków branżowych, także odbiorców naszych usług.

Raben Management Services

- Polsko-Holenderska Izba Gospodarcza, www.nlchamber.pl
- Polsko-Brytyjska Izba Gospodarcza, www.bpcc.org.pl

Fresh Logistics

- European Food Network
- Członek wspierający Polskiego Związku Przetwórców Mleka
- Stowarzyszenie Transport i Logistyka Polska
- Związek Polskie Mięso



Raben Transport

- Zrzeszenie Międzynarodowych Przewoźników Drogowych ZMPD, www.zmpd.pl
- Polska Izba Gospodarcza Transportu Samochodowego i Spedycji, www.pigtsis.pl
- Stowarzyszenie Zarządzania Ryzykiem POLRISK, www.polrisk.pl
- IHK, Polsko-Niemiecka Izba Przemysłowo-Handlowa
- Stowarzyszenie Transport i Logistyka Polska
- ILU, www.ilu-code.eu



Raben Polska

- ECR (Efficient Consumer Response) Polska, www.ecr.pl
- System Alliance Europe, www.systemallianceeurope.net
- PISiL (Polska Izba Spedycji i Logistyki), www.pisil.pl
- GFG (Global Freight Group), www.globalfreightnet.org
- Polish Canadian Chamber Of Commerce
- Polish Indian Chamber of Commerce
- FIATA, www.fiata.com
- Polsko-Kazachstańska Izba Handlowo-Przemysłowa
- Stowarzyszenie Transport i Logistyka Polska

Raben



**bez transportu
nie ma remontu**

wejdź na: www.transport-jest-potrzebny.pl



SPOŁECZEŃSTWO



Banki Żywności

Grupa Raben była w 2015 roku strategicznym partnerem logistycznym Banków Żywności, świadcząc darmowy transport produktów. Dzięki inicjatywie Grupy Raben Banki Żywności uratowały tysiące ton produktów i dotarły z pomocą żywnościową do większej liczby odbiorców. Towary spożywcze, które pozyskały w 2015 roku Banki Żywności na cele społeczne, to m.in. żywność świeża, artykuły wymagające warunków chłodniczych i mroźni. Grupa Raben współpracowała w tym zakresie również ze swoimi Klientami.

**2 000 ton
żywności**
dotarło do osób
potrzebujących

Dzięki współpracy:

uratowaliśmy
i przekazaliśmy
**3 767 palet
żywności**
osobom potrzebującym.

W Polsce co roku
marnuje się
ponad **9 mln
ton jedzenia**





Marek Borowski

Prezes Zarządu
Federacji Polskich Banków Żywności

Od połowy lipca 2015 roku w Polsce trwał wielki dobroczynny rajd. Ciężarówki zapelnione żywnością, która mogła się zmarnować, szybko i przede wszystkim z zachowaniem bezpieczeństwa dotarły do osób najbardziej potrzebujących. Cieszymy się, że razem z Grupą Raben dokonujemy zmian. To wspaniały przykład odpowiedzialności społecznej biznesu. Takie wsparcie jest nieocenione i przyczynia się do niesienia misji.





Agnieszka Haik

Menedżer ds. Kluczowych Klientów,
Ambasadorka CSR

Moją rolą jako Ambasadora CSR jest promowanie idei odpowiedzialnego biznesu z wykorzystaniem mojego stanowiska w organizacji, głównie poprzez prezentowanie Klientom szczegółowych działań, które Grupa Raben podejmuje w tym obszarze.

Nasi Klienci są świadomi wagi CSR. Jako Ambasador mam możliwość szerzenia idei społecznej odpowiedzialności biznesu będącej integralną częścią strategii rozwoju Grupy. Ta tematyka jest zawsze obecna w moich prezentacjach dla Klientów.

W 2015 roku wraz z White Leaf oraz dyrektorami polskich regionów stworzyliśmy strategię zaangażowania społecznego.

Opracowaliśmy ją na bazie strategii CSR Grupy Raben oraz trendów i wyzwań w zakresie zaangażowania społecznego w Polsce i na świecie. Korzystaliśmy także z wiedzy uzyskanej za sprawą sesji dialogowych, w których wzięto udział ponad 60 interesariuszy. Uzgodniliśmy, że będziemy wspierać lokalne społeczności w zakresie:



edukacji
logistycznej

bezpieczeństwa
drogowego

ekologii –
w zakresie
offsetowania



Tomasz Michalak

Kierowca, Przewodniczący
NSZZ „Solidarność” w Raben Transport

Cieszę się bardzo, że takie inicjatywy jak kampania Transport jest potrzebny są podejmowane. Wielu osobom zawód kierowcy wydaje się „lekki i bezstresowy”. W rzeczywistości jest jednak inaczej. To profesja wymagająca szczególnych predyspozycji, sporych umiejętności, wysokich kwalifikacji potwierdzonych dokumentami, opanowania oraz odporności na stres.

Znam wielu kierowców kochających swój zawód, którzy od wielu lat nie znajdują uznania i szacunku w oczach zwykłych ludzi. Wierzę, że ta inicjatywa sprawi, że kierowcy zaczną być bardziej doceniani i szanowani, a społeczeństwo zauważy, jak ważna i potrzebna jest nasza praca. Dzięki temu być może i młode pokolenie będzie chętniej kształciło się w kierunku zawodu kierowcy.

Kampania społeczna Transport jest potrzebny

Od 2010 roku uświadamiamy obywatelom, także tym najmłodszym, że bez transportu świat się zatrzymuje.

W 2015 roku spotkaliśmy się z ponad **2 000 przedszkolaków i uczniów szkół podstawowych, opowiadając o drodze, jaką przebywają misie i lalki, zanim dotrą na ich półki.**

Podczas spotkań edukujemy dzieci również z zakresu bezpieczeństwa drogowego, wspierani przez wiedzę i autorytet lokalnych przedstawicieli Policji.



**380 uczniów
zapoznało się
z pracą logistyki
w ramach
Dni Przedsię-
biorczości
w Grupie Raben**

Alliance 4 Youth

Grupa Raben została zaproszona przez Nestlé do ogólnoeuropejskiego porozumienia na rzecz organizacji i promocji praktyk zawodowych oraz innych form doskonalenia zawodowego dla osób poniżej 30. roku życia.

W ramach Alliance 4 Youth Grupa Raben objęła patronatem merytorycznym 7 szkół ponadgimnazjalnych z całej Polski. Firma zobowiązała się również do organizacji praktyk zawodowych dla uczniów, przeprowadzania prelekcji o tematyce TSL (Transport Spedycja Logistyka) oraz warsztatów HR w szkołach.

Dodatkowo Grupa Raben zaprasza uczniów do swoich oddziałów w ramach Tygodnia Przedsiębiorczości. W ciągu jednego dnia uczestnicy spotkań mają możliwość zapoznania się z firmą oraz odwiedzenia magazynów spółek Raben Polska i Fresh Logistics. Dzień Przedsiębiorczości w Grupie Raben pozwala uczestnikom zweryfikować swoje wyobrażenia o pracy w sektorze TSL.

**40 zgłoszonych
projektów,**
których realizacja
przyczyniła się
do usprawnienia
działania
otoczenia lokalnego.

Program wolontariatu pracowniczego „Wykaż się inicjaTYwą”

Druga edycja programu wolontariatu pracowniczego „Wykaż się inicjaTYwą” odniosła duży sukces, przynosząc 40 zgłoszonych propozycji zmiany lokalnego otoczenia na lepsze. Wśród zrealizowanych projektów znalazły się: ekologiczne warsztaty zorganizowane dla dzieci z lokalnych przedszkoli, wyremontowanie szkół zlokalizowanych w miastach, w których znajdują się nasze placówki, wyposażenie Pracowni Treningu Umiejętności Społecznych w Przedszkolach Integracyjno-Terapeutycznych i wiele, wiele innych.



W 2015 roku
w międzynarodowej
Rabeniadzie wzięło udział
12 drużyn z Polski.



Pierwszy Fotelik

Edukacja z zakresu bezpieczeństwa drogowego stanowi dla nas priorytet, dlatego zostaliśmy partnerem logistycznym Ogólnopolskiej Inspekcji Fotelików.



**2 000 opiekunów
przeszkolonych
z właściwego montażu
fotelików samochodowych**



**14 wydarzeń
w 12 miastach Polski**

Rabeniada

Od 2013 roku w Grupie Raben w całej Europie organizowana jest Rabeniada. Są to biegi sztafetowe, których celem jest promowanie aktywnego wypoczynku i zdrowego stylu życia wśród Pracowników. Pięcioosobowe zespoły muszą pokonać wspólnie 10 km. Trzy zwycięskie zespoły tegorocznej Rabeniady mogły przekazać 1000 zł na wybraną przez siebie organizację pozarządową. Najszybsi Pracownicy z polskich spółek Grupy Raben wsparli leczenie chorej córki jednego z firmowych kolegów oraz zaadoptowali małpę pigmejkę z warszawskiego ZOO.





ŚRODOWISKO

Troska o środowisko jest inwestycją. Przynosi korzyści w perspektywie długofalowej zarówno społeczności lokalnym, jak i firmie. Dbamy o otoczenie naturalne na każdym etapie naszej pracy. W ekologiczne inicjatywy włączamy Pracowników i Klientów.

e-faktura = wyższa kultura

Za każdą zgodę
na otrzymywanie e-faktur
**Grupa Raben sadzi
drzewo w imieniu Klienta.**

Akcja organizowana
jest przy wsparciu
Fundacji AERIS FUTURO.

65% udział e-faktur
w firmie
Fresh Logistics

Już 50% Klientów
spółki Raben Polska wyraziło
zgodę na otrzymywanie
elektronicznej wersji faktury.
W ich imieniu posadziliśmy
w 2015 roku 1 500 drzew,
które zneutralizują
1 125 000 kg CO₂
w całym cyklu życia.



Ochrona środowiska w całym łańcuchu wartości

Jako dostawca usług logistycznych jesteśmy ważnym elementem w procesie dostarczania produktów od producenta na talerz. To od nas zależy, czy towar dotrze na sklepowe półki bezpiecznie i na czas. Mamy świadomość ciężącej na nas odpowiedzialności, dlatego systematycznie udoskonalamy nasze procedury oraz szkolimy Pracowników z zasad dobrej praktyki logistycznej, transportowej i bezpieczeństwa. Aktywnie dbamy o utrzymanie światowych standardów w zarządzaniu i jakości oferowanych usług.

Operator logistyczny stanowi ważne ogniwo w odpowiedzialnym łańcuchu wartości każdej firmy. Codziennie działamy na rzecz wspólnego dobra – przyszłości. Monitorujemy łańcuch dostaw, by również nasi Dostawcy spełniali najwyższe normy i wymagania. Produktem, który najczęściej kupujemy, jest paliwo. Na bieżąco kontrolujemy jego jakość.

Posiadamy własne stacje paliw, by mieć pewność, że tankowany przez nas i naszych Dostawców olej napędowy jest najwyższej jakości.

Ekologiczne budynki

W Polsce dysponujemy ponad 500 000 m² powierzchni magazynowych. Posiadamy 53 oddziały. Każdego roku oddajemy do użytku nowe obiekty. Wszystkie wyposażone są w:

- wentylację mechaniczną z odzyskiem ciepła
- oświetlenie typu LED
- świetliki zapewniające dostęp do naturalnego światła
- promienniki gazowe służące ogrzewaniu

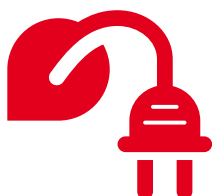


Tulip House, w którym mieszczą się centrale polskich spółek Grupy Raben, został zakwalifikowany przez Komisję Europejską do Europejskiego Programu „Green Building”.

Otrzymanie certyfikatu w tym programie wiąże się z surowymi wymaganiami. Jak wykazał audyt energetyczny, zużycie energii w Tulip House jest o 31,1% niższe niż stawiane wymagania.

Zużycie mediów w Polsce

Średnie miesięczne
zużycie prądu na m² powierzchni (kWh/m²)



Raben Polska i Raben Transport

2014: **5,26** 2015: **4,68**

Fresh Logistics*

2014: **22,75** 2015: **27,62****

* Różnice w zużyciu prądu w spółce Fresh Logistics w porównaniu do firmy Raben Polska wynikają z użycia agregatów koniecznych do utrzymania temperatury 2-6 stopni Celsjusza, których wymagają przechowywane przez Fresh Logistics produkty.

** Rekordowe upały z temperaturami powyżej 35 stopni Celsjusza w 2015 roku doprowadziły po raz pierwszy od 1989 r. do ograniczeń w dostawach energii elektrycznej do firm w Polsce. Przyczyniły się również do zwiększenia zużycia prądu w spółce Fresh Logistics, wynikającego ze wzmożonej pracy agregatów chłodniczych, gdyż Fresh Logistics specjalizuje się w obsłudze produktów świeżych, wymagających w całym łańcuchu dostaw temperatury 2-6 stopni Celsjusza.

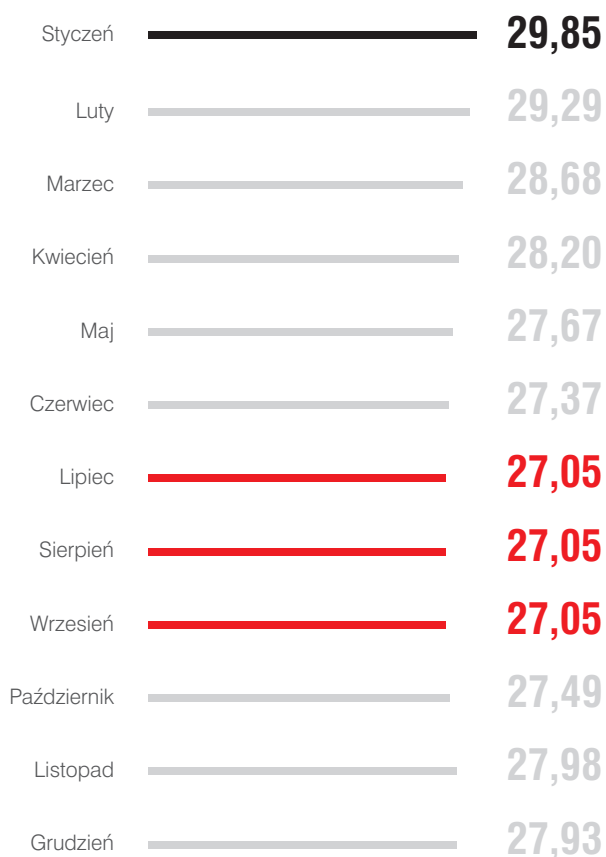
Niskoemisyjna flota

Regularnie wymieniamy samochody ciężarowe na spełniające najnowsze normy środowiskowe. W 2015 roku flota została poszerzona o 100 nowych pojazdów marki Mercedes-Benz z ekologiczną normą EURO6.



Cyklicznie badamy zużycie paliwa w naszych samochodach.

Zużycie paliwa*



* w ON/100kmw 2015 roku w spółce Raben Transport

Emisja CO₂*



* w spółce Raben Transport

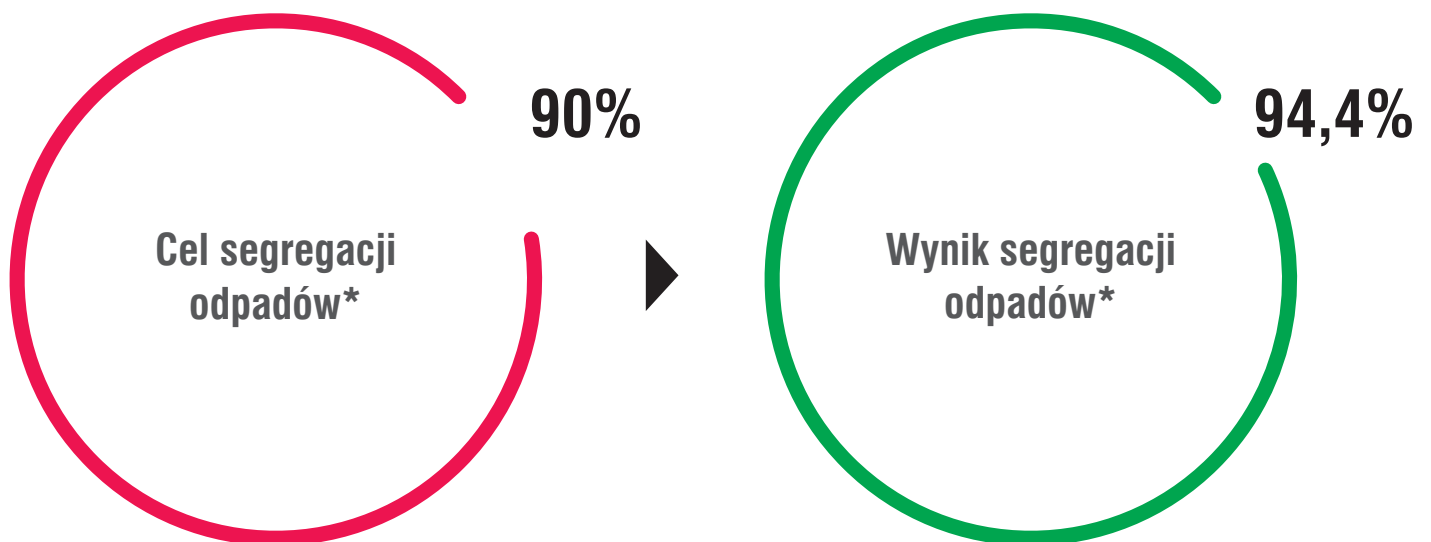
Kalkulator CO₂

Udostępniamy naszym Klientom narzędzie do pomiaru wpływu ich przesyłek na środowisko.

Pracujemy na rzecz zmniejszenia emisji Greenhouse Gases

W 2015 roku reprezentowaliśmy branżę logistyczną w Grupie Roboczej ds. Zrównoważonej Produkcji i Konsumpcji działającej przy Ministerstwie Gospodarki, której zadaniem było wypracowanie rozwiązań systemowych dla polskich przedsiębiorstw w zakresie wpływu na środowisko naturalne.

Segregacja odpadów



* w spółce Raben Polska

* w spółce Raben Polska



Raben
your partner
in logistics





PRACOWNICY

Grupa Raben nieustannie udoskonala warunki pracy, które zapewnia **4 800 osobom zatrudnionym w Polsce.**

Badania satysfakcji pokazują, że Pracownicy doceniają starania pracodawcy. 68% zatrudnionych jest zadowolonych z warunków i otoczenia, w którym pracują.

Dane za 2015 rok:

	Kobieta 				Mężczyzna 				 	
	<30	30-50	>50	SUMA	<30	30-50	>50	SUMA	RAZEM	
przyjęty	191	136	8	335	482	416	32	930	1 265	
zwolniony	97	152	11	260	323	455	39	817	1 077	
wskaźnik przyjęć	43%	12%	8%	20%	54%	21%	12%	30%	26%	
wskaźnik fluktuacji (odejść)	22%	13%	11%	16%	36%	23%	15%	26%	23%	
stan zatrudnienia 31.12.2015*	442	1 132	103	1 677	898	1 943	264	3 105	4 782	

* Nasi Pracownicy nie są objęci umowami zbiorowymi.

rodzaj umowy	Kobieta 										Mężczyzna 							 	
	0,063	0,125	0,5	0,6	0,625	0,75	0,8	1	SUMA		0,125	0,25	0,5	0,75	0,875	1	SUMA	RAZEM	
etat																			
umowa na czas nieokreślony	1	1	3	1	2	6	1	1 121	1 136		1	0	3	3	1	1 880	1 888	3 024	
umowa na czas określony	0	0	1	0	0	0	0	486	487		0	1	5	0	0	1 027	1 033	1 520	
umowa na okres próbny	0	0	1	0	0	0	0	53	54		0	0	3	1	0	180	184	238	
suma końcowa	1	1	5	1	2	6	1	1 660	1 677		1	1	11	4	1	3 087	3 105	4 782	

Wnioski po badaniu satysfakcji Pracowników

Pozytywne:

- warunki pracy
- współpracownicy
- kierownictwo
- autonomia
- równowaga praca-życie

Do poprawy:

- adekwatność płacy
- orientacja na ludzi
- uznanie



Sylwia Gołuchowska

Dyrektor HR Grupy Raben

W branży B2B, którą reprezentujemy, najistotniejszym czynnikiem są ludzie. Dlatego satysfakcja naszych Pracowników ma dla nas kluczowe znaczenie. Mamy świadomość wpływu warunków pracy na zdrowie i zadowolenie zatrudnionych osób. Z tej przyczyny dbamy nie tylko o bezpieczeństwo miejsca pracy, ale również zapewniamy pakiety medyczne i sportowe. Nasze biura spełniają wymogi zarówno ergonomiczne, jak i środowiskowe. Jednak naszym najważniejszym wyróżnikiem jako pracodawcy jest rozwój kompetencji i wiedzy osób zatrudnionych. Naszym Pracownikom zapewniamy pogłębienie wiedzy eksperckiej i warunki sprzyjające wzrostowi profesjonalizmu.



Jolanta Łazarczyk

Uczestniczka programu Job Rotation rotująca z Działu Administracji Stanów Magazynowych w Gliwicach do Działu Obsługi Klienta Dystrybucji Krajowej w Straszynie

Zdecydowałam się na kontynuację programu Job Rotation przez kolejny rok, aby zdobyć jeszcze większe doświadczenie w Dziale Obsługi Klienta, które wykorzystam w mojej dalszej pracy. Jest to dla mnie dodatkowy czas na pogłębianie swojej wiedzy. Dział Obsługi Klienta uczy mnie samodzielności, wytrwałości w pracy nad osiąganiem celów oraz otwartości na potrzeby Klientów. Teraz potrafię samodzielnie rozpatrywać reklamacje, windykować należności, a także swobodnie posługiwać się systemami wykorzystywanymi w Dziale Obsługi Klienta. Uczestnictwo w spotkaniach z Klientami pozwoliło mi spojrzeć szerzej na ich potrzeby i skutecznie reagować w sytuacjach niestandardowych i kryzysowych. Stałam się pewniejsza w swoich działaniach.

W kolejnych miesiącach będę kontynuowała obsługę Klienta Fresh Logistics w Straszynie oraz pracowałam nad wzrostem sprzedaży. Obecnie staram się rozwijać relacje z Klientami i budować nowe w zgodzie z zasadami 10S. Wspólne cele jakościowe wypracowane wraz z Działem Transportu oraz Magazynu pozwolą mi na bliższą współpracę i poznanie ich specyfiki pracy.*

*10S: Standardy obsługi Klienta, na które składają się: dedykowani opiekunowie dla Klientów, spotkania bezpośrednie z odbiorcami usług, imprezy dla partnerów biznesowych, treningi z obsługi Klienta, spotkania wdrażające, badanie satysfakcji Klienta, szkolenia kierowców, postępowanie z reklamacjami, komunikacja z Klientami, postępowanie w sytuacji utraty odbiorcy usług

** projekt realizowany w spółce Fresh Logistics

*** projekt realizowany w spółce Raben Transport



Szkolenia i rozwój

25 lat doświadczenia Grupy Raben na rynku usług logistycznych w Polsce stanowi cenny kapitał. Pracownicy posiadający wiedzę i kompetencje każdego dnia realizują misję Grupy Raben, w myśl której buduje ona przewagę konkurencyjną swoich Klientów. Wierzymy, że wymiana doświadczeń sprzyja rozwojowi, dlatego gwarantujemy naszym Pracownikom dostęp do programów zapewniających dzielenie się wiedzą.



Job Rotation**

Polega na rocznym przeniesieniu do innego działu lub oddziału firmy. Uczestnik ma możliwość doświadczenia pracy w innym środowisku oraz doskonalenia i rozwijania swoich umiejętności.



BeBetter

To program dla kadry zarządzającej. Uczestnik przechodzi przez cykl szkoleń, przygotowuje projekt optymalizacyjny do wdrożenia w swoim dziale, a także doskonali zarządzanie zespołem.



Special Forces

To grupa doświadczonych Pracowników Grupy Raben przygotowana do zadań specjalnych. W sytuacji nagłej potrzeby osoby zatrudnione są oddelegowane do pomocy innej spółce (również w innym kraju). Zadania: integracja przejętych firm, wsparcie operacyjne, wdrożenie nowego Klienta, wsparcie przy otwarciu nowego oddziału, itp.



Highway to knowledge***

Projekt dla kadry kierowniczej Raben Transport: dyrektorów i kierowników produktów, kierowników działów. Celem projektu jest wdrożenie efektywnego zarządzania zasobami ludzkimi w organizacji poprzez podniesienie kompetencji menedżerskich w zakresie społecznego zarządzania Pracownikami przy jednoczesnym utrzymaniu dotychczasowego zarządzania poprzez cele. Program obejmuje także wsparcie kadry kierowniczej w zakresie rozwoju członków zespołów. Highway to knowledge umożliwia rozwój organizacji na konkurencyjnym i dynamicznym rynku oraz zapewnia podniesienie potencjału zawodowego Pracowników organizacji dzięki systematycznemu rozwojowi kompetencji menedżerskich osób na stanowiskach kierowniczych.

Rozwój i utrzymanie Pracowników w firmie

(w tym szkolenia, programy motywacyjne, programy rozwoju talentów) w roku 2014

Typ szkolenia	Liczba Pracowników biorących udział	Łączny czas (w godz.)	Średni czas ogółem (w godz.)	Liczba kobiet	Łączny czas kobiet (w godz.)	Średni czas kobiet (w godz.)	Liczba mężczyzn	Łączny czas mężczyzn (w godz.)	Średni czas mężczyzn (w godz.)
eLearning Razem	2 609	3690:59:31	1:24:53	1 246	1772:58:31	1:25:23	1 363	1918:01:00	1:24:26
Szkolenia zewnętrzne	486	12061:15:00	24:49:03	178	5142:15:00	28:53:21	308	6919:00:00	22:27:51
Szkolenia wewnętrzne	1 549	19165:30:00	12:22:22	643	10549:00:00	16:24:21	906	8616:30:00	9:30:38
Kursy językowe	112	4001:00:00	35:43:24	73	2325:00:00	31:50:58	39	1676:00:00	42:58:28

Odsetek Pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej wg płci w roku 2014

			
Ocena i rozwój kompetencji	1 135	545	590
MBO*	1 765	752	1 013

* MBO – zarządzanie przez cele

Rozwój i utrzymanie Pracowników w firmie

(w tym szkolenia, programy motywacyjne, programy rozwoju talentów) w roku 2015

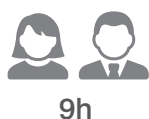
Typ szkolenia	Liczba Pracowników biorących udział	Łączny czas (w godz.)	Średni czas ogółem (w godz.)	Liczba kobiet	Łączny czas kobiet (w godz.)	Średni czas kobiet (w godz.)	Liczba mężczyzn	Łączny czas mężczyzn (w godz.)	Średni czas mężczyzn (w godz.)
eLearning Razem	1 759	2464:24:24	1:24:04	951	1364:07:52	1:26:04	808	1100:16:32	1:21:42
Szkolenia zewnętrzne	675	18592:50:24	27:32:42	281	9832:00:00	34:59:22	394	8760:50:24	22:14:08
Szkolenia wewnętrzne	2 207	9914:05:00	4:29:32	834	3709:40:00	4:26:53	1 373	6204:25:00	4:31:08
Kursy językowe	195	13008:00:00	66:42:28	116	7642:00:00	65:52:46	79	5366:00:00	67:55:27

Odsetek Pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej wg płci w roku 2015

			
Ocena i rozwój kompetencji	2 341	1 042	1 299
MBO*	2 430	1 122	1 308

* MBO – zarządzanie przez cele

Liczba godzin szkoleniowych przypadających na Pracownika:





■ mężczyźni

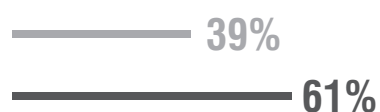
■ kobiety

Oceny jakości pracy oraz przeglądów rozwoju kariery zawodowej w Grupie Raben

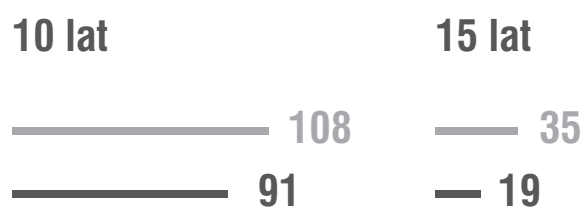
Odsetek Pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy



Odsetek Pracowników podlegających przeglądom rozwoju kariery zawodowej



Jubilaci



Suma końcowa



Pakiet socjalny*

Elementy pakietu socjalnego wspierają politykę work-life balance. Pomagają także dbać o zdrowie zatrudnionych osób i wspierać ich sportowe pasje. Zakres pakietu różni się w zależności od spółki oraz poziomu stanowiska. Wśród nich znajdują się:

- karta Multisport
- ubezpieczenie na życie
- prywatna opieka medyczna
- kupony kulturalno-rekreacyjne Pass Sodexo
- bilety do Multikina
- świąteczne karty podarunkowe
- dofinansowanie kursów językowych
- dofinansowanie wypoczynku
- dofinansowanie do wyprawki szkolnej
- spotkania integracyjne
- zapomogi losowe

* Pracownicy polskich spółek mają dostęp do wybranych elementów wymienionego pakietu w zależności od formy umowy i spółki.

Różnorodność

Grupa Raben działa w 10 krajach europejskich. Różnorodność stanowi nasz wyróżnik. Chcemy promować odmienną spojrzeń. W tym celu jako jedna z pierwszych firm w Polsce podpisałyśmy Kartę Różnorodności. Tym samym zobowiązaliśmy się do wprowadzenia zakazu dyskryminacji w miejscu pracy i podejmowania działań na rzecz promocji różnorodności. Wyraziliśmy także gotowość do zaangażowania wszystkich Pracowników i Pracownic oraz partnerów biznesowych w te działania.

Zdrowy Tydzień

Od 6 lat każdego roku Grupa Raben przygotowuje pięciodniowy program promujący zdrowy tryb życia.

Podczas Zdrowego Tygodnia Pracownicy codziennie otrzymują newslettery promujące work-life balance, których celem jest zachęcenie do podjęcia aktywności fizycznej i wprowadzenia zbilansowanej diety. W newsletterach uczymy Pracowników, jak radzić sobie ze stresem i jak prawidłowo zadbać o zdrowy sen. Uczestnicy Zdrowego Tygodnia mogą wziąć udział w spotkaniach z dietetykami, trenerami fitness oraz lekarzami i masażystami.

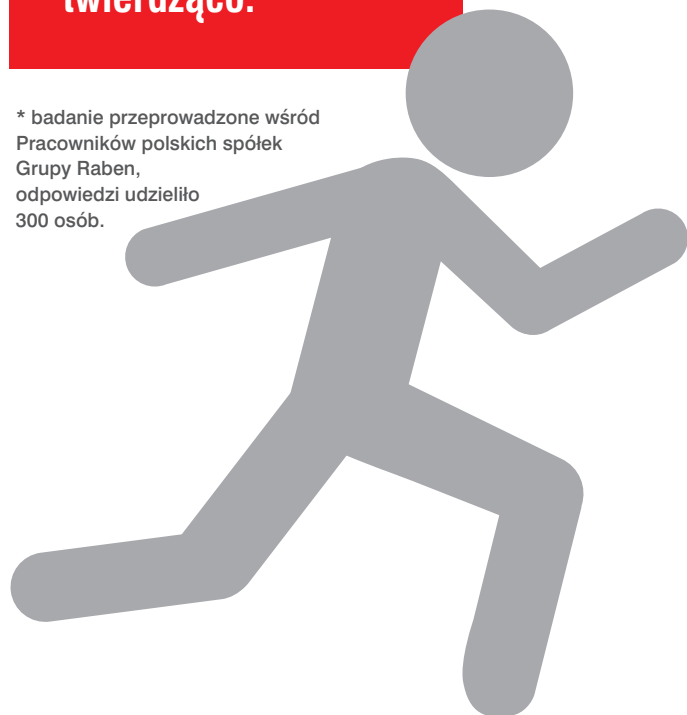
W 2015 roku 5 dni Zdrowego Tygodnia poświęcono:

- aktywności fizycznej
- zbawienemu wpływowi wody na organizm człowieka
- wdzięczności wyzwalającej szczęście
- energii pochodzącej ze zdrowej żywności
- siły pozytywnego myślenia



Na pytanie,
czy udział
w warsztatach
i newslettery wysyłane
w ramach Tygodnia
Zdrowia przekonały
Cię, że warto
zainteresować się
tzw. zdrowym
stylem życia,
**92% Pracowników
odpowiedziało
twierdząco.**

* badanie przeprowadzone wśród
Pracowników polskich spółek
Grupy Raben,
odpowiedzi udzieliło
300 osób.





Owocowy fundament

Kształtujemy zdrowe nawyki Pracowników Grupy Raben. Od 6 lat każdy z nich codziennie otrzymuje zdrową przekąskę.

W 2015 roku
przekazaliśmy
Pracownikom
1 184 400 zestawów
owocowo-warzywnych.



Troska o bezpieczeństwo

Bazując na wynikach badania kultury bezpieczeństwa w Grupie Raben zweryfikowaliśmy wizję dotyczącą tego obszaru. Zdrowie i bezpieczeństwo to wartości niepodważalne, będące integralną częścią wszystkich naszych działań.

Wierzymy, że przemiana niebezpiecznych zachowań w bezpieczne nawyki pomaga chronić zdrowie i życie. Dlatego wszystkie poziomy naszej organizacji są zaangażowane w budowanie silnej kultury bezpieczeństwa.

Bezpieczeństwo oznacza troskę o siebie i o innych tak, żeby każdego dnia móc wracać do naszych bliskich i cieszyć się życiem.

W 2015 roku spisaliśmy wizję Safety & Health Environment (SHE), która brzmi: „Działam bezpiecznie – jestem bezpieczny”.

Cele do 2018 roku:

- Stworzenie Współzależnej Kultury Bezpieczeństwa – „Wszyscy dbamy o siebie nawzajem, aby każdy był bezpieczny”.
- Zainspirowanie naszych dostawców kulturą bezpieczeństwa, aby osiągnęli niezależny poziom „Mogę być bezpieczny”.
- Upewnienie się, że system zarządzania BHP jest wdrożony w każdym miejscu i obejmuje wszystkich Pracowników tym samym poziomem bezpieczeństwa i ochrony w każdej spółce Grupy Raben.

0 liczba
wypadków
śmiertelnych

Liczba wypadków/200 000 przepracowanych godzin

Raben Transport

2015

2,15

0

1,71

2014

3,22

Raben Polska

2015

1,88

0,97

1,07

2014

1,33

Raben Management Services

2015

0

0

0

2014

0,07

Fresh Logistics

2015

0,86

1,07

0,93

2014

2,47

Liczba wypadków ogółem

Raben Transport

2015

5

0

5

2014

18

Raben Polska

2015

38

9

47

2014

33

Raben Management Services

2015

0

0

0

2014

1

Fresh Logistics

2015

3

2

5

2014

14

mężczyźni

kobiety

wszyscy

W 2015 roku przeprowadziliśmy niezależne badania kultury bezpieczeństwa w spółkach Grupy Raben

W badaniach poddano ocenie takie obszary jak:



**przywództwo
i zaangażowanie**



**zarządzanie
zachowaniami**



**odpowiedzialność
Pracowników**



**zaangażowanie
w ulepszenia
w zakresie
bezpieczeństwa**



**komunikacja
i zasoby**

Spółka	Łącznie	Dyrektorzy	Menedżerowie	Kierownicy	Pracownicy
Raben Polska	1 539	28	100	255	1 156
Raben Transport	238	5	12	15	206
Raben Management Services	166	10	27	18	111
Fresh Logistics	511	12	18	53	428
razem	2 454	55	157	341	1 901

Wnioski z badania

Pozytywne:

- bezpieczeństwo w Grupie Raben poprawiło się w ciągu ostatnich kilku lat
- wdrożono zarządzanie zdarzeniami potencjalnie niebezpiecznymi
- niektórzy liderzy uznają, że muszą się zmienić, by wpłynąć na poprawę bezpieczeństwa
- Pracownicy wiedzą, że mogą odmówić podjęcia czynności, które uważają za niebezpieczne
- w części obszarów pracownicy wierzą, że można zapobiegać wypadkom

Do poprawy:

- zapewnienie, aby działania naprawcze wynikające z incydentów, raportów zagrożeń i niebezpiecznych sytuacji były realizowane na czas, a Pracownicy byli o nich natychmiast informowani
- opracowanie serii proaktywnych działań, które pomogą w realizacji wizji
- przeprowadzenie szkoleń kierownictwa w celu uświadomienia, jak należy zmienić swoje zachowania i wartości, by pomóc w kształtowaniu kultury bezpieczeństwa
- wdrożenie rozmów „SUSA” o bezpiecznych i niebezpiecznych działaniach

Bezpieczeństwo procesów magazynowych ma dla nas kluczowe znaczenie. Regularnie szkolimy operatorów wózków widłowych, uświadamiając im wagę precyzji i niebezpieczeństwa wynikające z brawury i szybkości. Od 2014 roku organizujemy ogólnopolski konkurs „Tańczący z paletami”, który nagradza operatorów wózków widłowych wykazujących się szczególną wiedzą w zakresie bezpiecznej obsługi przesyłek magazynowych. Tegoroczny konkurs składał się z dwóch elementów: szkolenia z zasad bezpiecznego poruszania się wózkiem widłowym po magazynie i testu pisemnego z wiedzy przedstawionej podczas warsztatów oraz zawodów – przejazdu z paletami i innymi niespodziankami (operatorzy wózków widłowych musieli m.in. przewieźć paletę z leżącą na niej piłką w taki sposób, by jej nie strącić).

Część teoretyczna przypomniała uczestnikom podstawowe zasady operacji wózkiem widłowym, w tym, by m.in.: jeździć tyłem z wysokim ładunkiem,

zapinać pasy bezpieczeństwa, w trakcie wywrotki pozostać w wózku, kończąc pracę wyjmować kluczyki ze stacyjki i nie przekraczać dopuszczalnych prędkości. W 2015 roku w konkursie wzięło udział ponad 50 uczestników. 10 z nich reprezentowało swoje oddziały w finale konkursu, który odbył się w centrali firmy, mieszczącej się w Robakowie pod Poznaniem.



**Tańczący
z paletami**







RYNEK

Odpowiedzialny operator logistyczny jest gwarantem jakości produktów, które są mu powierzane.

Dlatego Grupa Raben stale udoskonala swoje procesy i systemy,

a także na bieżąco bada jakość świadczonych usług.

Wyniki ankiety badania satysfakcji Klientów

94%

badanych uważa, że przedsiębiorstwo Fresh Logistics jest społecznie odpowiedzialne.

Aż 97%

sądzi, że Fresh Logistics dba o środowisko.

91%

respondentów uznało, że Fresh Logistics wspiera inicjatywy lokalne.

99%

Klientów uznaje Pracowników firmy Fresh Logistics za działających w zgodzie z etyką.

Wskaźniki jakościowe

Każdego roku badamy satysfakcję naszych Klientów. Analizujemy otrzymane wyniki i planujemy działania naprawcze, wprowadzając również ewaluację.

Zadowolenie z obsługi:

92% 4,6/5 pkt

terminowość dostaw

98,6% *

*wyniki ankiet oceniających jakość usług w firmie Fresh Logistics



90% naszych kierowców

wyposażonych jest w urządzenia mobilne ułatwiające i skracające proces dostarczenia przesyłki.

Wnioski po przeprowadzeniu badań satysfakcji Klientów

Pozytywne:

- Klienci doceniają nowoczesność taboru Grupy Raben
- oferty i umowy są przejrzyste i rzetelnie przygotowane
- rozliczenia finansowe i fakturowanie zostały wysoko ocenione przez ankietowanych
- Klienci doceniają profesjonalizm Pracowników Grupy Raben

Do poprawy:

- czas oczekiwania na odpowiedź dotyczącą reklamacji
- bieżące informowanie o problemach z przesyłką



Jakość naszych usług nierozdzielnie związana jest z właściwym doбором firm współpracujących. Ważne są wspólne fundamenty, zasady nie-negocjowalne, takie jak respektowanie praw człowieka, Pracownika czy troska o podstawową wartość – zdrowie, czyli o to, by każdy dotarł bezpiecznie do domu. One wszystkie zawarte zostały w Kodeksie Etycznym dla Dostawców Grupy Raben, który stanowi załącznik do umów. To dopiero pierwszy krok. Kolejnym jest sprawdzenie, czy wspomniane zasady są realizowane, a reguły przestrzegane, dlatego Grupa Raben zastrzega sobie prawo weryfikacji realizacji postanowień Kodeksu Etycznego.

Zależy nam na partnerskich relacjach z naszymi Dostawcami. Dlatego regularnie badamy poziom ich satysfakcji ze współpracy, a także skłonność do rekomendacji kooperacji z Grupą Raben. Z tej przyczyny wprowadziliśmy w 2015 roku NPS (Net Promoter Score) – wskaźnik lojalności Dostawców.



Leszek Bartkowiak

Dostawca usług transportowych

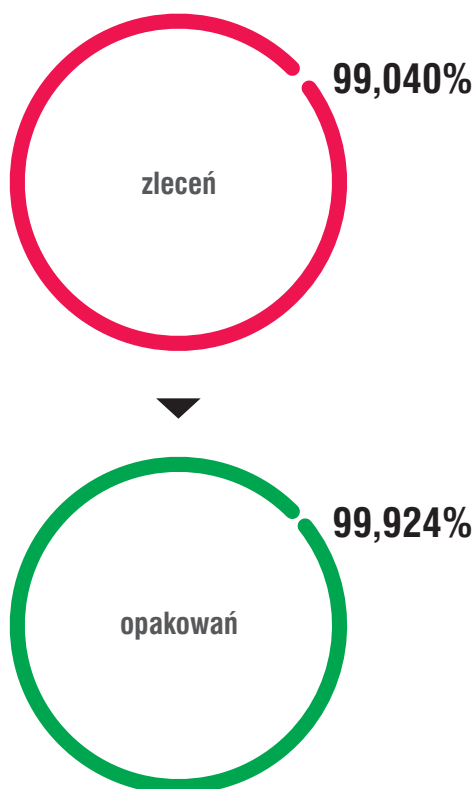
Od blisko 14 lat współpracuję z firmą Raben w transporcie bliskim w oddziale w Gądkach. Z biegiem lat, dzięki rozwijającej się współpracy i wzajemnemu zaufaniu, tabor samochodów ciężarowych, jakim świadczę usługi transportowe, znacząco się zwiększył.

W logistyce najważniejsi są ludzie. To oni tworzą odpowiedni klimat i atmosferę pracy, a także dbają o standardy usług transportowych, dzięki czemu Raben wyróżnia się na tle innych konkurencyjnych firm transportowych na polskim i europejskim rynku.

Dziś mogę powiedzieć, że decyzją, którą podjąłem w 2002 roku, o rozpoczęciu współpracy z Grupą Raben, była słuszna. Choć przez te wszystkie lata bywały również momenty trudniejsze, zawsze mogłem liczyć na wsparcie. Zapytany, czym się zajmuję, odpowiadam, że współpracuję z firmą Raben. Czuję się dumny z możliwości kooperacji z największym operatorem logistycznym w Polsce.



Wydajność bez uszkodzeń i błędów magazynowych*



*wyniki uzyskane w spółce Raben Polska

Analiza potrzeb Dostawców

W wyniku analizy potrzeb zgłaszanych przez interesariuszy podczas sesji dialogowych została powołana w 2015 roku Grupa Robocza ds. Relacji z Dostawcami Usług Transportowych, której celem jest:

- zdefiniowanie kluczowych obszarów wymagających usprawnienia
- wypracowanie nowych zasad współpracy
- koordynacja wdrożenia nowych wytycznych we wszystkich spółkach Grupy Raben

Wyniki badania satysfakcji Klientów

NPS Grupy Raben
w Polsce
wynosi **24%**

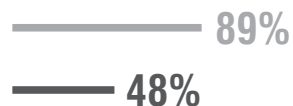
CSI Grupy Raben
w Polsce
wynosi **84%***

w górę **5%*** od 2013 r.

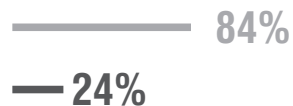
■ **CSI**
(wskaźnik satysfakcji
Klientów)

■ **NPS**
(wskaźnik lojalności
Klientów)

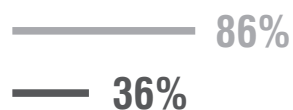
Raben Transport



Raben Polska



Fresh Logistics



* średni NPS firm europejskich waha się między +5 a +10%

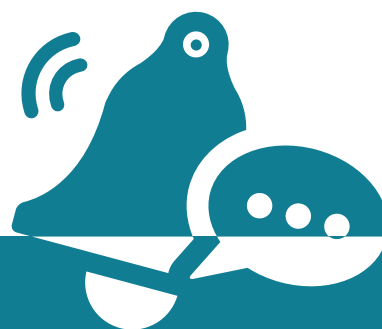
Compliance

Uczciwość, rzetelność oraz etyka to kluczowe pojęcia w biznesie. Działanie w zgodzie z nimi minimalizuje ryzyko kryzysu reputacyjnego.

W ramach polityki compliance w 2015 roku przeszkoliliśmy **119 osób z prawa antymonopolowego.**

Wierzymy, że tylko respektowanie zasad uczciwej konkurencji jest w perspektywie długofalowej korzystne dla wszystkich.

W 2015 roku wprowadziliśmy sanction screening, które ułatwia weryfikację, czy nasze usługi są zgodne z prawem w zakresie sankcji.



W 2015 roku
Komisja Etyki otrzymała
9 zgłoszeń.

To wzrost w stosunku do zeszłego roku, który postrzegamy jako zwiększenie zaufania do Komisji, a także skuteczności narzędzia komunikacji.

0 spraw dotyczących przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji i praktyk monopolistycznych.

W 2010 roku utworzyliśmy Komisję Etyki, której zadaniem jest badanie i odpowiadanie na zgłoszenia dotyczące naruszenia Kodeksu Etycznego.

Sprawy mogą być kierowane zarówno przez interesariuszy zewnętrznych, jak i wewnętrznych za pośrednictwem strony internetowej, dedykowanego adresu e-mail bądź tradycyjnej poczty.

Plany ciągłości działania

Wybór operatora logistycznego jest wyrazem zaufania. Mamy świadomość odpowiedzialności, jaka na nas ciąży. Bezpieczeństwo procesów i informacji ma dla nas kluczowe znaczenie. Regularnie prowadzimy szkolenia z planów ciągłości działania. W 2015 roku przeprowadziliśmy w polskich spółkach 3 testy BCM (Business Continuity Management – plany ciągłości działania). Wierzymy, że za sprawą szkoleń i ćwiczeń w przypadku wystąpienia kryzysu operacyjnego jesteśmy w stanie szybciej zarządzać procesami.

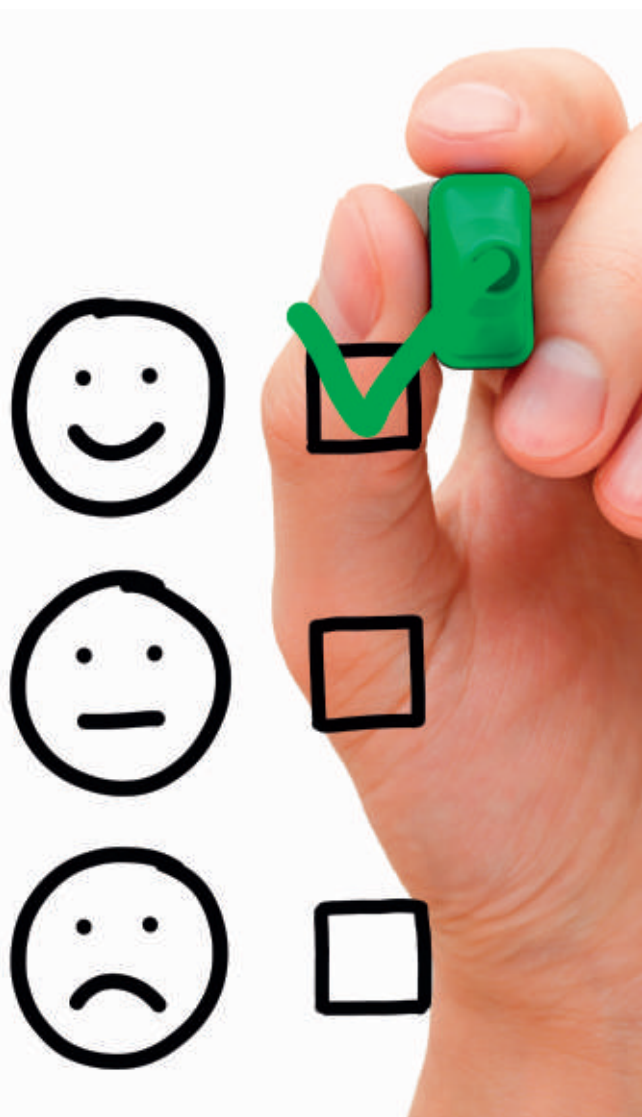
Całkowita liczba uzasadnionych
skarg dotyczących naruszenia
prywatności Klientów oraz
utrąty danych
wynosi

0.

Bezpieczeństwo informacji

Trudno oszacować wartość informacji. Pewne jest jednak, że w społeczeństwie informacyjnym to ona decyduje zarówno o kryzysie, jak i przewadze konkurencyjnej. Powszechna cyfryzacja dokumentów oraz popularność Internetu sprawiły, że niezbędna stała się zmiana podejścia do bezpieczeństwa informacji.

Informacja jest jedną z najwyżej cenionych wartości w biznesie. Nasi kluczowi interesariusze i Klienci zapytani, jakie materiały powinny znaleźć się w raporcie społecznym, wskazali, że to właśnie troska o przekazywane nam dane jest przedmiotem ich zainteresowania. W Grupie Raben dbałość o bezpieczeństwo informacji widoczna jest na każdym kroku. W ramach realizacji codziennych działań zapewniamy poufność informacji powierzanych nam przez Klientów, dostępność danych o towarach i przesyłkach składowanych w magazynach, integralność informacji będącej podstawą realizacji naszych usług. Doskonalamy mechanizmy bezpieczeństwa poprzez budowę systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji, opartego na międzynarodowych standardach z rodziny ISO27001. Wiemy, że przewagę konkurencyjną naszych Klientów należy budować nie tylko za sprawą wysokiej jakości usług logistycznych, ale też zapewniając bezpieczeństwo powierzanych nam danych.



Tabele GRI

Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (Tak/nie/nie dotyczy)	Strona
	Standardowe informacje ogólne		
	Profil organizacyjny		
G4-1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla (np. dyrektora wykonawczego, prezesa zarządu lub innej osoby o równoważnej pozycji) na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii	Tak	2
	Profil organizacyjny		
G4-3	Nazwa organizacji	Tak	60
G4-4	Główne marki, produkty i/lub usługi	Tak	12-18
G4-5	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Tak	60
G4-6	Liczba krajów, w których działa organizacja oraz podanie nazw tych krajów, gdzie zlokalizowane są główne operacje organizacji, lub tych, które są szczególnie adekwatne w kontekście treści raportu	Tak	1
G4-7	Forma własności i struktura prawna organizacji	Tak	11
G4-8	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów	Tak	1, 12-18
G4-9	Skala działalności	Tak	10
G4-10	Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju, umowy o pracę i regionu w podziale na płeć	Tak	1, 38
G4-11	Procent pracowników objętych umowami zbiorowymi	Tak	38
G4-12	Opis łańcucha dostaw	Tak	33
G4-13	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	Tak	7
G4-14	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	Tak	54-55
G4-15	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	Tak	24, 28
G4-16	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/międzynarodowych organizacjach	Tak	20-21
	Proces identyfikacji zawartości raportu		
G4-17	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	Tak	7
G4-18	Proces definiowania treści raportu	Tak	6-9
G4-19	Zidentyfikowane istotne aspekty wpływu społecznego i środowiskowego	Tak	6-9
G4-20	Istotność zidentyfikowanych aspektów wpływu społecznego i środowiskowego dla poszczególnych podmiotów biznesowych	Tak	6-9
G4-21	Ograniczenia raportu w stosunku do istotnych aspektów wpływu społecznego i środowiskowego, z uwzględnieniem podmiotów, spoza organizacji	Tak	6-9
G4-22	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	Tak	6
G4-23	Znaczące zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie.	Tak	6

Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (Tak/nie/nie dotyczy)	Strona
	Standardowe informacje ogólne		
	Angażowanie Interesariuszy		
G4-24	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację	Tak	8
G4-25	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację	Tak	7-8
G4-26	Podejście do angażowania interesariuszy, włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	Tak	7
G4-27	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	Tak	7-9
	Parametry Raportu		
G4-28	Okres raportowania (np. rok obrotowy//kalendarzowy)	Tak	7
G4-29	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	Tak	7
G4-30	Cykl raportowania (roczny, dwuletni itd.)	Tak	7
G4-31	Osoba kontaktowa	Tak	7
G4-32	Indeks GRI	Tak	56-59
G4-33	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu. Jeśli nie zawarto takich danych w niezależnym raporcie poświadczającym, wyjaśnienie zakresu i podstaw zewnętrznej weryfikacji oraz relacji pomiędzy organizacją i zewnętrznym podmiotem poświadczającym	Tak	6
	Ład Korporacyjny		
G4-34	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy, odpowiedzialnymi za strategię i działania związane z wpływem organizacji w obszarze ekonomicznym, społecznym i środowiskowym.	Tak	11
	Etyka i rzetelność		
G4-56	Wartości organizacji, zasady, kodeks i normy zachowań i etyki	Tak	10, 54, 55

Tabele GRI

Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (Tak/nie/nie dotyczy)	Strona
	Standardowe informacje szczegółowe		
	KATEGORIA: EKONOMICZNE		
	Aspekt: Praktyki dotyczące zamówień		
	KATEGORIA: ŚRODOWISKOWE		
	Aspekt: Energia		
	DMA: Energia	Tak	33
G4-EN3	Bezpośrednie i pośrednie zużycie energii przez organizację	Tak	33
	KATEGORIA: SPOŁECZNE		
	Warunki pracy		
	Aspekt: Zatrudnienie		
	DMA: Zatrudnienie		38
G4-LA1	Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników, odejść oraz wskaźnik fluktuacji pracowników według grup wiekowych, płci i regionu	Tak	38
G4-LA2	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin, wg głównych jednostek organizacyjnych	Tak	43
	Aspekt: Bezpieczeństwo i higiena pracy		
	DMA: BHP	Tak	44
G4-LA6	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą, wg regionów i płci	Tak	44-45
	Aspekt: Edukacja i szkolenia		
	DMA: Edukacja i szkolenia		40
G4-LA9	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia i płci	Tak	41
G4-LA10	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	Tak	40-42
G4-LA11	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	Tak	41-42
	Społeczność		
	Aspekt: Naruszenie zasad wolnej konkurencji		
	DMA: Naruszenie zasad wolnej konkurencji	Tak	54
G4-SO7	Całkowita liczba podjętych wobec organizacji kroków prawnych dotyczących przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji, praktyk monopolistycznych oraz ich skutki	Tak	54
	Odpowiedzialność za produkt		
	Aspekt: Ochrona prywatności klienta		
	DMA: Ochrona prywatności klienta	Tak	55
G4-PR8	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	Tak	55

Niezależny raport poświadczający dotyczący Raportu Zrównoważonego Rozwoju Grupy Raben za rok 2015

Do Zarządu Raben Management Services sp. z o.o.

Dokonaliśmy przeglądu Raportu pt. „Raport Zrównoważonego Rozwoju” Grupy Raben za rok 2015” (zwanego dalej „Raportem Zrównoważonego Rozwoju”) opracowanego przez Raben Management Services sp. z o.o. z siedzibą w Robakowie przy ul. Zbożowej 1 (dalej „Spółka”), w zakresie istotnych aspektów zidentyfikowanych przez Spółkę oraz wskaźników zaprezentowanych w oparciu o Wytyczne do raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju G4 dla raportowania ustalonego na poziomie „Core”, wydane przez Global Reporting Initiative (GRI). Prace poświadczające w zakresie danych ilościowych oraz jakościowych obejmowały okres od 1 stycznia 2015 r. do 31 grudnia 2015 r.

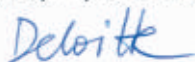
Za rzetelność, prawidłowość i jasność informacji w nim zawartych oraz za prawidłowość przygotowanej dokumentacji odpowiada Zarząd Spółki. Naszym zadaniem było wydanie, na podstawie przeglądu Raportu Zrównoważonego Rozwoju, niezależnego raportu poświadczającego.

Nasze procedury nie obejmowały niezależnej oceny prawdziwości, dokładności i kompletności informacji i dokumentów przekazanych przez Spółkę. Nie stanowiły także badania systemu kontroli wewnętrznej wdrożonego w Spółce i w ich wyniku nie wyrażamy opinii na temat poprawności tego systemu. Nasze procedury nie stanowiły badania sprawozdań finansowych w rozumieniu Ustawy o rachunkowości. W związku z tym nie wyrażamy w niniejszym Raporcie opinii biegłego rewidenta ani żadnych innych stwierdzeń odnośnie sprawozdań finansowych Spółki w rozumieniu obowiązujących przepisów dotyczących biegłych rewidentów.

Prace związane z planowaniem i realizacją zadania weryfikacyjnego miały charakter zlecenia poświadczającego o ograniczonym zakresie, realizowanego według ISAE 3000 – Międzynarodowego Standardu Usług Poświadczających („Usługi poświadczające inne niż badania lub przeglądy historycznych informacji finansowych”). Standard ten nakłada na nas obowiązek zaplanowania i przeprowadzenia przeglądu w taki sposób, aby uzyskać umiarkowaną pewność, iż Raport Zrównoważonego Rozwoju nie zawiera istotnych nieprawidłowości. Zakres i metoda przeglądu Raportu Zrównoważonego Rozwoju istotnie różni się od badania skierowanego na dostarczenie wystarczającego zapewnienia (*reasonable assurance*). Celem przeglądu nie jest wyrażenie opinii o prawidłowości, rzetelności i jasności Raportu Zrównoważonego Rozwoju i w związku z tym opinii takiej nie wydajemy. Procedury dotyczące przeglądu Raportu Zrównoważonego Rozwoju obejmowały:

- Identyfikację zagadnień i wyników istotnych dla treści Raportu Zrównoważonego Rozwoju z punktu widzenia realizacji celów i działań ze sfery odpowiedzialnego biznesu oraz oczekiwań jej interesariuszy.
- Porównanie informacji zawartych w Raporcie Zrównoważonego Rozwoju z informacjami zawartymi w Sprawozdaniu Finansowym Grupy Raben za rok 2015
- Wywiady z osobami odpowiedzialnymi za realizację celów i działań ze sfery odpowiedzialnego biznesu oraz za przygotowanie Raportu Zrównoważonego Rozwoju.
- Weryfikację informacji zawartych w Raporcie Zrównoważonego Rozwoju pod kątem zgodności z dokumentacją wewnętrzną Spółki.
- Ocenę stopnia aplikacji Wytycznych do raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju oraz uwzględnienia Ramowych Zasad Raportowania GRI.

Przeprowadzony przez nas przegląd dostarczył nam zapewnienia o ograniczonym zakresie (*limited assurance*) do tego by potwierdzić, że nie zostały zidentyfikowane istotne błędy w zakresie danych i informacji zawartych w Raporcie Zrównoważonego Rozwoju przygotowanym przez Raben Management Services sp. z o.o., dotyczących zidentyfikowanych istotnych aspektów oraz wskaźników całościowo raportowanych przez Spółkę, jak również niezgodności z Wytycznymi do raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju G4, ustalonymi dla poziomu „Core”, wydanymi przez Global Reporting Initiative.



Deloitte Advisory Sp. z o.o.
Warszawa, dnia 18 lipca 2016



www.raben-group.com

Siedziba główna:
ul. Zbożowa 1
62-023 Robakowo