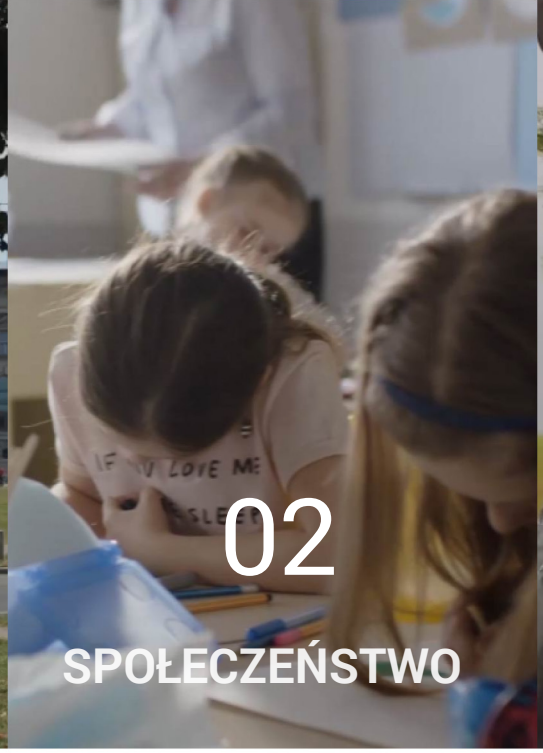
01

O FIRMIE



02

SPOŁECZEŃSTWO

03

ŚRODOWISKO

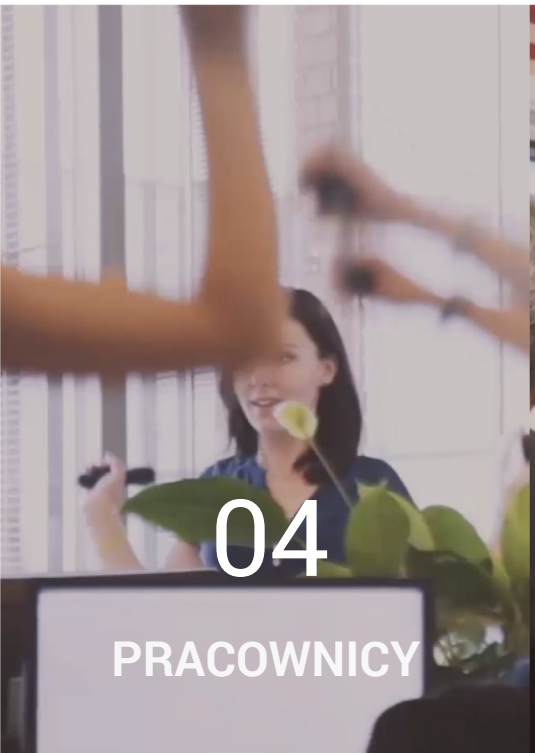
Raben

your partner in logistics

2017

RAPORT SPOŁECZNY

„DROGA DO ODPOWIEDZIALNOŚCI”



04

PRACOWNICY

05

RYNEK

06

O RAPORCIE

01 O FIRMIE

Grupa Raben jest obecna na rynku europejskim od ponad 85 lat oferując kompleksowe usługi logistyczne dla klientów biznesowych. W Polsce swoją działalność rozpoczęła w 1991 roku w Baranowie pod Poznaniem. Jest połączeniem firmy rodzinnej i korporacji.

Poszczególne oddziały Grupy zlokalizowane są w 12 krajach Europy, na terenie: Czech, Estonii, Holandii, Niemiec, Litwy, Łotwy, Polski, Słowacji, Ukrainy, Węgier, Rumunii i Włoch, gdzie w ubiegłym roku Grupa Raben wykupiła 25% udziałów w spółce SITTAM.

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.

Strategię Grupy Raben i jej kierunki rozwoju w obszarze ekonomicznym, społecznym i środowiskowym ustala Zarząd Grupy Raben będący komitetem wewnętrznym spółki-matki dla polskich spółek z Grupy – Raben Group. N.V. z siedzibą w Oss (Holandia). W skład Zarządu Grupy Raben wchodzą Ewald Raben oraz Marco Raben.

Działalność Zarządu Grupy Raben nadzorowana jest przez Radę Nadzorczą Raben Group N.V., w skład której wchodzą: Gerardus Wenceslaus Ignatius Maria van Kesteren, Stefan Alexander Delacher, Machiel Boswinkel.

List CEO Grupy Raben

Ostatecznie chodzi o to, aby na koniec dnia bezpiecznie dotrzeć do celu, niezależnie od tego czy jest to dostawa do najdalszego zakątka ziemi czy powrót do domu.

Czytelniku,

Grupa Raben jest operatorem logistycznym oferującym usługi szyte na miarę potrzeb swoich klientów w 12 krajach Europy. Firmę tworzy zespół ponad 10 000 osób, który rocznie w całej Europie przewozi ponad 13 mln przesyłek.

Stawiamy na rozwój i nieustannie doskonalimy nasze procesy. Nasza droga nigdy się nie kończy. Codziennie setki kierowców wyruszają w dalekie i bliskie trasy po to aby nikomu nie zabrakło niezbędnych do życia produktów. To nasza odpowiedzialność. Zależy nam na tym, aby kontynuując swoją podróż i wypełniając codzienne obowiązki każdy pracownik czy podwykonawca Grupy Raben czuł się pewnie w swoim miejscu pracy. Zdrowie i bezpieczeństwo jest dla nas nienegocjowalne. Dlatego, od trzech lat organizujemy miesiąc bezpieczeństwa. Jest to czas na przypomnienie zasad ergonomii, pochylenie się nad właściwą pozycją przy pracy, a także ćwiczenia przy biurku, w magazynie lub w trasie. To okres warsztatów z kierowcami i przewoźnikami w temacie wyznaczania i uświadomienia sobie istnienia „martwych stref" niewidocznych z kabiny kierowcy czy noszenia odzieży ochronnej. I w końcu jest to miesiąc spotkań i rozmów o bezpieczeństwie we wszystkich spółkach Grupy Raben. W ten sposób wszyscy razem budujemy współzależną kulturę bezpieczeństwa w firmie.

Jednak, jako organizacji odpowiedzialnej społecznie, zależy nam na edukacji nie tylko naszych ludzi, ale także wszystkich użytkowników dróg: kierowców, rowerzystów oraz pieszych. Dlatego właśnie stworzyliśmy specjalną platformę edukacyjną „Nie bądź dziki!" na drodze! poświęconą bezpieczeństwu,

a dedykowaną użytkownikom szos. Wierzymy, że znajomość i zrozumienie zagrożeń na drodze pozwoli nam wszystkim uniknąć wypadków oraz chronić zdrowie i życie nasze, najbliższych oraz innych użytkowników ruchu drogowego. Ostatecznie chodzi o to, aby na koniec dnia bezpiecznie dotrzeć do celu, niezależnie od tego czy jest to dostawa do najdalszego zakątka ziemi czy powrót do domu.

Jako duży podmiot funkcjonujący na arenie światowej, mamy świadomość, że nie funkcjonujemy w wydzielonej przestrzeni społecznej. Chcemy nieustannie wspierać międzynarodowe dążenia do kształtowania zrównoważonej gospodarki, stąd deklarujemy chęć wspierania realizacji celów zrównoważonego rozwoju ONZ: wzrost gospodarczy i godna praca, działania na rzecz klimatu oraz odpowiedzialna produkcja i konsumpcja. Pragniemy także, wyznaczać zrównoważone trendy w branży przynoszące otoczeniu dodatkową wartość. Wierzymy, że osiągnięcie tej wizji jest możliwe tylko dzięki dialogowi z otoczeniem, a zatem podejmowane przez nas działania wynikają z informacji zwrotnych uzyskanych od naszych kluczowych interesariuszy, podczas prowadzonych regularnie sesji dialogowych. Na bazie ich rezultatów wypracowaliśmy wspólną strategię zaangażowania społecznego, która determinuje kluczowe dla lokalnych społeczności obszary wsparcia: poza propagowaniem bezpieczeństwa drogowego, jest to ochrona środowiska naturalnego oraz edukacja logistyczna i uświadamianie wagi transportu.

Wierzymy, że dla naszych klientów nasze zaangażowanie społeczne ma tak samo duże znaczenia jak jakość naszych usług i partnerskość wzajemnych relacji. Grupa Raben buduje zaufanie swoich klientów na polskim rynku już od ponad 27 lat, a na europejskim od ponad 87 lat. Przez ten czas zaufały nam tysiące klientów. Jako partner biznesowy dbamy o etyczność relacji w całym łańcuchu wartości, stawiając na transparentność i wzajemny szacunek. Codziennie, każdy z pracowników i dostawców Grupy Raben swoim zachowaniem oraz uczciwością w podejściu do klientów, dostawców, a także społeczności lokalnych i pozostałych interesariuszy buduje kulturę organizacyjną opartą o etykę.

Ewald Raben

CEO Grupy Raben

Grupa Raben w Polsce i Europie

Grupa Raben w Polsce

53

oddziały w Polsce

5,000

pracowników w Polsce

530,000 m²

powierzchni magazynowej w Polsce

1931
Johannes Raben zakłada firmę transportową w Holandii

1960
Theodorus Raben przejmuje kierownictwo w firmie

1991
Ewald Raben otwiera spółkę Raben w Polsce

2000
Fresh Logistics w Polsce

2003
Raben Group na Ukrainie

2004
Raben Group w krajach bałtyckich

4,000

środków transportu w Polsce

ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 (HACCP), AEO-F, OHSAS, SQAS, IFS

536 mln

EUR przychodu w Polsce

Grupa Raben w Europie

12

krajów

2005

Niemiecka firma BSV zostaje członkiem Grupy Raben

2007

Raben świadczy usługi See&Air

2008

Setto w Czechach oraz na Słowacji zostaje członkiem Grupy Raben

2010

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

2011

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

2013

Fresh Logistics członkiem European Food Network

10,000

pracowników w Europie

1,150,000 m²

powierzchni magazynowej w Europie

8,000

środków transportu w Europie

ponad

1 mld

EUR przychodów w Europie

2014

Połączenie spółek Raben Logistics Germany, Raben Trans European Germany i ELI Transport w jedną - Raben Trans European Germany

2015

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

2016

Raben rozpoczyna działalność w Rumunii. Dalsze przejęcia w Niemczech: GS Frachlogistik, Scheffler Spedition oraz Peter Spedition

2017

Kolejne akwizycje Grupy w Niemczech: oddział w Fellbach od Rhenus, oddział w Kamen od SCHMALZ+SCHÖN Logistik Gruppe; Raben przejmuje 20% udziałów w spółce SITTAM Italy; Nowy oddział w Cluj w Rumunii.

Strategia CSR

Grupa Raben od wielu lat podejmuje i promuje działania z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu. W DNA firmy rodzinnej, opartej o system wartości, w naturalny sposób wpisana jest odpowiedzialność społeczna. Jeszcze zanim zostały opublikowane pierwsze wytyczne GRI, firma angażowała się w działania charytatywne, ale przede wszystkim aktywnie wspierała lokalne społeczności.

Wizja CSR

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

Cele CSR

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

Dziś Grupa Raben do koncepcji CSR podchodzi w sposób bardziej kompleksowy, integrując działania społecznie odpowiedzialne ze strategią biznesową organizacji.

Działania CSR w naszym przedsiębiorstwie wynikają także z 3 kluczowych kierunków wyznaczonych bezpośrednio w strategii biznesowej. Naszą drogę do odpowiedzialności wyznaczają poniższe drogowskazy skorelowane z celami zrównoważonego rozwoju ONZ, jakie Grupa Raben zdecydowała się wspierać swoją działalnością.

Kierunki strategiczne

Realizowane w 3 obszarach, w ramach 3 celów zrównoważonego rozwoju ONZ obranych przez Grupę Raben

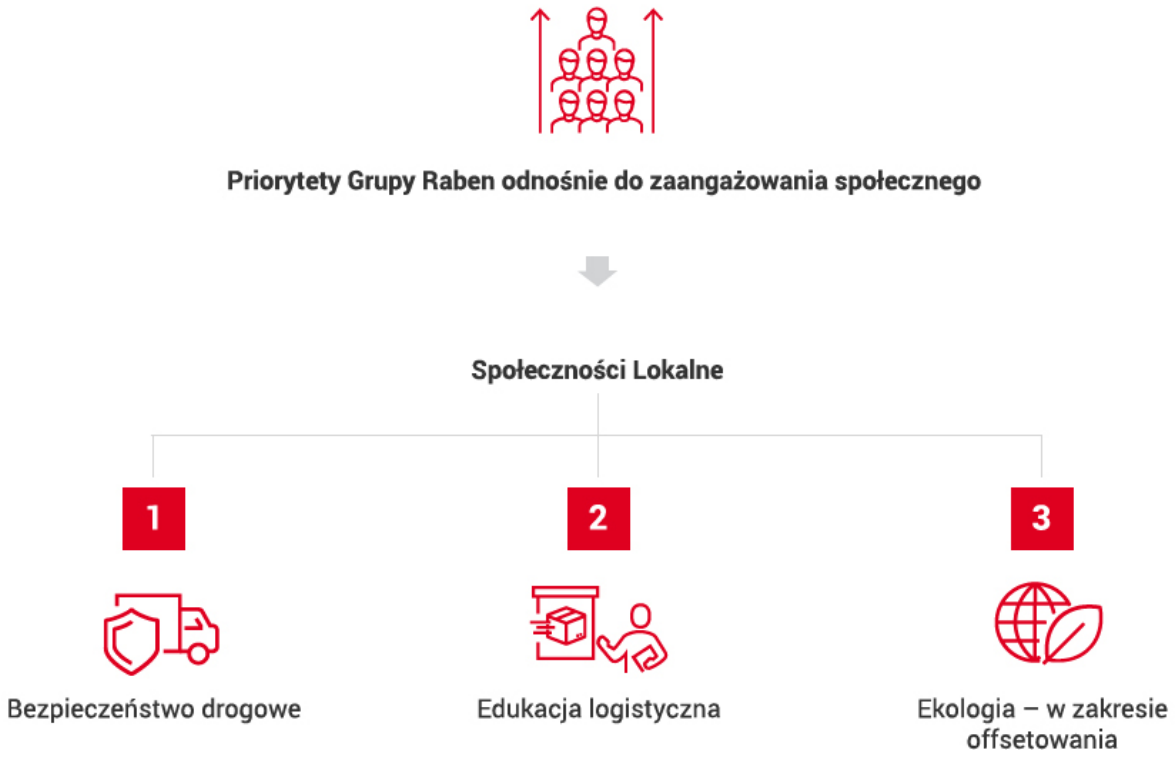
	Rozwój	Zdrowie i Bezpieczństwo	Wspólna droga	Cele zrównowa-żonego rozwoju ONZ
Ekonomia	osiągąć i utrzymywać pozycję lidera	osiągąć zrównoważony zwrot z inwestycji	ipromujemy logistykę „z ludzką twarzą" poprzez partnerskie relacje	8 WZROST GOSPODARCZY I GODNA PRACA; 12 ODPOWIEDZIALNA KONSUMPCJA I PRODUKCJA
Środowisko	innowacyjne rozwiązania ekologiczne w infrastrukturę i technologię	innowacyjne rozwiązania ekologiczne w infrastrukturę i technologię	innowacyjne rozwiązania ekologiczne w infrastrukturę i technologię	12 ODPOWIEDZIALNA KONSUMPCJA I PRODUKCJA; 13 DZIAŁANIA W DZIEDZINIE KLIMATU
Społeczeńswo	wspieranie podwykonawców w rozwoju biznesu oraz społeczności lokalnych w zakresie strategii zaangażowania społecznego	promocja zdrowego trybu życia i tworzenie współzależnej kultury bezpieczeństwa wraz z najbliższymi dostawcami - przewoźnikami	utrzymanie i pozyskiwanie najlepszych pracowników oraz budowanie transparentnych relacji z sąsiadami	8 WZROST GOSPODARCZY I GODNA PRACA; 12 ODPOWIEDZIALNA KONSUMPCJA I PRODUKCJA; 13 DZIAŁANIA W DZIEDZINIE KLIMATU

Cele

Lojalność i satysfakcja klientów	Osiągnięcie współzależnej kultury bezpieczeństwa	Satysfakcja i lojalność pracowników oraz przewoźników
Wypełnienie środków transportu	Ograniczanie emisji CO2 na przesyłkę	Kontynuacja prowadzenia sesji dialogowych – satysfakcja interesariuszy
Stosunek pojazdów spełniających normy EURO 5 i 6 do całej floty	Neutralizacja emitowanych gazów cieplarnianych	Kontynuacja prowadzenia sesji dialogowych – satysfakcja interesariuszy

Strategia zaangażowania społecznego

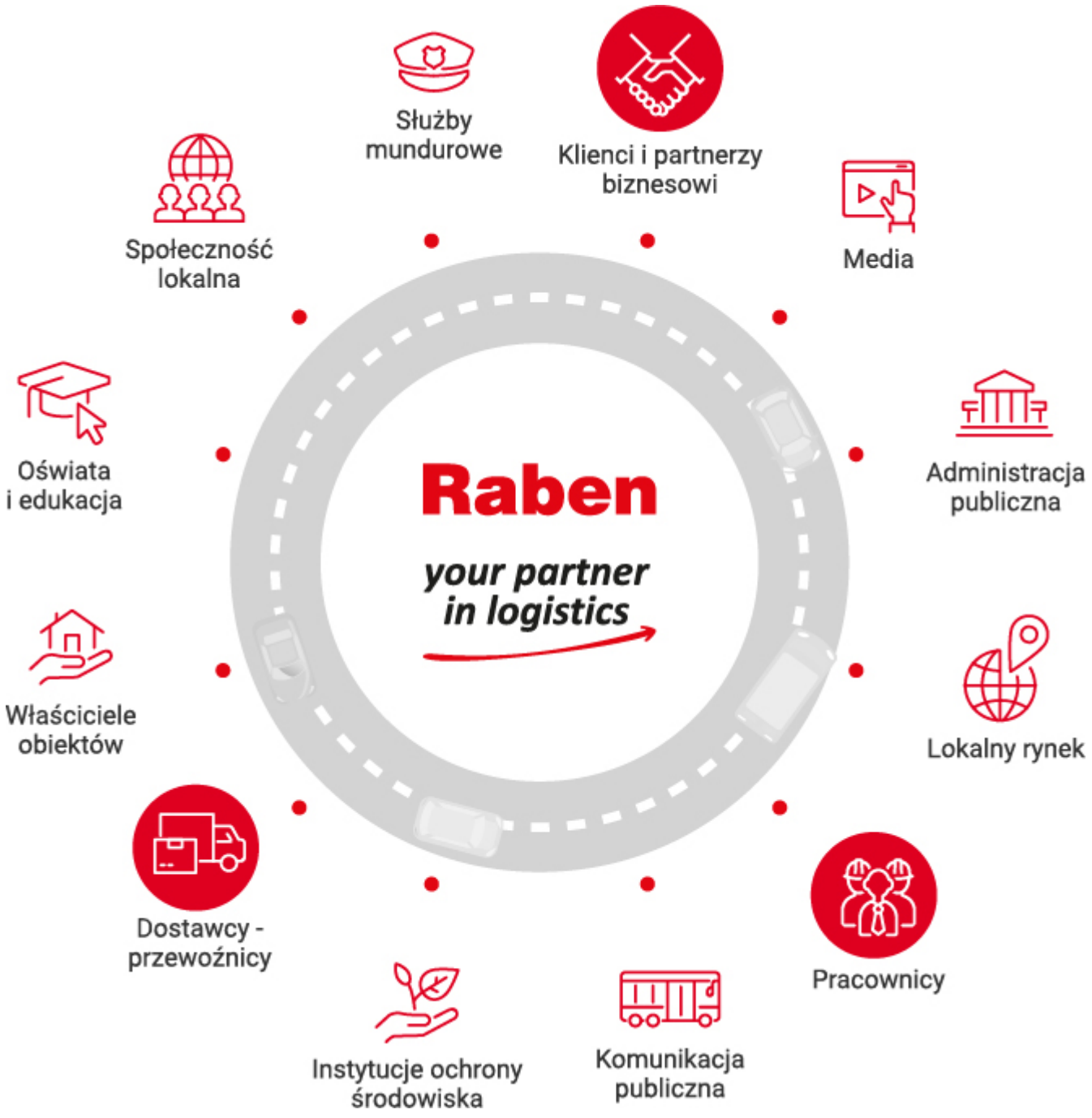
Strategia została opracowana podczas warsztatów z udziałem Dyrektorów Regionów polskich spółek Grupy Raben przy współpracy z zewnętrzną firmą consultingową. Uwzględnia ona również potrzeby interesariuszy zgłoszone podczas pierwszych sesji dialogowych oraz światowe trendy i wyzwania CSR.



Interesariusze

Grupa Raben od 2015 roku regularnie prowadzi dialog społeczny. Zanim przystąpiliśmy do procesu sesji dialogowych, zaprosiliśmy do współpracy zewnętrzną firmę consultingową. Wspólnie powołaliśmy grupę projektową, w skład której wchodzili przedstawiciele kierownictwa z centrali polskich spółek oraz spółki zarządczej, a także wybrani pracownicy działów operacyjnych. Razem dokonaliśmy identyfikacji 42 interesariuszy, spośród których wyodrębniliśmy 12 najważniejszych grup pod kątem istotności dla prowadzenia efektywnego dialogu społecznego. Kluczowi, z perspektywy celów biznesowych przedsiębiorstwa, są dla nas: pracownicy, dostawcy - przewoźnicy oraz nasi klienci i partnerzy biznesowi. To właśnie z nimi prowadzimy najszerzej zakrojony dialog. Każdego roku organizujemy spotkania w formule okrągłego stołu, które są jednymi z kluczowych narzędzi w kształtowaniu działań z zakresu społecznej odpowiedzialności Grupy Raben. Kolejnymi narzędziami angażowania klientów oraz pracowników są odpowiednio: badanie satysfakcji oraz ocena kompetencji – oba mają miejsce raz w roku. Dla klientów przeprowadzamy ankiety w formie elektronicznej celem systematycznego zbierania opinii na temat wpływu Grupy Raben na najbliższe otoczenie oraz odnośnie do informacji, jakie chcieliby zobaczyć w naszym Raporcie Społecznym. Dodatkowo, aby usprawnić komunikację oraz włączyć w procesy wewnętrzne współpracujących z Grupą Raben kierowców – powołaliśmy w każdym regionie Regionalnych koordynatorów do współpracy z przewoźnikami.

Nie zapominamy jednak o pozostałych interesariuszach. Doskonale zdajemy sobie sprawę, że w dłuższej perspektywie brak transparentnych relacji m.in. lokalnymi społecznościami nie daje nam dużych szans na efektywną działalność biznesową. Dlatego z większością z nich jesteśmy w codziennym kontakcie operacyjnym realizując wspólne przedsięwzięcia. W zależności od lokalizacji, zapraszamy wybrane grupy także do udziału we wspomnianych powyżej sesjach dialogowych.



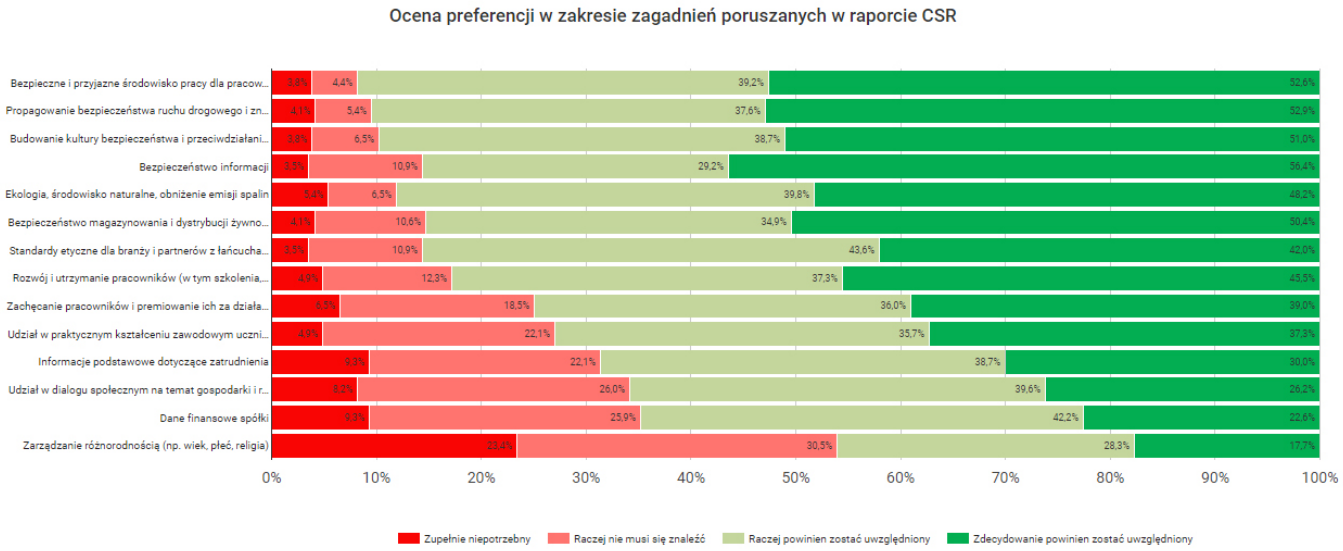
Kluczowe obszary tematyczne wg klientów

Istotne lub raczej istotne:

- Bezpieczne i przyjazne środowisko pracy dla pracowników
- Propagowanie bezpieczeństwa ruchu drogowego i znaczenia transportu
- Budowanie kultury bezpieczeństwa i przeciwdziałanie wypadkom

Nieznacznie rzadziej wskazywano:

- Bezpieczeństwo informacji
- Ekologia, środowisko naturalne, obniżenie emisji spalin
- Bezpieczeństwo magazynowania i dystrybucji żywności
- Standardy etyczne dla branży i partnerów z łańcucha dostaw
- Rozwój i utrzymanie pracowników (w tym szkolenia, programy motywacyjne, programy rozwoju talentów)



	Ocena preferencji w zakresie zagadnień poruszanych w raporcie CSR	Zupełnie niepotrzebny	Raczej nie musi się znaleźć	Raczej powinien zostać uwzględniony	Zdecydowanie powinien zostać uwzględniony
☑	Bezpieczne i przyjazne środowisko pracy dla pracowników	3,8%	4,4%	39,2%	52,6%
☑	Propagowanie bezpieczeństwa ruchu drogowego i znaczenia transportu	4,1%	5,4%	37,6%	52,9%
☑	Budowanie kultury bezpieczeństwa i przeciwdziałanie wypadkom w logistyce	3,8%	6,5%	38,7%	51,0%
☑	Bezpieczeństwo informacji	3,5%	10,9%	29,2%	56,4%
☑	Ekologia, środowisko naturalne, obniżenie emisji spalin	5,4%	6,5%	39,8%	48,2%
☑	Bezpieczeństwo magazynowania i dystrybucji żywności	4,1%	10,6%	34,9%	50,4%
☑	Standardy etyczne dla branży i partnerów z łańcucha dostaw	3,5%	10,9%	43,6%	42,0%
☑	Rozwój i utrzymanie pracowników (w tym szkolenia, programy motywacyjne, programy rozwoju talentów)	4,9%	12,3%	37,3%	45,5%
☑	Zachęcanie pracowników i premiowanie ich za działania na rzecz społeczności lokalnej czy środowiska (Wolontariat Pracowniczy)	6,5%	18,5%	36,0%	39,0%
☑	Udział w praktycznym kształceniu zawodowym uczniów i studentów	4,9%	22,1%	35,7%	37,3%
☑	Informacje podstawowe dotyczące zatrudnienia	9,3%	22,1%	38,7%	30,0%
☑	Udział w dialogu społecznym na temat gospodarki i rynku pracy (np. z władzami samorządowymi, organizacjami pozarządowymi, związkami zawodowymi)	8,2%	26,0%	39,6%	26,2%
☑	Dane finansowe spółki	9,3%	25,9%	42,2%	22,6%
☑	Zarządzanie różnorodnością (np. wiek, płeć, religia)	23,4%	30,5%	28,3%	17,7%

Wykres przedstawia dane badania satysfakcji przeprowadzonego w Grupie Raben na próbie 500 klientów z Polski.

Misja, wizja i wartości

Nasza misja: Budujemy przewagę konkurencyjną naszych klientów, poprzez efektywność kosztową, wysoką jakość i przyjazną obsługę.

Nasza wizja: Osiągnąć pozycję lidera wszędzie, gdzie jesteśmy.

Nasze wartości: Przedsiębiorczość, Orientacja na Klienta, Z pasją do celu, Profesjonalizm, Wiarygodność

Grupa Raben w 2020 roku, obszary strategiczne:

Firma rodzinna - przedsiębiorstwo zarządzane przez wartości

Jedna z 25 najlepszych firm logistycznych w Europie [1]

Wyróżniająca obsługa klienta

Pożądane i bezpieczne miejsce pracy

Logistyka kontraktowa, Sieć drogowa, Transport całopojazdowy i intermodalny, Logistyka produktów świeżych, Transport morski i lotniczy, Integrator Procesów Logistycznych

Nowoczesne technologie i rozwiązania

Odpowiedzialność za środowisko

Zrównoważony zwrot z inwestycji

[1] 100 najlepszych firm logistycznych i transportowych wg. Fraunhofer SCS, Nuremberg.

Usługi

Logistyka kontraktowa

Usługa, która dotyczy szeregu operacji prowadzonych na powierzchni magazynowej, począwszy od wyładunku i dekonsolidacji, następnie kompletacji, zabezpieczeniu przesyłki oraz przygotowania do dystrybucji, a także usług dodatkowych takich, jak: etykietowanie, foliowanie, czy przygotowywanie zestawów promocyjnych. W ramach usługi realizowane są również procesy e-commerce.

Transport drogowy

Usługi transportu w zakresie ładunków częściowych oraz drobnicowych są zbudowane w oparciu o wieloletnie doświadczenie oraz rozbudowaną infrastrukturę własnych terminali zlokalizowanych w Polsce i Europie. Realizujemy transport krajowy, międzynarodowy w Unii Europejskiej, ale także na Wschód – zapewniając kompleksową obsługę celną oraz możliwości tymczasowego składowania towarów.

Fresh Logistics

Fresh Logistics to kompleksowe rozwiązania logistyczne dla produktów świeżych wymagających kontrolowanej temperatury od 0 do +2°C (Ultrafresh) i +2°C do +6°C w całym łańcuchu dostaw. Klienci mogą skorzystać z usług magazynowania, dystrybucji krajowej oraz transportu międzynarodowego – zarówno w transporcie drobnicowym jak i całopojazdowym.

Transport całopojazdowy (FTL) i intermodalny

Międzynarodowy i krajowy przewóz ładunków całopojazdowych (FTL) oraz usługi transportowe na bazie rozwiązań intermodalnych. Usługa pozwala optymalizować koszty dostaw homogenicznych ładunków bez konieczności przeładowywania produktów w zakresie transportu całopojazdowego. Z kolei transport intermodalny pozwala na wykorzystanie zalet różnych środków transportu przy zastosowaniu pojedynczej jednostki ładunkowej (kontener/naczepa).

Transport morski i lotniczy

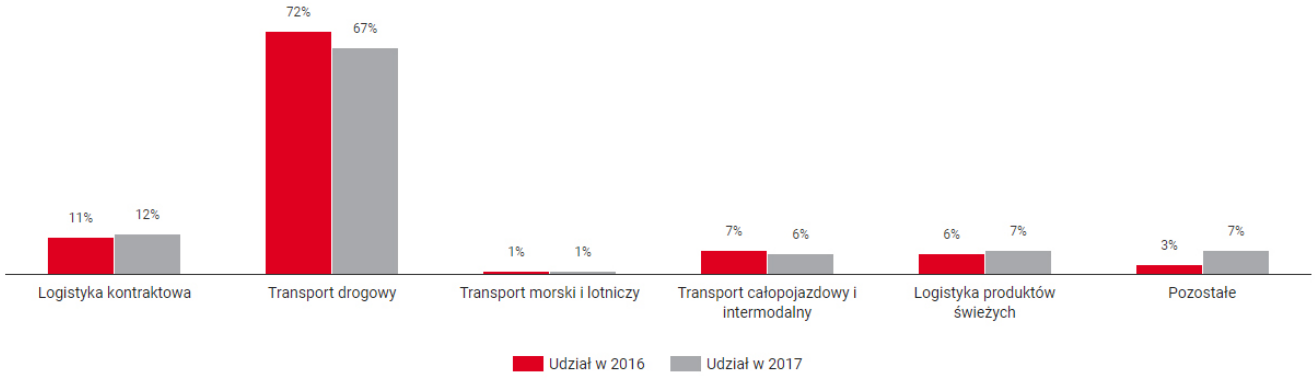
Usługa transportu morskiego pozwala na dostarczenie wybranych towarów na duże odległości. Przesyłki lotnicze natomiast dostarczamy do każdego miejsca na świecie szybko i bezpiecznie. Realizujemy czartery samolotów cargo, jak również transport przesyłek ponadgabarytowych.

Integrator procesów logistycznych

Usługi te stanowią nowy wymiar logistyki. Grupa Raben przejmuje rolę integratora działań logistycznych w całym łańcuchu dostaw klienta od transportu surowców po finalną dystrybucję do odbiorców końcowych.

Obsługujemy wiele gałęzi przemysłu, ale koncentrujemy się głównie na następujących branżach: dóbr szybko rotujących, chemicznej, samochodowej, technologicznej, handlu detalicznym oraz elektronicznym.

Udział poszczególnych usług w całkowitej sprzedaży Grupy Raben



	Usługa	Udział w 2016	Udział w 2017
✓	Logistyka kontraktowa	11%	12%
✓	Transport drogowy	72%	67%
✓	Transport morski i lotniczy	1%	1%
✓	Transport całopojazdowy i intermodalny	7%	6%
✓	Logistyka produktów świeżych	6%	7%
✓	Pozostałe	3%	7%

Nagrody

Etyczna Firma w konkursie organizowanym przez Puls Biznesu i PwC.

I miejsce na Poziomie Platynowym w Rankingu Odpowiedzialnych Firm.

Złoty Listek przyznawany przez redakcję magazynu Polityka i firmę Deloitte.

Ranking TSL przygotowywany przez Dziennik Gazeta Prawna – 1. miejsce w klasyfikacji generalnej i 1. miejsce w działalności usługi logistyczne.

Najaktywniejsza Firma 2016 i 2017 przyznawana przez Fundację Młodzieżowej Przedsiębiorczości pod honorowym patronatem Prezydenta RP.

Marka Godna Zaufania dla Raben – wg badania konkursowego zostało przeprowadzone przez Kantar Millward Brown, na zlecenie wydawcy miesięcznika „My Company Polska”.

MY COMPANY POLSKA

Wyróżnienie w badaniu Operator Logistyczny Roku 2017 dla spółki Raben Transport.

OPERATOR LOGISTYCZNY ROKU 2017

Wyróżnienie Lider 2016 dla Raben Logistics Polska, przyznane przez Gazetę Bankową za wdrożenie JDA/Red Prairie.

GAZETA BANKOWA
NAJSTARSZY MAGAZYN EKONOMICZNY W POLSCE

Stowarzyszenia

Raben Management Services

- Polsko Holenderska Izba Gospodarcza,
- Polsko Brytyjska Izba Gospodarcza.
- Stowarzyszenie Zarządzania Ryzykiem Pol-risk,

Fresh Logistics Polska

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

Raben Logistics Polska

- ECR (Efficient Consumer Response) Polska,
- Polsko-Rumuńska Bilateralna Izba Handlowo-Przemysłowa,
- Polska Izba Spedycji i Logistyki,
- Global Freight Group,
- Polsko Kanadyjska Izba Handlowo-Przemysłowa,
- Stowarzyszenie Transport i Logistyka Polska.

Raben Transport

- Zrzeszenie Międzynarodowych Przewoźników Drogowych ZMPD,
- Polska Izba Gospodarcza Transportu Samochodowego i Spedycji,
- AHK, Polsko Niemiecka Izba Przemysłowo – Handlowa,
- Stowarzyszenie Transport i Logistyka Polska
- ILU.

Raben East

- Polsko-Turecka Izba Gospodarcza

02 SPOŁECZEŃSTWO

Nie funkcjonujemy w wydzielonej przestrzeni społecznej. Kierujemy się słowami Miltona F riedmana, który pisał, że przedsiębiorstwo może tak długo kontynuować swoją działalność, jak długo społeczeństwo uważa, że jest mu ono potrzebne. Dlatego prowadzimy nieustanny dialog z interesariuszami.

Nasz rozwój, wzrost i innowacyjność przekładają się na jakość życia w otoczeniu. Realizujemy projekty dotyczące obszarów wskazanych nam przez naszych interesariuszy: wspieramy społeczności lokalne w zakresie bezpieczeństwa drogowego, edukacji logistycznej oraz ekologii.Naszym celem jest również uświadamianie wagi transportu.

Wspólna droga

Jako operator logistyczny posiadający swoje oddziały w ponad 50 lokalizacjach w Polsce, w których zatrudniamy 5000 pracowników i dla których usługi transportowe realizuje 3000 współpracujących kierowców, rozumiemy naszą rolę w oddziaływaniu na lokalne społeczności. Dlatego prowadzimy dialog z interesariuszami w całym kraju, aby wspólnie dążyć do podnoszenia jakości życia na poziomie lokalnym.

Celem projektu „Wspólna droga" jest poznanie potrzeb i oczekiwań m.in. przedstawicieli lokalnych społeczności, dostawców usług oraz sąsiadów, a także poinformowanie grup interesariuszy o celach i kierunkach rozwojowych firmy. Ponadto dążymy do ustanowienia systemu wymiany informacji w ramach programu konsultacji, a także poinformowania zainteresowanych grup docelowych o możliwościach czynnego włączenia się w proces decyzyjny w określonym stopniu.

W 2017 roku przeprowadziliśmy 5 sesji dialogowych, **w których udział wzięło 30 interesariuszy. Zgłoszonych zostało 71 postulatów.** Spotkania odbyły się w 2 lokalizacjach firmy Raben Logistics Polska: Rzeszowie i Strykowie.

Pozytywne:

- Zdaniem przewoźników nastąpiła poprawa w komunikacji i rozwiązywaniu codziennych kwestii. Powołanie funkcji Koordynatora ds. Współpracy z przewoźnikami przynosi pożądane efekty.
- Szkoła średnia w Strykowie chwaliła profesjonalizację w przygotowaniu dnia otwartego dla uczniów. Z opinii przedstawicielki szkoły było to najlepiej zorganizowane spotkanie spośród innych, które organizowały lokalne firmy.
- Wdrożenie odpraw tablicowych dla pracowników wszystkich szczebli.

Do poprawy:

- Kierowcy zgłaszali małą różnorodność sprzętu sportowego. Obok ich lokalizacji, jest to główna przyczyna, dla której nie są często używane.
- Interesariusze zgłaszali potrzebę większej aktywności w lokalnych inicjatywach, włączania się w projekty edukacyjne w regionie, cyklicznych rozmów z władzami lokalnymi oraz partnerami społecznymi.

95% uczestników sesji dialogowych było zadowolonych ze spotkania.

100% z nich rekomenduje organizację podobnych dyskusji w innych lokalizacjach.

93% interesariuszy uważa, że formuła spotkania sprzyjała swobodnej wymianie poglądów.

Zrealizowane postulaty

W poprzednich latach, postulaty wymagające działań korygujących dotyczyły w sporej części współpracy z kierowcami i przewoźnikami. Jednym z nich była zbyt duża liczba dokumentów w obiegu w transporcie. Po roku analiz i przygotowań, w połowie 2018 roku przystąpiliśmy do realizacji i wdrożenia projektu „Paperless”. Ma on w konsekwencji wyeliminować papier na etapie przyjęcia towaru od klienta przez kierowcę i na wahadłach (brak sortowania dokumentów na magazynach). Konieczność posiadania papierowej wersji dokumentów przez kierowców pozostanie tylko na etapie dostaw. Ponad to, współpracujący z nami kierowcy mają już dostęp do nowej linii odzieży roboczej – zaprojektowanej i testowanej wspólnie z zainteresowanymi. Tak naprawdę te, jak i inne działania realizowane dla kierowców są wynikiem kompleksowego programu, jaki powstał jeszcze po sesjach dialogowych, które odbyły pod koniec 2015 roku.

Banki Żywności

Poprzez wspieranie Polskiej Federacji Banków Żywności oraz dialog z naszymi kontrahentami wspieramy i promujemy odpowiedzialną konsumpcję.

Jako operator logistyczny, obsługujący również branżę FMCG jesteśmy zdeterminowani do wyeliminowania ubóstwa i głodu oraz do wspierania odpowiedzialnej konsumpcji i produkcji. Aby zrealizować ten cel, podjęliśmy współpracę z Polską Federacją Banków Żywności. Do współpracy zaangażowaliśmy wszystkie spółki w Polsce, ponieważ produkty, które przewozimy dla Banków Żywności, wymagają różnych warunków w transporcie. Zachęcaliśmy również naszych klientów do przekazywania swoich produktów.

W 2017 roku wspólnie z Bankami Żwyności i naszymi klientami uratowaliśmy 500 palet produktów spożywczych przed zmarnowaniem.

Grupa Raben i Banki Żywności – razem od 2015 roku.

4 lata doświadczenia we współpracy

12 000 przewiezionych charytatywnie palet

7 000 t uratowanej żywności

3 mln wydanych posiłków

30 000 t powstrzymane od emisji

1 000 000 PLN oszczędzonych na utylizacji

Transport jest potrzebny

Zwiększamy świadomość wśród dzieci z zakresu wpływu społecznego i środowiskowego naszej głównej działalności, jaką jest transport. Ponad to, wspieramy rozwój kompetencji miękkich wśród naszych pracowników, którzy jako wolontariusze odwiedzają placówki edukacyjne. Staramy się również wspierać osoby wykluczone społecznie oferując im pracę lub możliwość odbycia stażu w Grupie Raben.

Od 2010 roku uświadamiamy obywatelom, także tym najmłodszym, że bez transportu świat się zatrzymuje. Promujemy również bezpieczeństwo drogowe przy wsparciu lokalnych przedstawicieli Policji.

Podczas wizyt w przedszkolach dzieci mają też możliwość poznać pracę kierowcy, który uczestniczy w spotkaniach wraz z ciężarówką. Prezentowana jest także bajka transportowa, w której grają pracownicy Grupy Raben. Dzieci otrzymują bezpieczne gadżety - opaski odblaskowe, zawieszki zapachowe do samochodu rodziców przypominające o podstawowych zasadach bezpieczeństwa na drodze oraz kredki, bloki i inne przybory.

W 2017 roku spotkaliśmy się z niemal 3000 najmłodszych Polaków. Udało nam się spotkać m.in. z Małymi Odkrywcami podczas kolonii organizowanych przez Fundację Podaj Dalej. Ponad to, wsparliśmy również Fundację Happy Kids i ich akcję wakacyjną Happy Bus.

Wsparliśmy również Krajowe Centrum Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego w organizacji eventu „Bezpiecznie – chce się żyć!” w Poznaniu. W spotkaniu wzięło udział kilkaset osób.

Wolontariat pracowniczy

W III edycji programu wolontariatu pracowniczego Wykaż się inicjaTYwą zostało zgłoszonych kilkanaście projektów, których celem było wspieranie i rozwój społeczności lokalnej. Na realizację każdego z pomysłów zgłaszający otrzymywali 1600 zł.

“Edukacja leśna”, taki tytuł nosił jeden z projektów pracowników Grupy Raben zrealizowany w ramach wolontariatu pracowniczego.

Jeden z pracowników firmy Raben wykazał się inicjatywą organizując wyjazd edukacyjny dla dzieci z przedszkola. Dzieci wzięły udział w wycieczce do Ośrodka Edukacji Leśnej. Placówka znajdująca się przy Nadleśnictwie Grodziec zapewniła dla dzieci jednodniowe zajęcia dydaktyczne dotyczące ekologii, prowadzone przez Instruktora Technicznego Nadleśnictwa.

W 2017 roku, przekazaliśmy łącznie niemal **100 000 złotych darowizn** na cele charytatywne

Nie bez przyczyny piszemy, że wrażliwość społeczna jest wpisana w DNA naszych pracowników. Tylko w 2017 roku, w jednym oddziale, podczas oddolnych akcji charytatywnych zebrano ponad 30 000 złotych, które przekazaliśmy organizacjom pozarządowym – najczęściej wspierając chore dzieci kolegów i koleżanek z pracy. Dodatkowo, podczas organizowanej co roku Rabeniady również dajemy możliwość wsparcia dowolnego celu charytatywnego trzem najlepszym zespołom – każdy na kwotę 1000 złotych. Firma również wspiera pracowników w działaniach i w 2017 roku, przekazaliśmy łącznie niemal 100 000 złotych darowizn na cele charytatywne (oddolne inicjatywy pracownicze plus działanie stricte firmy).

Przedsiębiorczość

Zwiększamy świadomość wśród dzieci z zakresu wpływu społecznego i środowiskowego naszej głównej działalności, jaką jest transport. Ponad to, wspieramy rozwój kompetencji miękkich wśród naszych pracowników, którzy jako wolontariusze odwiedzają placówki edukacyjne. Staramy się również wspierać osoby wykluczone społecznie oferując im pracę lub możliwość odbycia stażu w Grupie Raben.

Grupa Raben jest partnerem projektu Nestlé „Alliance 4 YOUth" w Polsce. Jest to ogólnoeuropejskie porozumienia na rzecz organizacji i promocji praktyk zawodowych oraz innych form doskonalenia zawodowego dla osób poniżej 30. roku życia.

W ramach projektu 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 w ramach Światowego Dnia Przedsiębiorczości organizuje Tydzień Przedsiębiorczości. Ideą programu jest włączenie dorosłych – wolontariuszy z firm i instytucji – w edukację młodych ludzi. Dzięki zaangażowaniu tych osób uczniowie w całym kraju mogą spędzić w jednym dniu kilka godzin na konkretnym stanowisku pracy. W tym czasie weryfikują swoje wyobrażenia o danym zawodzie, zapoznają się z jego specyfiką i pozyskują od wolontariusza wszelkie praktyczne informacje, których nie zapewni im wiedza akademicka czy studiowanie podręczników. Grupa Raben zaprasza uczniów do swoich oddziałów. Uczestnicy spotkań mają możliwość zapoznania się z firmą, udziału w warsztatach z zakresu działalności firmy logistycznej oraz odwiedzenia magazynów spółek Raben Logistics Polska i Fresh Logistics Polska, a także rozmowy z kierowcą i przyjrzeniu się z bliska kabinie ciężarówki. Pracownicy Grupy Raben organizują również spotkania i warsztaty w placówkach edukacyjnych. W 2017 roku firma Raben Transport przeprowadziła cykl kilkudniowych zajęć w Zespole Szkół Ekonomicznych im. Cyryla Ratajskiego w Śremie.

Łącznie w 2016 roku w Tygodniu Przedsiębiorczości organizowanym przez Grupę Raben **wzięło udział niemal 300 uczniów z Polski.**

Bezpieczny Staż

Transport i szeroko pojętą logistykę promujemy również wśród uczniów – także tych, którzy w początkowych etapach swojego życia nie mieli łatwo. Wraz z Fundacją Robinson Crusoe, w trakcie wakacji 2017 zorganizowaliśmy 4 staże zawodowe w ramach projektu „Bezpieczny Staż”.

Najbardziej w firmie podobała mi się atmosfera, wszyscy byli przyjaźni, weseli, żartowaliśmy sobie. Ludzie podchodzili z uśmiechem. Szczególnie podobało mi się na magazynie -mogłabym tam pracować. Miałam dobre relacje ze wszystkimi. Osoby, z którymi pracowałam były pomocne i przyjazne, nawet ochroniarze. To co mi się podobało to to, że byłam traktowana tak jak inni pracownicy. Zadania, które dostałam do wykonania nie były aż tak trudne. Kiedy je zobaczyłam pierwszego dnia byłam przerażona, myślałam, że ich nie opanuję. A wdrożyłam się szybko i nawet przyuczałam inną stażystkę. Nauczyłam się wprowadzania produktów do systemu, prowadzenia obsługi pod kątem magazynu jednej z firm, wczytywania produktów na magazynie. Kontaktowałam się z kierowcami w celu przekazywania im zleceń, rozmawiałam przez krótkofalówkę rozwiązując problemy na linii biuro-magazyn.

Stażystka Wioletta,
oddział w Łoziskach.

03 ŚRODOWISKO

Wiemy, że wpływamy na środowisko naturalne. Jako operator logistyczny stanowimy istotne ogniwo w łańcuchu dostaw całej gospodarki. Ekologia ma dla nas duże znaczenie.

Najczęściej wykorzystywanym przez Grupę Raben surowcem jest paliwo i to właśnie na nim koncentrujemy szczególną uwagę. Posiadamy własne stacje paliw, by mieć pewność, że tankowany przez nas i naszych dostawców olej napędowy jest najwyższej jakości.

Oszczędzając surowce naturalne, mierząc, raportując i obniżając emisję gazów cieplarnianych działamy na rzecz wspólnego dobra – przyszłości. Pragniemy bowiem, aby następne pokolenia miały dostęp do tych samych zasobów, z których korzystamy teraz. W ekologiczne inicjatywy włączamy pracowników, dostawców i klientów. Wspieramy także społeczności lokalne w zakresie ekologii.W ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania, szczególny nacisk kładziemy na minimalizowanie wpływu awarii na środowisko i zapobieganie sytuacjom awaryjnym oraz na ciągłą poprawę oddziaływania na środowisko.

Niskoemisyjna flota

Analizujemy nasz wpływ na środowisko naturalne. Każdego roku stawiamy sobie coraz bardziej ambitne cele redukując zużycie paliwa i emisji CO_2. Inwestujemy też w nowoczesną flotę, która jest bardziej przyjazna dla środowiska.

Grupa Raben nieustannie inwestuje w ekologiczną flotę. W 2017 roku **udział środków transportu z normami spalania EURO 5 oraz EURO 6 wyniósł aż 49%** w stosunku do łącznej liczby pojazdów w dyspozycji Grupy Raben w Polsce. Stawiamy sobie oraz naszym dostawcom **ambitne cele, aby w 2020 roku współczynnik ten wynosił 60%.** Zachęcamy do tego współpracujących z nami przewoźników. Oferujemy im atrakcyjne plany leasingowe, aby w przyszłości mogli przyczynić się do rozwoju niskoemisyjnej floty Grupy Raben. Norma EURO stanowi główne kryterium oceny środowiskowej naszych dostawców. Podlega jej każda firma przewozowa świadcząca usługi w imieniu Grupy Raben.

95% floty własnej spełnia normę EURO 6

Biorąc pod uwagę flotę będącą pod bezpośrednią kontrolą spółek Grupy Raben w Polsce to współczynnik udziału środków transportu spełniających normę EURO 5 i 6 już dziś wynosi 100%. Z kolei tylko dla silników spełniających wymogi normy **EURO 6 wyniósł aż 95% w stosunku do łącznej liczby własnych środków transportu (35% wzrostu w stosunku do 2016 roku).**

Ciągle pracujemy także nad minimalizacją „pustych przebiegów”. Tylko w 2017 roku zakupiliśmy ponad kilkaset naczep typu double deck oraz naczep typu CityLiner. Obie pozwalają przewieźć więcej palet niż tradycyjne naczepy. Dzięki temu można osiągnąć redukcję emisji CO_2 na poziomie nawet 50% w przeliczeniu na paletę. W praktyce dużo zależy również od klientów, od tego jak przygotowane są towary do wysyłki na paletach. Dlatego generalnie, w całej Grupie Raben udało się zwiększyć wypełnienie „wahadeł” do 115% - jednak jeśli weźmiemy pod uwagę wolumeny realizowane z wybranymi klientami to wskaźnik ten rośnie nawet do 140%. Również w zeszłym roku rozpoczęliśmy projekt modernizacji floty, aby dopasować obecny model do zmieniającego się rynku i rosnących wymagań norm środowiskowych. Docelowo chcemy zwiększyć udział tandemów oraz kontenerów BDF typu swap bodies w stosunku do tradycyjnych dużych naczep.

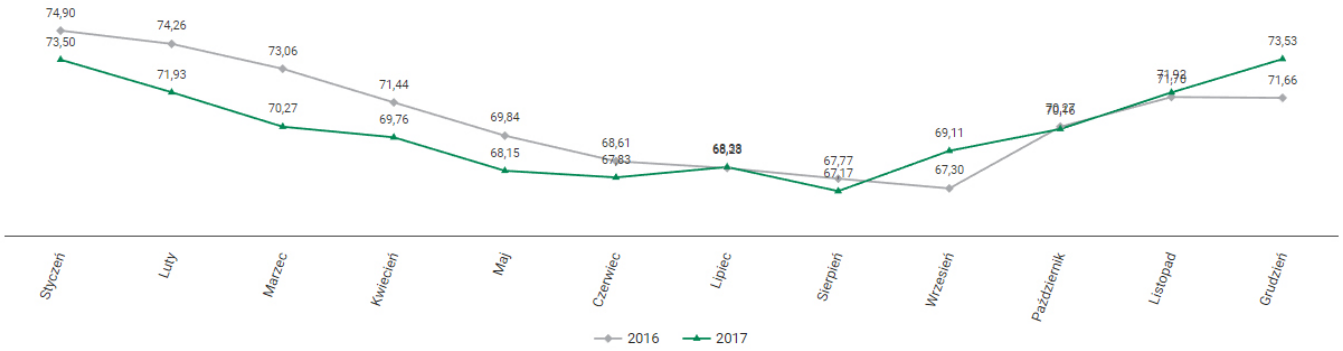
Mierzymy również spalanie paliwa oraz emisję CO_2. W 2017 roku osiągnęliśmy założone cele spalając średnio **26,5 l [1] oleju napędowego na 100 km. Emisja CO_2 została ograniczona do 70,1 kg/100 km [1].**

1 w spółce Raben Transport

	Cele na rok 2017	Wyniki za rok 2017	Cele na rok2018
Emisja CO_2:	70,01 kg CO_2 na 100 km	70,10 kg CO_2 na 100 km	69,96 kg CO_2 na 100 km
Spalanie:	26,50 L na 100 km	26,50 L na 100 km	26,48 L na 100 km

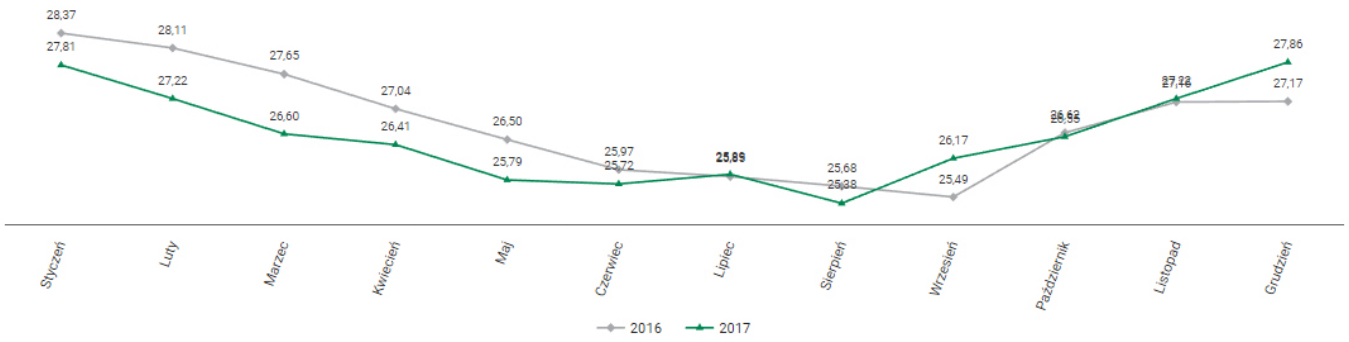
Mniejsza dynamika realizacji celów środowiskowych wynika z faktu, iż struktura taboru własnego osiągnęła niemal maksimum możliwości – 95% floty posiada normę EURO 6. Z drugiej strony sytuacja na rynku, jeśli chodzi o dostępność kierowców i przewoźników, stanowi duże wyzwanie i wymaga od operatorów większej elastyczności, jeśli chodzi o stawiane wymagania środowiskowe.

Emisja CO_2



	Miesiąc	2016	2017
☑	Styczeń	74,90	73,50
☑	Luty	74,26	71,93
☑	Marzec	73,06	70,27
☑	Kwiecień	71,44	69,76
☑	Maj	69,84	68,15
☑	Czerwiec	68,61	67,83
☑	Lipiec	68,28	68,33
☑	Sierpień	67,77	67,17
☑	Wrzesień	67,30	69,11
☑	Październik	70,27	70,16
☑	Listopad	71,70	71,92
☑	Grudzień	71,66	73,53

Średnie spalanie floty



	Miesiąc	2016	2017
☑	Styczeń	28,37	27,81
☑	Luty	28,11	27,22
☑	Marzec	27,65	26,60
☑	Kwiecień	27,04	26,41
☑	Maj	26,50	25,79
☑	Czerwiec	25,97	25,72
☑	Lipiec	25,85	25,89
☑	Sierpień	25,68	25,38
☑	Wrzesień	25,49	26,17
☑	Październik	26,62	26,55
☑	Listopad	27,16	27,22
☑	Grudzień	27,17	27,86

Ekologiczne budynki

W Polsce dysponujemy ponad 500 000 m^2 powierzchni magazynowych. Posiadamy 53 oddziały. Każdego roku oddajemy do użytku nowe obiekty. Wszystkie z założenia wyposażone są lepiej niż takie same budynki w powszechnie obowiązującym standardzie developerskim. W Grupie Raben stosujemy:

- Systemy oświetlenia LED.
- Systemy automatycznego sterowania oświetleniem (poprzez detekcję ruchu i pomiar ilości światła dziennego).
- Systemy ogrzewania gazem opartego o promienniki z podwyższoną sprawnością radiacyjną.
- Izolację termiczną platform ramp hydraulicznych.
- Wentylację mechaniczną z odzyskiem ciepła.
- Świetliki zapewniające dostęp do naturalnego światła.
- Agregaty prądotwórcze, pokrywające 100% zapotrzebowania w energie elektryczną.
- Większą wysokość składowania pozwalającą pomieścić od 7% do 24% więcej palet. Pozwala to ograniczyć zużycie gazu w przeliczeniu na jedną paletę. Zwiększa to również liczbę rodzajów towarów możliwych do składowania oraz znosi limit dopuszczalnego obciążenia ogniowego.
- Odpowiednią ilość hydrantów odpowiadającą rozkładowi regałów. Pozwala to zwiększyć poziom bezpieczeństwa przeciw pożarowego.

Większa wysokość składowania umożliwia pomieszczenie od 7% do 24% więcej palet. Pozwala to ograniczyć zużycie gazu w przeliczeniu na jedną paletę. Zwiększa to również liczbę rodzajów towarów możliwych do składowania oraz znosi limit dopuszczalnego obciążenia ogniowego.

Dodatkowo nasze Magazyny Raben gwarantują wyższą ergonomię pracy i zgodność z przepisami poprzez zapewnienie natężenia oświetlenia na poziomie 200 luksów po wstawieniu regałów, a nie tylko w pustej hali. Budowane przez nas obiekty magazynowe chronią również lepiej środowisko w sytuacji dużej awarii, np. pożaru, poprzez zatrzymanie wewnątrz magazynu zanieczyszczonych wód po pożarowych i innych chemikaliów. Nie zapominamy również o pracownikach udostępniając im odpowiednie miejsce do spotkań i szkoleń. Z kolei wszystkie nowo otwierane biura przystosowane są dla osób niepełnosprawnych.

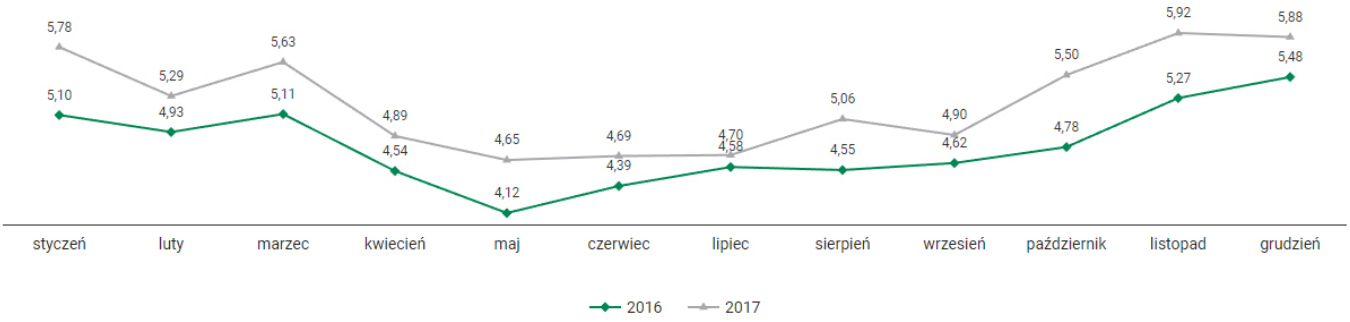
Segregacja odpadów na poziomie 93% w stosunku do założonego celu wynoszącego 90% 1.

1 dane dotyczą spółki Raben Logistics Polska

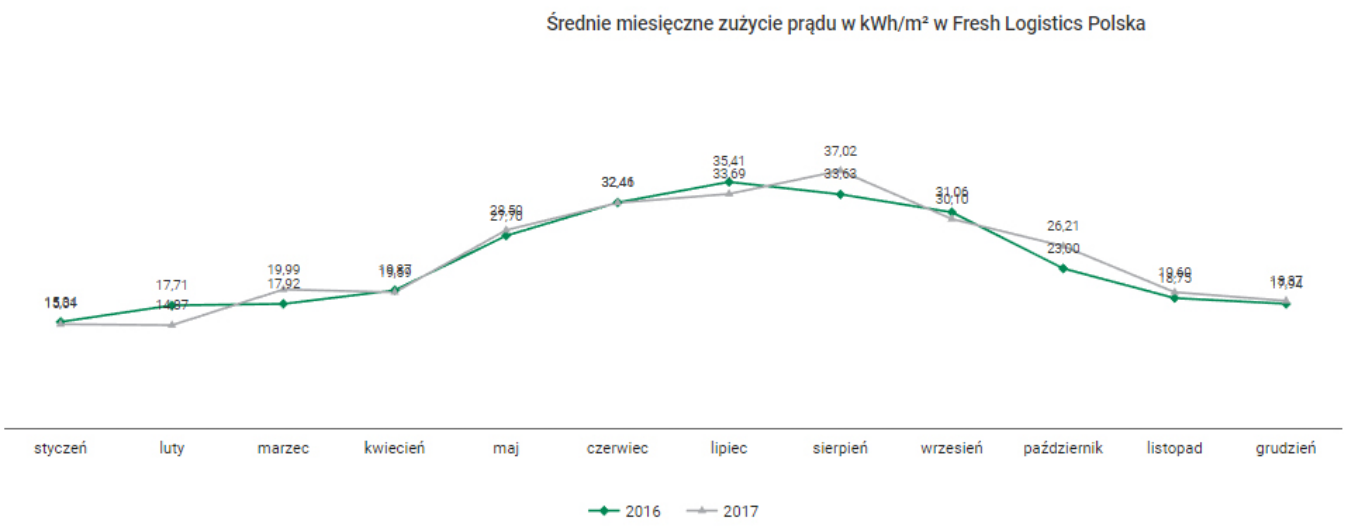
Zużycie mediów:

	Raben Logistics Polska i Raben Transport	Fresh Logistics Polska
Prąd:	5,24 kWh/m^2 w miesiącu	24,62 kWh/m^2 w miesiącu
Gaz:	0,66 kWh/m^3 w miesiącu	0,17 kWh/m^3 w miesiącu

Średnie miesięczne zużycie prądu w kWh/m² w Raben Logistics Polska



	Miesiąc	2016	2017
✓	styczeń	5,10	5,78
✓	luty	4,93	5,29
✓	marzec	5,11	5,63
✓	kwiecień	4,54	4,89
✓	maj	4,12	4,65
✓	czerwiec	4,39	4,69
✓	lipiec	4,58	4,70
✓	sierpień	4,55	5,06
✓	wrzesień	4,62	4,90
✓	październik	4,78	5,50
✓	listopad	5,27	5,92
✓	grudzień	5,48	5,88



	Miesiąc	2016	2017
✓	styczeń	15,34	15,01
✓	luty	17,71	14,87
✓	marzec	17,92	19,99
✓	kwiecień	19,87	19,59
✓	maj	27,70	28,50
✓	czerwiec	32,46	32,41
✓	lipiec	35,41	33,69
✓	sierpień	33,63	37,02
✓	wrzesień	31,06	30,10
✓	październik	23,00	26,21
✓	listopad	18,75	19,60
✓	grudzień	17,94	18,37

Zużycie prądu i gazu monitorujemy na poziomie każdej lokalizacji oraz na poziomie całej organizacji na podstawie odczytów z liczników i rachunków wystawianych przez dostawców.

Całkowite zużycie prądu i gazu w roku 2017 wynosiło odpowiednio: dla spółek Raben Logistics Polska i Raben Transport - 21 698 000 kWh (prąd) i 22 200 000 kWh (gaz) oraz dla spółki Fresh Logistics Polska - 12 262 463 kWh (prąd) i 597 885 kWh (gaz). Gaz wykorzystywany jest w 100% do ogrzewania obiektów.

Różnice w zużyciu prądu i gazu w spółce Fresh Logistics Polska w porównaniu do spółek Raben Logistics Polska oraz Raben Transport wynikają z użycia agregatów prądotwórczych i technologii koniecznych do utrzymania temperatury w zakresie 0 – 6 stopni Celsjusza.

Nieco wyższe zużycie prądu w spółkach Raben Logistics Polska i Raben Transport (wzrost 1 446 426 kWh w porównaniu z rokiem 2016) wynika z rosnących wolumenów, wyjątkowo chłodnej jesieni i srogiej zimy (zarówno początek jak i koniec roku) oraz modernizacji obiektów magazynowych w dwóch dużych oddziałach.

W Grupie Raben nie korzystamy z odnawialnych źródeł energii oraz nie wytwarzamy i nie odsprzedajemy energii podmiotom zewnętrznym.

Elektroniczna faktura = wyższa kultura

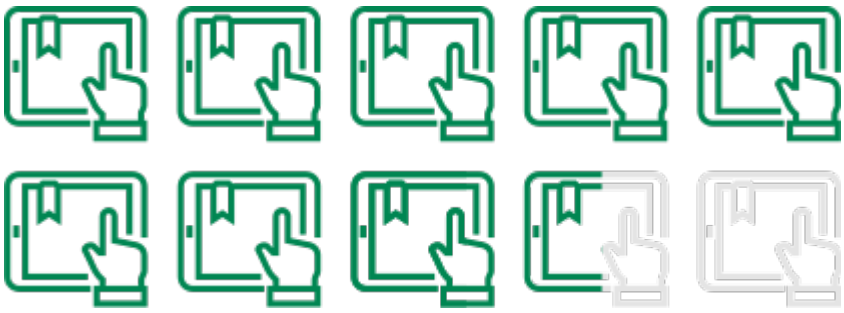
Neutralizujemy wpływ naszej działalności na środowisko przez coroczne akcje nasadzania drzew.

Zachęcamy odbiorców naszych usług do ekologicznych zachowań, dając im możliwość korzystania z e-faktur, które pozwalają oszczędzić czas, środowisko, wyeliminować ryzyko zgubienia dokumentu. Za każdą zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej Grupa Raben sadzi drzewo w imieniu klienta. Akcja organizowana jest we współpracy z fundacją AERIS FUTURO.

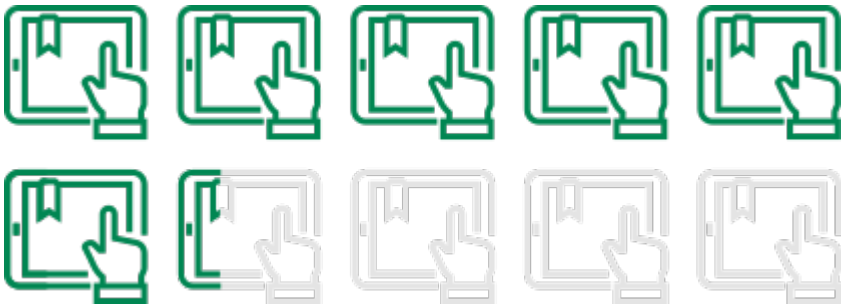
W 2017 roku w Murowanej Goślinie **pracownicy Grupy Raben wspólnie z lokalną społecznością posadzili 2300 drzew. Sadzonki zneutralizują w ciągu całego cyklu życia ponad 1 000 740 kg dwutlenku węgla.** W wydarzeniu wzięły udział całe rodziny, a na zakończenie było ognisko, kiełbaski i słodki poczęstunek. Sadził i bawił się z nami również sam prezes Ewald Raben.

Udział faktur elektronicznych w Grupie Raben:

85% klientów w spółce Fresh Logistics Polska korzysta z faktur elektronicznych (wzrost o 7%).



63% klientów spółki Raben Logistics Polska korzysta z faktur elektronicznych (wzrost o 10%).



04 PRACOWNICY

Grupa Raben społeczną odpowiedzialność biznesu definiuje jako dialog. Pragniemy bowiem zaangażować interesariuszy do wpływania na otoczenie firmowe, które stanowi ich mikroświat. Działania podejmowane przez firmę wynikają z informacji zwrotnych uzyskanych od jej kluczowych interesariuszy – także pracowników.

Liczymy się ze zdaniem ludzi zatrudnionych w firmach Grupy Raben, regularnie prowadząc badania zaangażowania i satysfakcji pracowników – 59% z nich jest zadowolona z warunków i otoczenia, w jakich realizują swoje zadania. Mimo spadków wyników zaangażowania wśród pracowników w ujęciu ogólnym - we wszystkich branżach w Polsce - średnio o 3 punkty procentowe w porównaniu z rokiem 2015, to w Grupie Raben udało się utrzymać taki sam poziom, co na tak trudnym rynku pracy uważamy za dobry wynik. Najwyżej oceniane obszary wśród naszych pracowników to: równowaga praca- życie, współpraca oraz kierownictwo.

Moja firma jest społecznie i ekologicznie odpowiedzialna

najczęściej pozytywnie oceniany i wskazywany aspekt pracy w Grupie Raben wg Badania Zaangażowania i Satysfakcji Pracowników 2017

Realizujemy spójny plan wciągający naszych pracowników w dyskusje i działania zmierzające do ciągłego wzmacniania zaangażowania w pracę i satysfakcji z niej. Po ostatnim badaniu zaangażowania wprowadziliśmy nowe inicjatywy wspierające zaangażowanie takie jak: program rozwojowy Angażujący Lider oraz spotkania focusowe.

Łączą nas wspólne wartości, które stanowią swoiste DNA osób zatrudnionych w Grupie Raben. Przyjazne i bezpieczne środowisko pracy jest jednym z naszych celów CSR. Każdy z nas jest przedsiębiorcą na swoim stanowisku pracy. Jesteśmy otwarci na zmiany. Działamy z pasją. Rozwijamy się. Dążymy do doskonałości poprzez różnorodność.

Atrakcyjny pracodawca

Polityka personalna wspiera ludzi, kulturę organizacyjną i cele biznesowe. Realizujemy ją poprzez nowoczesne programy, narzędzia, projekty: zarządzanie kompetencjami, menedżerskie programy rozwojowe, MBO (zarządzanie przez cele), badanie zaangażowania i satysfakcji, system szkoleniowy, zaplecze software'owe.

Budujemy odpowiedzialność, zaangażowanie, przedsiębiorczość, realizujemy ambitne wyzwania.

Jednocześnie oferujemy programy rozwojowe powiązane z systemami ocen kompetencji i efektywności, planowanie sukcesji, mieszane metody szkoleniowe, wewnętrzne awanse.

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

Tydzień Zdrowia

Grupa Raben w ramach troski o pracowników od 7 lat organizuje Tydzień Zdrowia. Pięciodniowy program promujący zdrowy tryb życia opracowywany jest we współpracy z ekspertami z zakresu corporate - wellness i ergonomii pracy.

W Grupie Raben do serca bierzemy sobie przysłowie „w zdrowym ciele, zdrowy duch”!

W ramach Tygodnia Zdrowia 2017 na pracowników czekały także liczne atrakcje. Dla tych, którzy nie mogą usiedzieć w miejscu przygotowano fitness przy biurkach, zajęcia z jogi dla początkujących, aerobik na trawie czy turniej tenisa stołowego. Można było także spróbować swoich sił w sztuce Krav Maga i to z Wicemistrzem Świata Robertem Budnym. Dla zwolenników nieco spokojniejszych wrażeń zaplanowano masaże relaksacyjne, warsztaty z pielęgnacji ciała oraz z makijażu biznesowego, porady dietetyka czy fun room z planszówkami. Nie zabrakło także licznych wykładów dotyczących zdrowia i urody. Ponadto, każdy pracownik firmy codziennie otrzymywał newsletter z poradami jak dbać o swoje ciało i ducha. A na dobry początek Tygodnia każdy dostał skakankę, która umila przerwy w pracy.

Codzienna porcja witamin

Od 7 lat pracownicy Grupy Raben otrzymują codziennie zdrową przekąskę. **W 2017 roku przekazaliśmy łącznie 1 127 000 zestawów owocowo-warzywnych.**

Tańczący z paletami

Konkurs *Tańczący z paletami* organizowany jest we wszystkich magazynach Grupy Raben już od 2014 roku. Wydarzenie skierowane jest do operatorów wózków widłowych i ma za zadanie akcentowanie dwóch istotnych aspektów codziennej pracy magazyniera. Po pierwsze, jest to **podnoszenie świadomości związanej z bezpieczeństwem pracy w magazynie**. W Grupie Raben ta świadomość z roku na rok jest coraz większa, a konkurs bardzo mocno do tego się przykłada. Po drugie, ogromne znaczenie ma kwestia **docenienia kompetencji i podniesienia prestiżu samego stanowiska operatora**, a zatem mówimy tutaj o employer brandingu. Co roku eliminacje do wielkiego finału konkurs składają się z dwóch części: teoretycznej, polegającej na przedstawianiu dobrych praktyk i pożądanych zachowań oraz praktycznej, podczas której operatorzy wózków widłowych pokonują trasę z przeszkodami.

Zawodnicy mieli do wykonania kilka zadań, w tym tak niestandardowe jak np. rzut piłką do kosza.

Z roku na rok zainteresowanie konkursem rośnie, ponieważ jest on już swego rodzaju firmową tradycją. Do rywalizacji w 2017 roku zgłosiło się ponad 60 operatorów. W finale, o tytuł najlepszego walczyło 16 pracowników, w dwóch kategoriach: *tranzytowy tor przeszkód* oraz *układanka na wysokim poziomie*. Zawodnicy mieli do wykonania kilka zadań, w tym tak niestandardowe jak np. rzut piłką do kosza, przebijanie balonów czy zbijanie kręgli, wszystko oczywiście za pomocą wózka widłowego. Wszyscy laureaci, w obu konkurencjach otrzymują nagrody rzeczowe oraz pieniężne. Nagrodą główną jest 1000 złotych.

Raben biega

Promujemy aktywny tryb życia umożliwiając naszym pracownikom udział w różnych biegach ogólnopolskich. W 2017 roku byliśmy sponsorem poznańskiej edycji Business Run oraz wzięliśmy udział w The Color Run, Survival Race oraz Runmageddon.

Poza tym, organizujemy własne zawody sportowe. W 2017 roku po raz kolejny pobiegliśmy w Rabeniadzie, czyli sztafecie, w której 5 zawodników musi przebiec dystans 5 km. Trzy najlepsze drużyny w całej Grupie Raben w nagrodę mogą w imieniu firmy przekazać 1000 zł na dowolny cel charytatywny.

Łącznie ponad 100 pracowników wzięło udział we wspomnianych wyżej imprezach biegowych.

Wydarzenia firmowe

W Grupie Raben, co roku, organizujemy imprezy integracyjne nie tylko dla samych pracowników, ale również dla ich rodzin, współpracujących kierowców jak również szeroko pojętej społeczności lokalnej.

Konkretna formuła wydarzenia zależy od oddziału. Na przykład w spółce Fresh Logistics Polska celebrowaliśmy 15. lecie funkcjonowania spółki w ramach Grupy Raben. Z tej właśnie okazji zorganizowana została wspólna wielka impreza integracyjna dla pracowników firmy. Z kolei spółki Raben Transport i Raben Logistics Polska postawiły m.in. na drzwi otwarte w nowej lokalizacji w Gniewomierzu. Wśród atrakcji dla odwiedzających znalazły się: oprowadzanie po magazynie, możliwość wcielenia się w rolę kierowcy, aby zobaczyć jak wygląda droga z perspektywy kabiny ciężarówki, a także prezentacje opowiadające o specyfice działalności obu spółek. Jak przystało na firmę związaną z motoryzacją, gościem dnia otwartego był jeden z najlepszych polskich kierowców rajdowych, Tomasz Kuchar. Mistrz pokazał, co kryje się pod maską jego wyścigowej maszyny oraz jakie ma ona możliwości. Pokaz rajdowy wzbudził zachwyt wśród zgromadzonej publiczności. Drzwi otwarte były niepowtarzalną okazją, aby nie tylko zobaczyć rozległe magazyny i potężne ciężarówki, ale także poznać strukturę firmy i sprawdzić z bliska, co oznacza tajemnicze słowo „logistyka”. To tylko wybrane przykłady – większość dzieje się lokalnie, a integrujemy się również w ramach działów, a nie tylko oddziałów, czy nawet całych spółek.

Zatrudnienie

Firma logistyczna to dynamiczny, szybko adaptujący się organizm. Dlatego jedną z najważniejszych części naszej organizacji są tworzący ją ludzie – ich zaangażowanie, kreatywności, otwartość na zmianę, doświadczenie.

W Grupie Raben zależy nam na kreowaniu pozytywnej atmosfery pełnej zaangażowania i jak najlepszych warunków pracy, które zapewniamy ponad 5 000 osobom zatrudnionym w Polsce.

40% zatrudnionych stanowią kobiety

Wspieramy różnorodność, jesteśmy sygnatariuszem Karty Różnorodności. **Niemal 40% zatrudnionych stanowią kobiety,** które jednocześnie stanowią jedną trzecią kadry kierowniczej w Grupie Raben. Jeśli chodzi o zarobki to stosunek pensji kobiet do mężczyzn w całej Grupie Raben w Polsce wynosi 94%, a na stanowiskach kierowniczych 91%.

Ponad 1000 zatrudnionych w Grupie Raben osób uzyskało awans w 2017 roku.

Jubilaci

Jesteśmy zgranym zespołem. Wielu z nas stawiało tu pierwsze zawodowe kroki, uczyło się biznesu, zarządzania, profesjonalnej logistyki.

Staż 10 lat - 279 pracowników:

Kobiety: 113

Mężczyźni: 166

Staż 15 lat - 101 pracowników:

Kobiety: 28

Mężczyźni: 73

Staż 20 lat - 51 pracowników:

Kobiety: 17

Mężczyźni: 34

Staż 25 lat - 6 pracowników:

Kobiety: 1

Mężczyźni: 5

Suma końcowa - 437 pracowników:

Kobiety: 159

Mężczyźni: 278

Struktura zatrudnienia

	Kobieta								Mężczyzna								TOTAL	
GRUPA	poniżej 30		30-50		powyżej 50		SUMA		poniżej 30		30-50		powyżej 50		SUMA		Suma końcowa	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
przyjęty	278	235	173	153	7	5	458	393	510	499	395	460	40	42	945	1001	1403	1394
zwolniony	130	148	131	187	8	20	269	355	429	391	433	498	44	32	906	921	1175	1276

	Kobieta								Mężczyzna								TOTAL	
wskaźnik przyjęć	47%	38%	15%	13%	7%	5%	24%	21%	52%	52%	21%	23%	15%	14%	30%		28%	27%
wskaźnik fluktuacji (odejść)	22%	24%	11%	16%	8%	19%	14%	19%	44%	41%	23%	25%	17%	11%	29%	29%	23%	25%
stan zatrudnienia 31.12	597	613	1175	1201	101	104	1873	1918	982	963	1903	1972	260	298	3145	3233	5018	5151

Rodzaj umowy/Etat - Kobiety 2017

Rodzaj umowy/Etat	0,063	0,125	0,5	0,6	0,625	0,75	0,8	0,875	1	SUMA KOBIETY
UM. NA CZAS NIEOKREŚLONY	1	1	2	1	2	5	1	7	1269	1289
UM. NA CZAS OKREŚLONY	-	-	-	-	-	5	1	-	515	521
UM. NA OKRES PRÓBNY	-	-	-	-	-	1	-	-	71	72
UMOWA ZASTĘPSTWO	-	-	-	-	-	1	-	-	34	35
Suma końcowa	1	1	2	1	2	12	2	7	1890	1918

Rodzaj umowy/Etat - Mężczyźni 2017						
Rodzaj umowy/Etat	0,1	0,25	0,5	0,75	1	SUMA MĘŻCZYŹNI
UM. NA CZAS NIEOKREŚLONY	1	1	5	4	2023	2034
UM. NA CZAS OKREŚLONY	-	-	2	-	989	991
UM. NA OKRES PRÓBNY	-	-	-	-	201	201
UMOWA ZASTĘPSTWO	-	-	-	-	7	4
Suma końcowa	1	1	7	4	3220	3233

W Grupie Raben pracownicy nie są objęci umowami zbiorowymi.

Szkolenia i rozwój

Chcemy budować przewagę konkurencyjną naszych klientów. By osiągnąć nasz cel, musimy śledzić rynek, pozyskiwać nowe informacje, kreować innowacyjne rozwiązania. Za sprawą szkoleń oraz programów rozwojowych wymieniamy się wiedzą oraz zyskujemy nowe kompetencje. Zmieniamy się, a wraz z nami zmienia się nasza firma. Dążymy do doskonałości poprzez różnorodność. Posiadamy szereg programów rozwojowych, które przyczyniają się do udoskonalenia nas samych, jak i procesów i usług, które tworzymy.

Poza dedykowanymi, wewnętrznymi programami rozwojowymi, Grupa Raben oferuje możliwość podnoszenia swoich kompetencji językowych partycypując w kosztach nauki języków obcych przez swoich pracowników.

Better every day

W 2016 roku rozpoczęliśmy w Grupie Raben realizację Programu Doskonalenia Biznesu Better every day. Jednym z jego filarów jest Lean Management – wprowadzany we wszystkich polskich spółkach.

Better every day to podejście do zarządzania firmą koncentrujące się na dostarczaniu klientom (wewnętrznym i zewnętrznym) wartości, których oczekują poprzez ciągłe doskonalenie procesów biznesowych, budowanie innowacyjnych rozwiązań oraz identyfikację i eliminację marnotrawstw.

W ramach realizacji programu wykorzystując narzędzia Lean mapujemy strumienie wartości, opisujemy procesy językiem faktów, wprowadzamy codzienne odprawy pracowników. Na warsztatach doskonalących zespołowo zastanawiamy się jak zoptymalizować naszą pracę i jak każdym działaniem budować satysfakcję klientów.

Rok 2016 był rokiem analiz i pomiarów. W 2017 roku z kolei otworzono program szkoleniowy z zakresu lean którym objęto 40 pracowników, odbyło się 12 sesji szkoleniowo-warsztatowych. Pracownicy przeprowadzili ponad 80 projektów optymalizacyjnych.

Job Rotation [1]

Polega na rocznym przeniesieniu do innego działu lub oddziału firmy na okres 1 roku. Uczestnik ma możliwość doświadczenia pracy w innym środowisku oraz doskonalenia i rozwijania swoich umiejętności.

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.

Skill Rotation [2]

Jest to program skierowany do wszystkich specjalistów, koordynatorów, kierowników oraz menedżerów. Polega na wymianie doświadczeń i wiedzy pomiędzy pracownikami różnych działów.

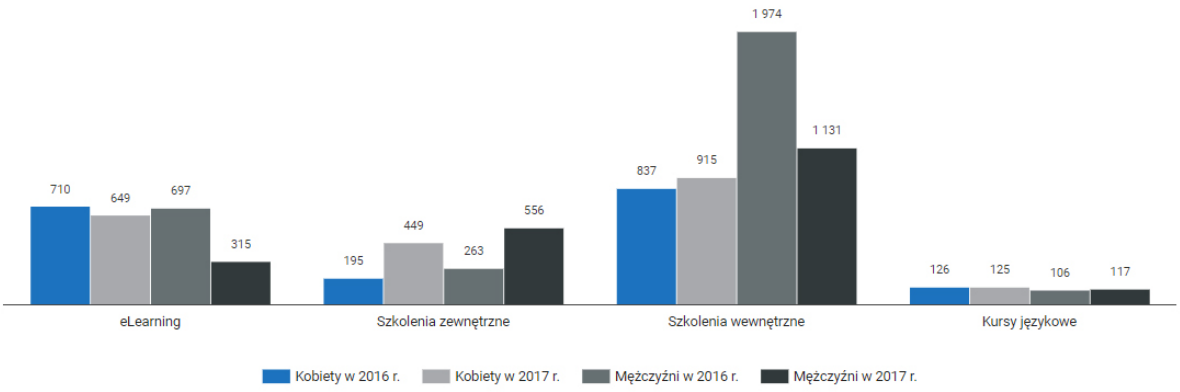
Uczestnicy odbywają 20-dniowe szkolenie on-the-job (czyli na stanowisku pracy) w wybranym dziale. Zdobywają wiedzę na temat funkcjonowania i specyfiki działu, zakresu obowiązków pracowników w jego obrębie oraz opanowują podstawowe umiejętności praktyczne.

Dzięki udziałowi w programie pracownicy zyskają możliwość: rozwoju wiedzy i umiejętności związanych z obecnym stanowiskiem, nabycia dodatkowej wiedzy o działalności innych działów, zwiększenia zrozumienia procesów biznesowych, udoskonalenia swojej codziennej pracy poprzez wykorzystanie nowej wiedzy, przygotowania możliwości dalszego rozwoju kariery w Grupie Raben.

[1] projekt realizowany w spółce Fresh Logistics Polska

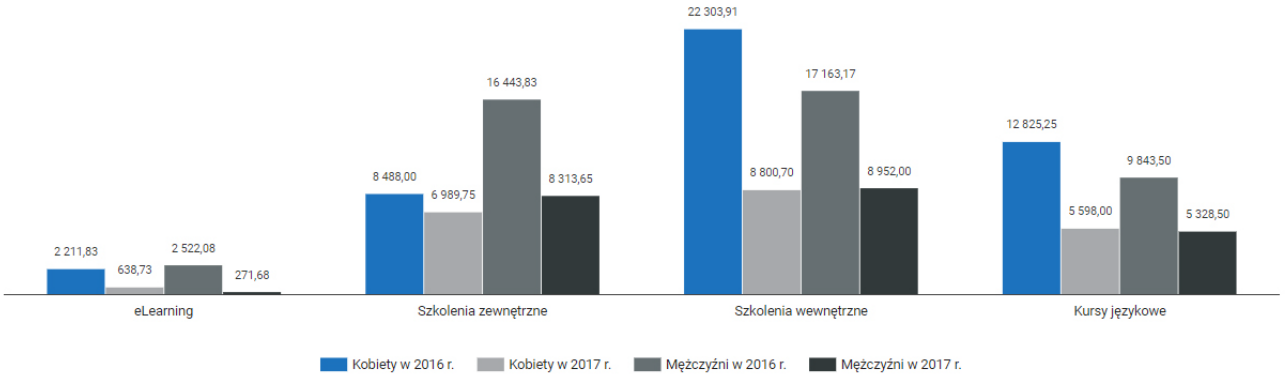
[2] projekty realizowane w spółce Raben Logistics Polska

Liczba pracowników biorących udział w danym typie szkolenia w podziale na płeć



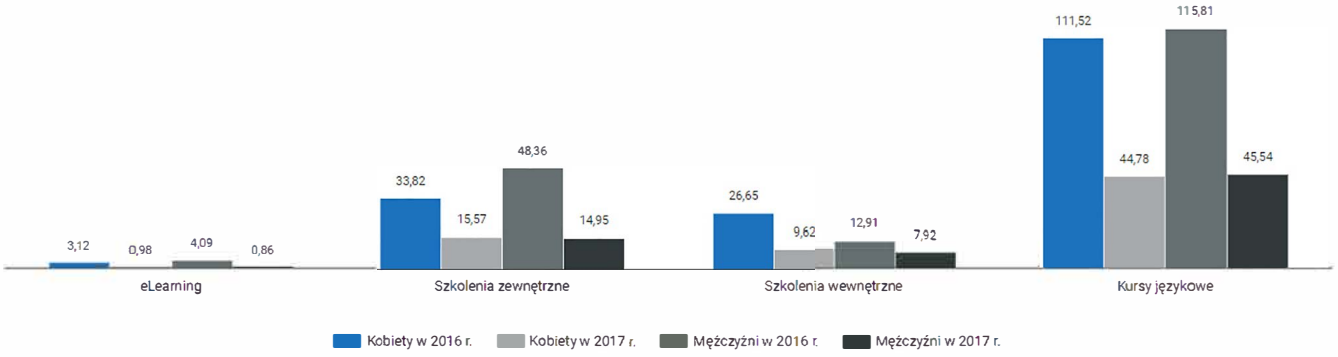
	Typ szkolenia	Kobiety w 2016 r.	Kobiety w 2017 r.	Mężczyźni w 2016 r.	Mężczyźni w 2017 r.
☑	eLearning	710	649	697	315
☑	Szkolenia zewnętrzne	195	449	263	556
☑	Szkolenia wewnętrzne	837	915	1 974	1 131
☑	Kursy językowe	126	125	106	117

Łączny czas szkoleń w podziale na płeć i typ szkolenia



	Typ szkolenia	Kobiety w 2016 r.	Kobiety w 2017 r.	Mężczyźni w 2016 r.	Mężczyźni w 2017 r.
☑	eLearning	2 211,83	638,73	2 522,08	271,68
☑	Szkolenia zewnętrzne	8 488,00	6 989,75	16 443,83	8 313,65
☑	Szkolenia wewnętrzne	22 303,91	8 800,70	17 163,17	8 952,00
☑	Kursy językowe	12 825,25	5 598,00	9 843,50	5 328,50

Średni czas szkoleń w podziale na płeć i typ szkolenia



	Typ szkolenia	Kobiety w 2016 r.	Kobiety w 2017 r.	Mężczyźni w 2016 r.	Mężczyźni w 2017 r.
✓	eLearning	3,12	0,98	4,09	0,86
✓	Szkolenia zewnętrzne	33,82	15,57	48,36	14,95
✓	Szkolenia wewnętrzne	26,65	9,62	12,91	7,92
✓	Kursy językowe	111,52	44,78	115,81	45,54

	ŁĄCZNIE				KOBIETY				MĘŻCZYŹNI			
Rozwój i utrzymanie pracowników w firmie (w tym szkolenia, programy motywacyjne, programy rozwoju talentów)												
Typ szkolenia		Liczba pracowników biorących udział	Łączny czas (w godz.)	Średni czas ogółem (w godz.)		Liczba kobiet	Łączny czas K (w godz.)	Średni czas K (w godz.)		Liczba mężczyzn	Łączny czas M (w godz.)	Średni czas M (w godz.)
eLearning Razem		964	910,41	0,94		649	638,73	0,98		315	271,68	0,86
Szkolenia zewnętrzne		1005	15303,40	15,23		449	6989,75	15,57		556	8313,65	14,95
Szkolenia wewnętrzne		2046	17752,70	8,68		915	8800,70	9,62		1131	8952,00	7,92
Kursy językowe		242	10926,50	45,15		125	5598,00	44,78		117	5328,50	45,54

	ŁĄCZNIE				KOBIETY				MĘŻCZYŹNI		
Rozwój i utrzymanie pracowników w firmie (w tym szkolenia, programy motywacyjne, programy rozwoju talentów)											
Typ szkolenia		Liczba pracowników biorących udział	Łączny czas (w godz.)	Średni czas ogółem (w godz.)		Liczba kobiet	Łączny czas K (w godz.)	Średni czas K (w godz.)		Liczba mężczyzn	Łączny czas M (w godz.)	Średni czas M (w godz.)
eLearning Razem		964	910,41	0,94		649	638,73	0,98		315	271,68	0,86
Szkolenia zewnętrzne		1005	15303,40	15,23		449	6989,75	15,57		556	8313,65	14,95
Szkolenia wewnętrzne		2046	17752,70	8,68		915	8800,70	9,62		1131	8952,00	7,92
Kursy językowe		242	10926,50	45,15		125	5598,00	44,78		117	5328,50	45,54

Liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika

Łącznie: 9h

Kobiety: 11h

Mężczyźni: 7h

Liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika

Łącznie: 9h

Kobiety: 11h

Mężczyźni: 7h

Oceny jakości pracy oraz przeglądów rozwoju kariery zawodowej w Grupie Raben

Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy

Kobiety: 97%

Mężczyźni: 99%

Odsetek pracowników podlegających przeglądom rozwoju kariery zawodowej

Kobiety: 76%

Mężczyźni: 49%

Ocenie jakości pracy w Grupie Raben nie podlegają tylko pracownicy gospodarczy. Jeśli chodzi o przegląd rozwoju kariery to nie obejmuje on pracowników magazynowych oraz kierowców poniżej stanowisk kierowniczych.

W Grupie Raben istnieje możliwość wsparcia finansowego pracowników w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych w formie zapomogi losowej. Nie oferujemy dedykowanych programów pomocy wspierających proces przejścia na emeryturę.

Troska o Bezpieczeństwo

Zdrowie i bezpieczeństwo **to wartości niepodważalne**, będące integralną częścią wszystkich naszych działań.

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

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

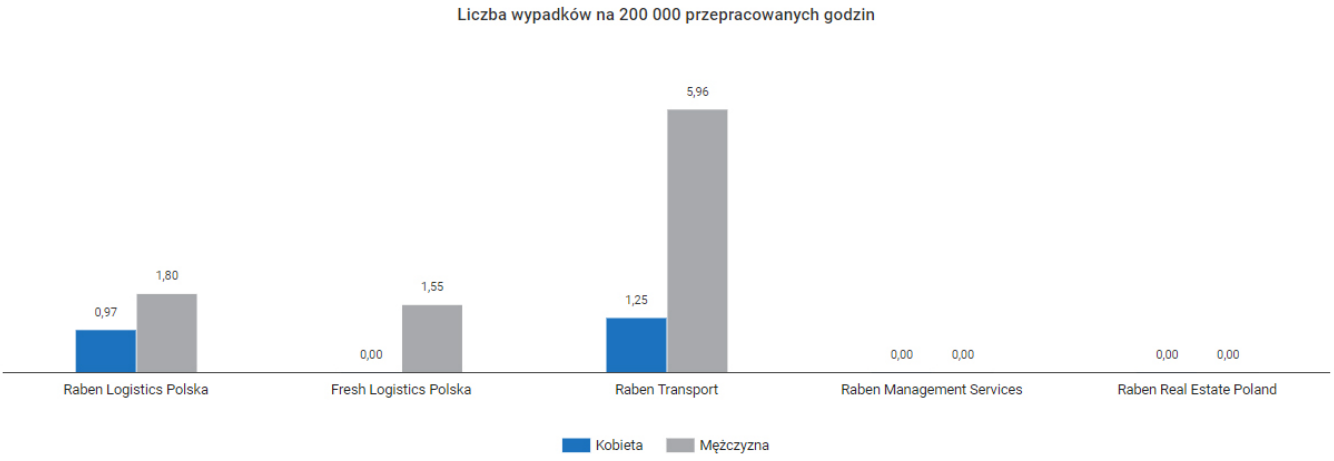
0 wypadków śmiertelnych.

Jednym z celów do realizacji w ramach wizji bezpieczeństwa Grupy Raben jest stworzenie współzależnej kultury bezpieczeństwa – „Wszyscy dbamy o siebie nawzajem, aby każdy był bezpieczny". Dążąc do tego, opracowaliśmy dedykowany plan działania na najbliższe lata. Opiera się on na czterech kluczowych aktywnościach:

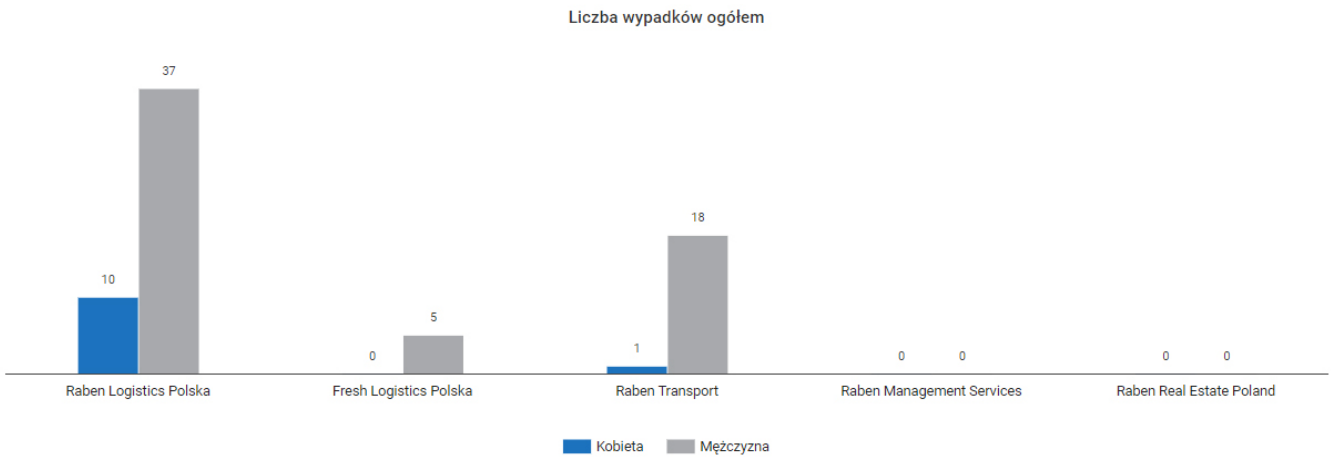
- Dyskusje „SUSA" – proces dyskusji 1:1 w miejscu pracy zaprojektowany w celu wzmocnienia bezpiecznych zachowań.
- Bezpieczeństwo częścią spotkań operacyjnych – tematy związane z bezpieczeństwem muszą być częścią wszystkich spotkań. Wierzymy, że rozmowy o bezpieczeństwie pozwolą na włączenie BHP do wszystkich operacji i procesów.
- Miesiąc bezpieczeństwa – dedykowany czas rozwoju obszaru bezpieczeństwa pracy przez różne rodzaje aktywności.
- Zespoły bezpieczeństwa – zespoły największego kierownictwa działające na rzecz budowania silnej kultury bezpieczeństwa.

Ponad 1000 zgłoszonych OMC (zdarzeń potencjalnie niebezpiecznych „o mało co”)

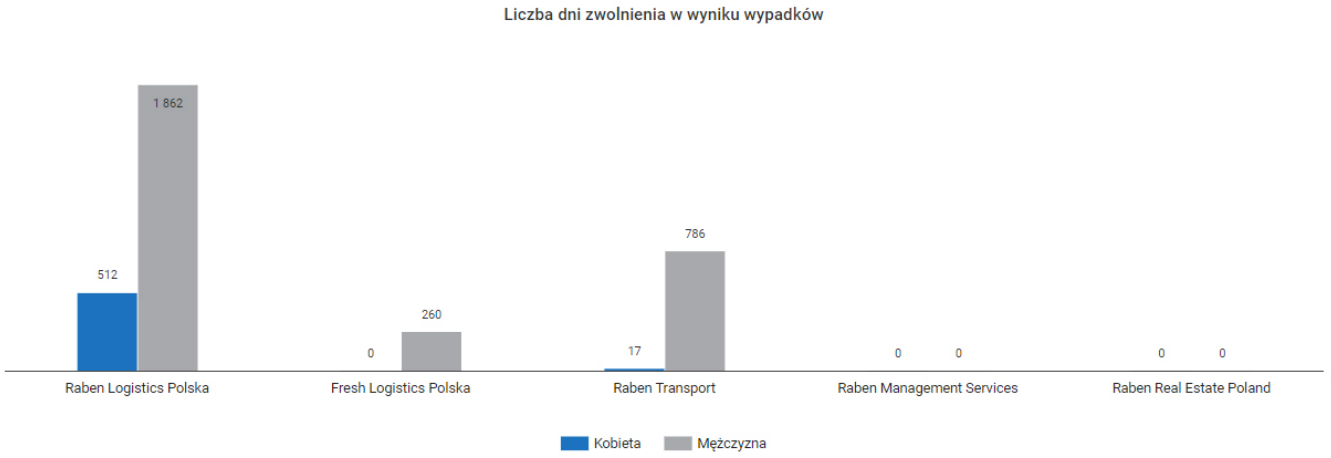
W ramach drugiej edycji Miesiąca Bezpieczeństwa zorganizowanego w 2017 roku wydaliśmy biuletyn poświęcony ryzyku w pracy. Ogłosiliśmy również konkurs „Złap ryzyko, zanim ono dopadnie Ciebie” dla wszystkich pracowników. Nie obyło się również bez serii warsztatów edukacyjnych. Liczba zgłoszonych zdarzeń potencjalnie niebezpiecznych pozwala sądzić, że świadomość z zakresu bezpieczeństwa w pracy wzrasta. Pracownicy coraz bardziej zaczynają troszczyć się o siebie nawzajem i mamy nadzieję osiągnąć założony cel w 2018 roku, jakim jest współzależna kultura bezpieczeństwa w Grupie Raben.



	Spółka	Kobieta	Mężczyzna
✓	Raben Logistics Polska	0,97	1,80
✓	Fresh Logistics Polska	0,00	1,55
✓	Raben Transport	1,25	5,96
✓	Raben Management Services	0,00	0,00
✓	Raben Real Estate Poland	0,00	0,00



	Spółka	Kobieta	Mężczyzna
☑	Raben Logistics Polska	10	37
☑	Fresh Logistics Polska	0	5
☑	Raben Transport	1	18
☑	Raben Management Services	0	0
☑	Raben Real Estate Poland	0	0



	Spółka	Kobieta	Mężczyzna
✓	Raben Logistics Polska	512	1 862
✓	Fresh Logistics Polska	0	260
✓	Raben Transport	17	786
✓	Raben Management Services	0	0
✓	Raben Real Estate Poland	0	0

W Grupie Raben **wskaźnik częstotliwości** wypadków mierzony stosunkiem łącznej liczby wypadków do łącznej liczby zatrudnionych pracowników **wynosił 13,8**. Z kolei **wskaźnik absencji** (stosunek łącznej liczby wypadków do łącznej liczby przepracowanych godzin pomnożony przez 200 000) wynosił **71,85**. Jeśli mówimy o **wskaźniku utraconych dni pracy**, wynikającego ze stosunku wskaźnika absencji do łącznej liczby planowanych godzin pracy wszystkich zatrudnionych, w 2017 roku **wynosił 1,5**. **Nie zanotowaliśmy wypadków śmiertelnych, chorób ciężkich ani zawodowych.**

05 RYNEK

W myśl naszej wizji CSR chcemy wyznaczać zrównoważone trendy w branży przynoszące otoczeniu dodatkową wartość. Wierzymy, że osiągnięcie tej wizji jest możliwe tylko dzięki dialogowi z otoczeniem. Za sprawą informacji zwrotnych uzyskanych od klientów możemy nie tylko udoskonalać nasze procesy, ale również otrzymujemy wiadomości mogące przyczynić się do innowacji, które wpływają na naszą przewagę konkurencyjną. W relacjach biznesowych jesteśmy partnerem. Dzielimy się wiedzą.

Jako operator logistyczny stanowimy 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 również własne stacje paliw, by mieć pewność, że tankowany przez nas i naszych dostawców olej napędowy jest najwyższej jakości. Nasi dostawcy, zobowiązani są do podpisania i respektowania zasad etyki obowiązujących w Grupie Raben. Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji realizacji postanowień zawartych w naszym Kodeksie Etyki.

Satysfakcja klientów

Grupa Raben w Polsce realizuje ponad 7 milionów przesyłek rocznie dla tysięcy klientów. Codziennie setki naszych kierowców wyrusza w trasy, aby dostarczyć produkty niezbędne ludziom do życia. Zależy nam na jakościowych rozwiązaniach wspierających działalność naszych kontrahentów i lokalnych społeczności. Aby sprostać temu wyzwaniu regularnie przeprowadzamy badania satysfakcji wśród klientów i dialog społeczny.

Ponad 7 milionów przesyłek rocznie

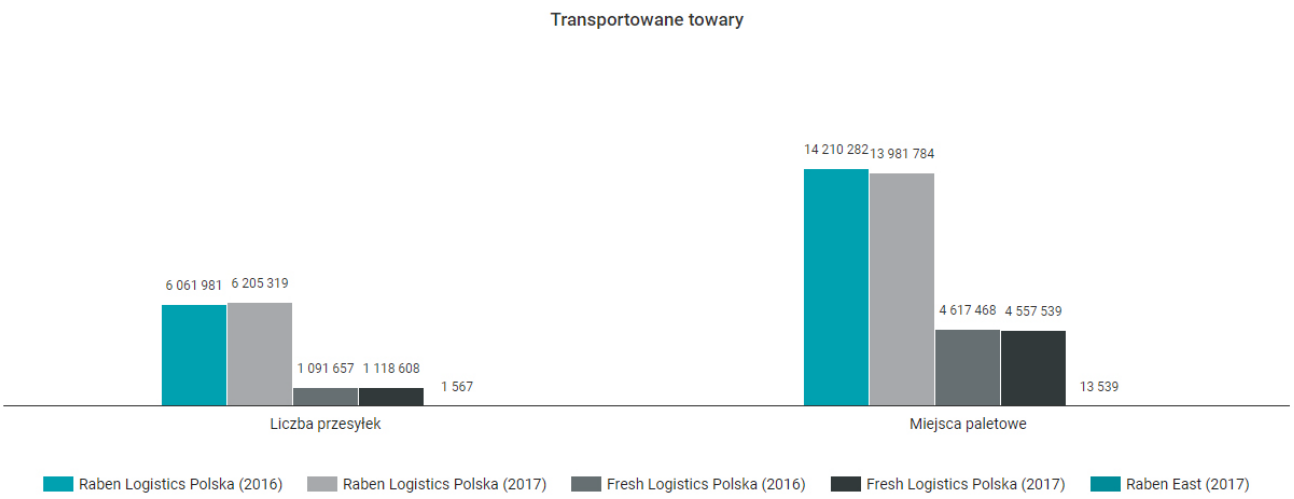
Ponad 21 milionów miejsc paletowych w transporcie

99,15% - wydajność zleceń bez uszkodzeń i błędów magazynowych [1]

85% - klientów docenia łatwość składania zleceń przez nowo wprowadzony system myOrder

81% - klientów jest zadowolona z obsługi dostaw oraz odbiorów towarów przez kierowców Grupy Raben

[1] dane nie uwzględniają przesyłek całopojazdowych realizowanych w spółce Raben Transport



	Spółka	Raben Logistics Polska (2016)	Raben Logistics Polska (2017)	Fresh Logistics Polska (2016)	Fresh Logistics Polska (2017)	Raben East (2017)
✓	Liczba przesyłek	6 061 981	6 205 319	1 091 657	1 118 608	1 567
✓	Miejsca paletowe	14 210 282	13 981 784	4 617 468	4 557 539	13 539

Poziom satysfakcji i lojalności:

85% odbiorców usług Grupy Raben jest zadowolona z kontaktu z działem obsługi klienta

Raben Logistics Polska

CSI 2 - 78%

Fresh Logistics Polska

CSI 2 - 86%

NPS 3 - 26%

Raben Transport

NPS 3 - 56%

2 **CSI** (wskaźnik satysfakcji klientów)

3 **NPS** (wskaźnik lojalności klientów) – średni NPS dla firm europejskich waha się między +5, a +10 procent.

Wnioski po przeprowadzonych badaniach satysfakcji klientów:

W porównaniu do roku 2016, wskaźnik satysfakcji wzrósł o kilka punktów procentowych we wszystkich polskich spółkach. Pozwala to sądzić, że nowe rozwiązania oferowane przez Grupę Raben stanowią skuteczną odpowiedź na oczekiwania odbiorców naszych usług. Szczególnie cieszy nas ocena łatwości składania zleceń – rok temu obszar ten był wskazywany najczęściej, jako wymagający poprawy.

Pozytywne:

- Dobry stosunek jakość – cena
- Kontakt z działem obsługi klienta
- Zaangażowani i profesjonalni pracownicy Raben
- Sprawność, terminowość, solidność

Do poprawy:

- Zbyt długi czas reakcji na zapytania
- Nie zawsze dość precyzyjny tracking przesyłek

Jakość

W Grupie Raben stosujemy Zintegrowany System Zarządzania, który opieramy na 3 filarach wynikających bezpośrednio ze strategii biznesowej przedsiębiorstwa:

Osiągnąć pozycję lidera wszędzie, gdzie jesteśmy

Bezpieczne i przyjazne miejsce pracy

Wpisani w krajobraz

To misja naszej firmy wskazuje, jak istotna jest dla nas troska o klienta i powierzone nam towary. Zapewniamy, że na każdym etapie świadczonych przez nas usług logistycznych wymagania naszych klientów zostaną spełnione ku ich satysfakcji. Mamy świadomość, że przyszłość naszej rmy zależy od naszych zdolności zaspokojenia potrzeb, oczekiwań i wymagań klientów jak również od naszej zdolności reagowania na potrzeby stron zainteresowanych i wpływu na środowisko. Wierzymy, że tylko za sprawą dwustronnej komunikacji jesteśmy w stanie odpowiadać na potrzeby rynku oraz społeczeństwa. Nasz firmowy mikroświat przenika się z tym zewnętrznym. Dlatego zrównoważony rozwój stanowi podstawę naszej działalności. Chcemy być przyjaznym napędem dla przyszłości, aby wartość, którą teraz tworzymy, stała się elementem stabilnego fundamentu pod następne lata.

Zobowiązujemy się do:

- przestrzegania obowiązujących wymogów prawnych oraz innych wymagań dotyczących naszej firmy,
- zapewniania zasobów niezbędnych do realizacji i doskonalenia procesów ZSZ,
- podnoszenia świadomości pracowników i dostawców w zakresie wymagań i oczekiwań klientów,
- bezpieczeństwa żywności, ochrony środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy,
- zapewniania warunków do rozwoju pracowników i stworzenia odpowiedniego środowiska pracy.

Nasze działania są ukierunkowane na:

JAKOŚĆ

- zapewnienie terminowej i bezbłędnej obsługi w całym łańcuchu logistycznym,
- dostarczenie szybkiej i wiarygodnej informacji o usługach,
- przyjazną obsługę klienta

HACCP

- kontrolowanie zagrożeń aby zapewniać bezpieczeństwo żywności w łańcuchu dostaw
- zapewnienie towarom spożywczym powierzonym nam do transportu i magazynowania warunków
- zgodnych z wymaganiami

BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENĘ PRACY

- stworzenie warunków pracy bazujących na najlepszych praktykach i doświadczeniach w dbałości o zdrowie
- i bezpieczeństwo pracowników i dostawców
- zapobieganie wypadkom przy pracy, chorobom zawodowym
- zaangażowanie pracowników na rzecz poprawy bezpieczeństwa i higieny pracy

ŚRODOWISKO

- minimalizowanie wpływu awarii na środowisko i zapobieganie sytuacjom awaryjnym;
- ciągłą poprawę oddziaływania na środowisko.

Dążąc do realizacji powyższych celów zobowiązujemy się do ciągłego doskonalenia procesów, wyników i skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ) obejmującego systemy jakości, bezpieczeństwa żywności, zarządzania środowiskowego, bezpieczeństwa i higieny pracy, wdrożonych zgodnie z wymaganiami ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 oraz OHSAS 18001.

Współpraca z kierowcami

W Grupie Raben współpracujemy w Polsce z: 1000 przewoźników, 4000 kierowców.

Europejska branża transportowa mierzy się obecnie z pogłębiającym się deficytem kierowców. Według raportu PwC do 2023 roku, w samej Polsce zabraknie ich ponad 100 tysięcy. Ogromne znaczenie ma w tym momencie pozyskanie i utrzymanie najlepszych pracowników. Grupa Raben, z myślą o kierowcach przygotowała specjalny program motywacyjno-lojalnościowy, stworzyła w swoich oddziałach dedykowane strefy wypoczynku, buduje zewnętrzne siłownie i organizuje dedykowane eventy.

Kierowca to jeden z najbardziej mobilnych zawodów w Europie. Z jednej strony to niekończąca się przygoda, podróże, piękne widoki, odkrywanie nowych miejsc, poznawanie ludzi. Z drugiej to duża odpowiedzialność i ciągłe życie w drodze. Dlatego, jak wskazuje raport z drugiej edycji ogólnopolskiego badania „Barometr zawodów[1]", najczęściej wskazywanym zawodem deficytowym w skali kraju jest właśnie zawód kierowcy samochodów ciężarowych. Obecnie dla większości firm transportowych jednym z priorytetów jest pozyskanie kierowców i ich utrzymanie. Grupa Raben ma świadomość powagi sytuacji, dlatego od 2015 roku prowadzi sesje dialogowe uwzględniające kierowców, jako kluczową grupę interesariuszy. Ich wynikiem są podejmowane przez firmę działania.

[1] Barometr na podstawie informacji powiatowych urzędów pracy, prywatnych agencji zatrudnienia i instytucji odpowiedzialnych za kontakty z inwestorami opracował Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie. Przedstawia wykaz profesji, w których pracodawcom może być trudno o pozyskanie odpowiednich kandydatów do pracy, jak również tych nadwyżkowych, gdzie może być trudno znaleźć zatrudnienie.

Jak przyciągnąć najlepszych

Samo zachęcenie kierowcy do podjęcia pracy to dopiero połowa sukcesu. Kolejnym krokiem jest nawiązanie stałej współpracy, zbudowanie nici porozumienia i przywiązanie go do firmy.

W tym celu Grupa Raben opracowała specjalny program motywacyjno-lojalnościowy dla współpracujących z nią kierowców. Składa się on z trzech elementów: dedykowanego newslettera informacyjnego, szkoleń edukacyjnych oraz konkursu dla kierowców. Ten ostatni, ma na celu wyłanianie i nagradzanie kierowców osiągających najlepsze wyniki w ramach swojego oddziału, w zakresie świadczonych usług przewozowych. Pod uwagę brane są takie kryteria jak np.: terminowość dostaw, ilość miejsc rozładunkowo/załadunkowych i inne. Rywalizacja odbywa się w dwóch kategoriach: kierowcy pojazdów „małych" (średniaki lor i busy van) oraz kierowcy pojazdów „dużych" (ciągniki tr i BDF-y bdf). Nagrody, w postaci przedpłaconych kart Sodexo oraz uścisku dłoni przełożonego, przyznawane są co kwartał trójce najlepszych kierowców.

Dodatkowo angażujemy współpracujących z nami kierowców w wolontariat pracowniczy podczas akcji Transport jest potrzebny. Pracownicy Grupy Raben wraz z kierowcą i ciężarówką każdorazowo odwiedzają placówki edukacyjne, aby opowiadać o drodze jogurtu do lodówki. Nie zapominamy wówczas również o kwestiach bezpieczeństwa na drodze – w szczególności martwych polach, jakie ograniczają widoczność kierowcy pojazdu ciężarowego.

W ramach programu w 2017 roku realizowane były kolejne działania m.in. stworzenie dedykowanej linii odzieży dla kierowców Raben. Ubrania te zostały zaprojektowane wspólnie przez kierowców oraz specjalistów z dziedziny odzieży roboczej.

Stawiamy na ruch i odpoczynek

Jednym z głównych celów strategii odpowiedzialnego biznesu w Grupie Raben jest troska o zdrowie i bezpieczeństwo

Jednym z głównych celów strategii odpowiedzialnego biznesu w Grupie Raben jest troska o zdrowie i bezpieczeństwo, w ramach którego realizowana jest filozofia SHE (Safety, Health and Environment).

Dzięki niej budowana jest silna kultura bezpieczeństwa wśród pracowników i dostawców, oraz postawa prozdrowotna. Dotyczy to także kierowców, to właśnie w trosce o ich zdrowie i odpoczynek, w oddziałach powstały dedykowane strefy wypoczynku. Kierowcy znajdą w nich automat do kawy lub przekąsek i wygodne miejsce do relaksu czy pracy, ponieważ wyposażono je także w komputer z dostępem do Internetu, telewizor i drukarkę. W Raben niezwykle ważna jest komunikacja, dlatego w strefach znajdują się także tablice informacyjne oraz odbywają się w nich cotygodniowe spotkania z kierownikami oddziałów, podczas których kierowcy mogą zgłaszać swoje pomysły oraz problemy. To nie koniec udogodnień dla kierowców. Firma bardzo duży nacisk kładzie także na sport, stąd pomysł aby wybudować zewnętrzne siłownie dla kierowców. Powstały już obiekty w Gniewomierzu, Gądkach oraz Strykowie, a do końca roku wybudowane zostaną jeszcze dwie siłownie.

Raben organizuje także dedykowane eventy dla kierowców i ich rodzin we współpracy z fundacją Truckers Life oraz klubem MAN Trucker’s World. Ostatnio taki event odbył się we wrześniu 2017 roku w Serwisie Raben Transport w Gądkach. Jego celem było pokazanie pracy zawodowych kierowców oraz zwrócenie uwagi na specyfikę ich stylu życia i możliwości jakie mają w trasie, pod kątem ćwiczeń oraz zdrowego odżywiania.

Rozwój

Branża logistyczna nazywana jest papierkiem lakmusowym gospodarki, często na jej podstawie analitycy szacują kondycję całego rynku. Rok 2017, pomimo licznych zmian i wyzwań, takich jak chociażby niedobór wyspecjalizowanych pracowników czy nowe wymogi unijne, Grupa Raben, jako jeden z największych operatorów logistycznych w Europie może zaliczyć do udanych.

Infrastruktura i usługi

Najważniejszą inwestycją dla rynku polskiego w 2017 roku była rozbudowa centrum logistycznego pod Poznaniem.

Najważniejszą inwestycją dla rynku polskiego w 2017 roku była rozbudowa centrum logistycznego pod Poznaniem. Nowa hala nr 10 to innowacyjny magazyn wysokiego składu, o powierzchni 20 500 m², dostosowany do przechowywania 34 000 palet, z wydzieloną powierzchnią 400 m² do obsługi usług dodatkowych VAS oraz 570 m² przeznaczonych na biura. Dzięki niej, dotychczasowa powierzchnia magazynowa Grupy Raben w Gądkach zwiększyła się o ponad 20%. Na początku roku firma otworzyła także nowoczesny magazyn w Gniewomierzu, na terenie Legnickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej, w podstrefie Legnickie Pole. Obiekt mieści się na powierzchni około 15 000m^2.

Spółka Fresh Logistics Polska, specjalizując się w obsłudze produktów świeżych (wymagających temperatury od +2°C do +6°C), obchodziła w mijającym roku 15-lecie swojej działalności. Obecnie firma posiada w Polsce 8 oddziałów. W jej szeregach zatrudnionych jest ponad 600 osób. Dysponuje 44 000 m^2 powierzchni magazynowej i 500 środkami transportu. W ostatnim czasie Fresh rozszerzył zakres usług o produkt UltraFresh, dedykowany towarom wymagającym kontrolowanej temperatury w zakresie od 0 do +2 stopni Celsjusza. Była to odpowiedź na rosnące zapotrzebowanie branży mięsnej i rybnej w zakresie outsourcingu usług logistycznych.

Również w odpowiedzi na stale rosnące zainteresowanie kierunkiem Wschód, Grupa Raben w lipcu postanowiła uruchomić spółkę Raben East sp. z o.o.. Nowy podmiot świadczy usługi międzynarodowego transportu drogowego, w tym regularne połączenia drobnicowe w takich krajach jak Armenia, Azerbejdżan, Białoruś, Gruzja, Irak, Kazachstan, Kirgistan, Mołdawia, Mongolia, Rosja, Tadżykistan, Turkmenistan, Turcja, Ukraina i Uzbekistan. Spółka działa jako niezależny podmiot, korzystając z dostępnych rozwiązań Grupy w Europie. Siedziba Raben East znajduje się w Robakowie pod Poznaniem, a jej główne lokalizacje to Grodzisk i Gliwice.

Badania i rozwój

Z początkiem 2017 roku w Grupie Raben został utworzony dedykowany dział ds. badań i rozwoju.

Z początkiem 2017 roku w Grupie Raben został utworzony dedykowany dział ds. badań i rozwoju. Zajmuje się on szeroko pojętymi innowacjami, obejmującymi zarówno optymalizację już funkcjonujących procesów, jak i tworzenie zupełnie nowych modeli działania.

GrupaRaben od wielu lat wprowadza innowacyjne rozwiązania, zarówno w procesach magazynowych i transportowych, jak również w zakresie narzędzi oraz systemów informatycznych. Przykładem takich działań jest platforma myraben.com uruchomiona w 2015 roku. Dzięki wykorzystaniu koncepcji danych w chmurze klienci Grupy oraz odbiorcy dostarczanych przez Raben towarów, mogą za pośrednictwem Internetu uzyskać natychmiastowy dostęp m.in. do zamówień, statusów przesyłek i faktur oraz wykorzystać spersonalizowany zestaw raportów.

Cyfryzacja i digitalizacja wkraczają obecnie we wszystkie realizowane procesy logistyczne, transportowe i dystrybucyjne. Dlatego właśnie, z myślą o śledzeniu nowych trendów i badaniu możliwości ich wdrożenia w firmie, z początkiem 2017 roku w Grupie Raben powstał dedykowany dział ds. badań i rozwoju.

Ulepszenie usług, usprawnienie wewnętrznych procesów obsługi klienta czy implementacja najnowszych technologii, to tylko część obszarów, nad którymi nowy dział już pracuje. Wśród zagadnień, którymi w pierwszej kolejności zajął się zespół, znajdują się m.in.: analityka predykcyjna, zagadnienia przetwarzania obrazów, automatyka przemysłowa oraz szeroko pojęta idea stworzenia procesów logistycznych bez konieczności używania dokumentacji papierowej.

Genius Lab podjął współpracę z izbami i organizacjami wspierającymi innowacyjność, ze start-upami oraz stowarzyszeniami podejmującymi działania na rzecz innowacyjnych przedsięwzięć na styku logistyki i innych gałęzi przemysłu. Jedną z takich inicjatyw jest EIT FOOD, międzynarodowe konsorcjum zamierzające rozpocząć transformację sektora spożywczego, stawiające na bardziej efektywne wykorzystywanie zasobów i zaspokajanie potrzeb konsumentów. EIT FOOD, jako Wspólnota Wiedzy i Innowacji (KIC), będzie źródłem unowocześnień dla wszystkich graczy tworzących łańcuch dostaw żywności.

Compliance

Kultura organizacyjna naszej firmy oparta jest o etykę i wartości. Dbamy również o to, aby te same standardy były przestrzegane również przez naszych dostawców. Zgodność działań z przepisami prawa, normami branżowymi i dobrymi praktykami jest dla nas codziennością. System compliance traktujemy jako rodzaj polisy ubezpieczeniowej przed ryzykiem, nierozerwalnie związanej z ładem korporacyjnym, wartościami i etyką.

W 2017 roku **przeszkoliliśmy niemal 100 kierowników** z procedury antymobbingowej.

Ponad 2000 pracowników otrzymało również informacje, w jaki sposób mogą zgłaszać potencjalne naruszenia.

Grupa Raben, podobnie jak w latach ubiegłych, również w 2017 roku nie była uczestnikiem spraw dotyczących przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji i praktyk monopolistycznych. Wobec Grupy Raben nie zostały też potwierdzone żadne przypadki korupcji.

12 [1] zgłoszeń nieprawidłowości przez interesariuszy w 2017 roku.

[1] 4 dotyczyły zachowań kierowców na drodze.

Od 2010 roku w Grupie Raben funkcjonuje Komisja Etyki. Jej zadaniem jest badanie i odpowiadanie na zgłoszenia dotyczące naruszenia zasad Kodeksu Etyki. Mogą z niej korzystać zarówno pracownicy, jak i interesariusze zewnętrzni. Za pomocą tradycyjnej poczty lub formularza on-line. Dodatkowo, w 2017 roku wdrożyliśmy procedurę i narzędzie „whistleblowing" – bezpieczną infolinią oraz portal dostępny w 11 językach.

Zanotowaliśmy również wzrost zgłoszeń w stosunku do roku 2016. Uważamy, że jest to efekt wprowadzenia nowego narzędzia i silniejszej komunikacji – nie tylko wśród pracowników. Nasz dialog z interesariuszami ma coraz większy zasięg. Zachęcamy lokalne społeczności do aktywnego uczestnictwa w życiu firmy i wpływania na naszą działalność.

Grupa Raben wdrożyła również kompleksowy system zarządzania ryzykiem (Enterprise Risk Management) w oparciu standardy opracowane przez stowarzyszenie AIRMIC.

Głównymi celami zdefiniowanymi w naszej polityce ERM są:

- ochrona zdrowia i życia ludzi
- zabezpieczenie majątku i możliwości operacyjnych Grupy
- ochrona reputacji
- zabezpieczenie interesu wszystkich interesariuszy

W ramach systemu zarządzania ryzykiem zostały opracowane skale skutku i prawdopodobieństwa na poziomie Grupy i poszczególnych spółek. Obejmują one następujące obszary: czynnik ludzki i finansowy, środowisko, reputację.

Ciągłość działania

Bezpieczeństwo naszych procesów przekłada się bezpośrednio na zaufanie naszych klientów. Nieustannie doskonalimy usługi, wdrażamy systemy zabezpieczające ciągłość działania oraz wprowadzamy i testujemy plany awaryjne.

Głównym celem testów BCM (planów ciągłości działania) jest weryfikacja spójności i kompletności procedur ciągłości działania oraz kompetencji, uprawnień i składu struktury zarządzania kryzysowego.

W 2017 roku przeprowadzono **4 testy w różnych lokalizacjach** polskich spółek.

Zgodnie z polityką Grupy, w zakresie zapewnienia ciągłości działania każda spółka operacyjna jest zobowiązana do przeprowadzania testów ciągłości działania. W przypadku wszystkich spółek test ciągłości działania odbył się w formie gry sztabowej. Testy były przeprowadzane przy udziale zewnętrznych konsultantów, którzy koordynowali przeprowadzenie testu oraz obserwowali jego przebieg. Zaangażowani zostali pracownicy w wybranym oddziale oraz w centralach spółek. Ponad to, w uzasadnionych przypadkach zaangażowano wybranych pracowników z innych oddziałów. Od dwóch lat w testy angażowani są wybrani klienci i dostawcy. Wraz z nimi omawiane były wnioski z testów oraz wspólne, dalsze działania. W ramach testów ciągłości działania weryfikowane były również procedury komunikacji kryzysowej. Dodatkowo, testy ciągłości działania często są połączone z ćwiczeniami ewakuacyjnymi. W takiej sytuacji scenariusz testu jest dopasowany do scenariusza ewakuacji i po jej zakończeniu kontynuuje się ciąg zdarzeń.

Zarządzanie ciągłością działania obejmuje swoim zasięgiem zbiór kompleksowych, sformalizowanych działań o charakterze cyklicznym mający na celu przygotowanie z góry zaplanowanej skutecznej reakcji spółek na sytuację kryzysową zmierzającej do zminimalizowania skutków przerwania krytycznych procesów biznesowych.

Bezpieczeństwo informacji

Zdajemy sobie sprawę, że zapewnienie bezpieczeństwa informacji to proces wymagający monitorowania i ciągłego doskonalenia. Cel ten realizujemy budując i rozwijając, oparty o wymagania międzynarodowego standardu ISO 27001, system zarządzania bezpieczeństwem informacji. Standard ten opisuje wymagania dotyczące budowy, wdrożenia i doskonalenia procedur i procesów związanych z administrowaniem danymi.

W ramach podjętych działań:

- dokonujemy analizy ryzyka, które pozwala nam zidentyfikować istniejące zagrożenia i dokonać oceny ich konsekwencji
- tworzymy i doskonalimy procedury zapewniające bezpieczeństwo danych
- budujemy świadomość znaczenia ochrony informacji wśród Pracowników poprzez cykliczne szkolenia

W 2017 roku ponad 2000 pracowników w Polsce otrzymało dwukrotnie newslettery podnoszące świadomość z zakresu potencjalnych zagrożeń utraty informacji.

W 2017 roku nie było żadnych zgłoszeń o naruszenie prywatności i/lub utraty danych osobowych. Jeszcze pod koniec 2016 roku została zawarta umowa z zewnętrzną firmą, która wspiera spółki Grupy Raben w koordynacji działań związanych z bezpieczeństwem informacji. W 2017 roku, po wspólnej weryfikacji procesów związanych z przetwarzaniem danych osobowych w spółkach Raben, został zgłoszony do GIODO administrator ds. bezpieczeństwa informacji. Informacja o danych kontaktowych administratora została umieszczona na naszej stronie internetowej. W tym czasie przeprowadzono cykl szkoleń z ochrony danych osobowych w poszczególnych spółkach w formie bezpośrednich spotkań oraz tele - konferencji. Grupa Raben zaczęła wówczas także przygotowania do spełniania wymagań nowego rozporządzenia unijnego GDPR (po polsku RODO).

Od 1 grudnia 2017 roku wdrożono nową politykę ochrony danych osobowych, która wyznaczyła najważniejsze aspekty wymagające dostosowania. W 2017 roku zostały również prowadzone akcje uświadamiające potencjalne zagrożenia w formie newsletterów. Dodatkowo, w ramach systemu bezpieczeństwa informacji przeprowadzono również testy penetracyjne oraz audyt techniczny bezpieczeństwa IT.

0 uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych.

O raporcie

„Droga do odpowiedzialności 2017” jest czwartym raportem społecznym Grupy Raben w Polsce. Znajdują się w nim dane dotyczące spółek: Raben Logistics Polska sp. z o.o., Raben Transport sp. z o.o., Raben Management Services sp. z o.o., Fresh Logistics Polska sp. z o.o. Raben Real Estate Poland sp. z o.o. oraz Raben East Sp. Z o.o. . Informacje w nim zawarte dotyczą roku kalendarzowego 2017. We wspomnianym okresie nastąpiła zmiana dotycząca struktury polskich spółek Grupy Raben. Powstała bowiem nowa spółka Raben East sp. z o.o., która została dedykowana do realizowania transportów drogowych głównie na Wschód od Europy – do krajów spoza Unii Europejskiej. Raport wydawany jest w cyklu rocznym. Ostatni raport został opublikowany w 2017 roku i dotyczył danych z 2016 roku. Nie zastosowaliśmy korekt w stosunku do informacji zawartych w poprzednich raportach. Nastąpiła jedna znacząca zmiana w stosunku do poprzedniego raportu, jeśli chodzi o metodę pomiaru – w przypadku zatrudnienia, do „kierownictwa” zaliczyliśmy również osoby zatrudnione w polskich spółkach Grupy Raben na stanowisku „koordynatora” (poprzednio dopiero od „kierownika”). Poza tym, nie było innych znacznych zmian w stosunku do poprzedniego raportu dotyczących zakresu, zasięgu oraz zastosowanych metod pomiaru. Raport nie zawiera danych pochodzących od pozostałych uczestników łańcucha dostaw – jedynie dotyczące struktury współpracujących z Grupą Raben firm przewozowych i kierowców.

Dane zawarte w raporcie są w równym stopniu istotne dla poszczególnych spółek Grupy Raben opisanych w raporcie. Dla procesu określania kwestii istotnych uznano klientów oraz przedstawicieli społeczności lokalnych. Jako najbardziej istotne, wskazali następujące obszary: bezpieczne i przyjazne środowisko pracy dla pracowników; propagowanie bezpieczeństwa ruchu drogowego i znaczenia transportu; budowanie kultury bezpieczeństwa i przeciwdziałanie wypadkom; efektywność kosztowa, wysoka jakość i przyjazna obsługa klienta oraz innowacyjne rozwiązania ekologiczne w infrastrukturę i technologię.

Dane do raportu po raz pierwszy zostały zebrane według najnowszej wersji wytycznych raportowania Global Reporting Initiative Standards 2016 na poziomie aplikacji ”Core”. Są też wynikiem oczekiwań zgłaszanych podczas sesji dialogowych, których uczestnikami byli lokalni włodarze i społeczność zamieszkująca tereny znajdujące się w pobliżu firmy, przedstawiciele szkół i uczelni, pracownicy, przedstawiciele związków zawodowych, dostawcy usług. Oczekiwania klientów zostały zebrane podczas cyklicznego, corocznego 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. Najwięcej informacji zwrotnych na temat naszej działalności oraz oczekiwań i potrzeb uzyskaliśmy za sprawą sesji dialogowych, które w 2017 roku przeprowadziliśmy w Rzeszowie i Strykowie. 30 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.

Raport Deloitte Advisory Sp. z o.o. z wykonania niezależnej usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w Raporcie społecznym Grupy Raben za rok zakończony w dniu 31.12.2017 r.

Raport (http://csr.raben-group.com/download/raben-raport-poswiadczajacy.pdf)

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (TAK/NIE/nie dotyczy)	Strona

Standardowe informacje ogólne

	Założenia i podstawy raportowania		
GRI 101	Założenia i podstawy raportowania	TAK	O raporcie
	Wskaźniki profilowe		
GRI 102-1	Nazwa organizacji	TAK	O raporcie
GRI 102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	TAK	Usługi
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	TAK	Kontakt
GRI 102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	TAK	Grupa Raben w Polsce i Europie O firmie
GRI 102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	TAK	O firmie

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (TAK/NIE/nie dotyczy)	Strona
GRI 102-6	Obsługiwane rynki	TAK	O firmie
			Grupa Raben w Polsce i Europie
			Usługi
GRI 102-7	Skala działalności	TAK	Grupa Raben w Polsce i Europie
			Satysfakcja klientów
GRI 102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	TAK	Zatrudnienie
			Współpraca z kierowcami
GRI 102-9	Opis łańcucha dostaw	TAK	Rynek
GRI 102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	TAK	Rozwój
			O raporcie
GRI 102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności.	TAK	Compliance

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (TAK/NIE/nie dotyczy)	Strona
GRI 102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	TAK	List CEO Grupy Raben
			Przedsiębiorczość
			Zatrudnienie
			Strategia CSR
GRI 102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	TAK	Stowarzyszenia
GRI 102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	TAK	List CEO Grupy Raben

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (TAK/NIE/nie dotyczy)	Strona
GRI 102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	TAK	Strategia CSR
			Misja, wizja i wartości
			Wspólna droga
			Niskoemisyjna flota
			Ekologiczne budynki
			Pracownicy
			Satysfakcja klientów
			Rozwój
			Compliance
GRI 102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań.	TAK	Misja, wizja i wartości
			Rynek
			Compliance

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (TAK/NIE/nie dotyczy)	Strona
GRI 102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	TAK	O firmie
GRI 102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	TAK	Strategia CSR
GRI 102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	TAK	Zatrudnienie
GRI 102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację	TAK	Strategia CSR Wspólna droga
GRI 102-43	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	TAK	Strategia CSR
GRI 102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	TAK	Strategia CSR Wspólna droga
GRI 102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	TAK	O raporcie
GRI 102-46	Proces definiowania treści raportu	TAK	O raporcie

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (TAK/NIE/nie dotyczy)	Strona
GRI 102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	TAK	Strategia CSR Wspólna droga
GRI 102-48	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	O raporcie
GRI 102-49	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	TAK	O raporcie
GRI 102-50	Okres raportowania	TAK	O raporcie
GRI 102-51	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	TAK	O raporcie
GRI 102-52	Cykl raportowania	TAK	O raporcie
GRI 102-53	Dane kontaktowe	TAK	Kontakt
GRI 102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	TAK	O raporcie

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (TAK/NIE/nie dotyczy)	Strona
GRI 102-55	Indeks GRI	TAK	GRI
GRI 102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu.	TAK	O raporcie
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń: Efektywność kosztowa, wysoka jakość i przyjazna obsługa klienta. Utrzymać pozycję lidera – rozwój. Bezpieczne i przyjazne środowisko pracy dla pracowników. Propagowanie bezpieczeństwa ruchu drogowego i znaczenia transportu. Budowanie kultury bezpieczeństwa i przeciwdziałanie wypadkom. Innowacyjne rozwiązania ekologiczne w infrastrukturę i technologię.	TAK	Strategia CSR Wspólna droga

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (TAK/NIE/nie dotyczy)	Strona
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy w obszarach: - środowiskowym, - społecznym, - praw człowieka, - przeciwdziałaniu korupcji, - HR ze wskazaniem istotnych tematów w ramach danego obszaru.	TAK	Transport jest potrzebny
			Niskoemisyjna flota
			Ekologiczne budynki
			Strategia CSR
			Rozwój
			Pracownicy
			Atrakcyjny pracodawca
			Troska o bezpieczeństwo
			Rynek
			Compliance
			Współpraca z kierowcami

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (TAK/NIE/nie dotyczy)	Strona
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	TAK	Niskoemisyjna flota
			Ekologiczne budynki
			Strategia CSR
			Rozwój
			Pracownicy
			Atrakcyjny pracodawca
			Troska o bezpieczeństwo
			Rynek
			Compliance
			Współpraca z kierowcami

Wskaźniki wg. aspektów

Tematy ekonomiczne			
GRI 205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	TAK	Compliance

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (TAK/NIE/nie dotyczy)	Strona
GRI 206-1	Całkowita liczba podjętych wobec organizacji kroków prawnych dotyczących przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji, praktyk monopolistycznych oraz ich skutki.	TAK	Compliance
Tematy środowiskowe			
GRI 302-1	Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców.	TAK	Ekologiczne budynki
GRI 305-1*	Łączne bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi.	TAK	Niskoemisyjna flota
GRI 308-2	Istotne aktualne i potencjalne zagrożenia środowiskowe w łańcuchu dostaw.	TAK	Współpraca z kierowcami Niskoemisyjna flota Środowisko
Tematy społeczne			
GRI 401-1	Łączna liczba nowozatrudnionych pracowników, odejść oraz wskaźnik fluktuacji pracowników.	TAK	Zatrudnienie
GRI 403-2	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	TAK	Troska o bezpieczeństwo

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik raportowany (TAK/NIE/nie dotyczy)	Strona
GRI 404-1*	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia i płci.	TAK	Szkolenia i rozwój
GRI 404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę.	TAK	Szkolenia i rozwój
GRI 404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia.	TAK	Szkolenia i rozwój
GRI 414-2*	Znaczący rzeczywisty i potencjalnie negatywny wpływ w łańcuchu dostaw oraz podjęte działania.	TAK	Współpraca z kierowcami
			Wspólna droga
			Transport jest potrzebny
			Rynek
GRI 418-1	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych.	TAK	Bezpieczeństwo informacji

*wskaźnik zaraportowany częściowo

Deloitte Sp. z o.o
al. Jana Pawła II 22
00-133 Warszawa
Polska

tel.: +48 22 511 08 11
fax: +48 22 511 08 13
www.deloitte.com/pl

Raport z wykonania niezależnej usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w Raporcie społecznym Grupy Raben za rok zakończony w dniu 31.12.2017.

Do Zarządu Raben Management Services sp. z o.o.
ul. Zbożowa 1
62-023 Robakowo

Zakres zrealizowanych prac

Podjęliśmy się realizacji usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w **Raporcie społecznym „Nasza odpowiedzialność" Grupy Raben za okres 1 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r.** (zwanym dalej „Raportem społecznym"), opracowanym przez Raben Management Services sp. z o.o. („Spółka"). Wskaźniki zostały zaraportowane w opcji *„Core"* zgodnie z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju, wydanymi przez Global Reporting Initiative (GRI).

Zakres odpowiedzialności Zarządu Spółki

Zarząd Spółki jest odpowiedzialny za przygotowanie i zaprezentowanie wskaźników przedstawionych w Raporcie społecznym zgodnie z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju dla opcji *„Core",* wydanymi przez Global Reporting Initiative. Odpowiedzialność Zarządu Spółki obejmuje ustanowienie i utrzymywanie właściwego systemu zarządzania efektywnością oraz systemu kontroli wewnętrznej, z których pozyskane zostały informacje zamieszczone w Raporcie społecznym. Zarząd Spółki ponosi również odpowiedzialność za wiarygodność, prawidłowość i rzetelność informacji oraz za prawidłowe przygotowanie dostarczonej nam dokumentacji.

Nasza niezależność i kontrola jakości

Podczas realizacji usługi przestrzegaliśmy postanowień Kodeksu Etyki Zawodowych Księgowych wydanego przez Radę Międzynarodowych Standardów Etycznych dla Księgowych, który zawiera wymogi w zakresie niezależności oraz inne wymogi, których podstawę stanowią uczciwość, obiektywizm, kompetencje zawodowe i należyta staranność, poufność oraz profesjonalne postępowanie.

Zgodnie z Międzynarodowym Standardem Kontroli Jakości 1, opublikowanym przez Międzynarodową Federację Księgowych IFAC, Deloitte utrzymuje kompleksowy system kontroli jakości obejmujący udokumentowane polityki i procedury dotyczące zapewniania zgodności z wymogami etycznymi, standardami zawodowymi oraz znajdującymi zastosowanie wymogami prawnymi i regulacyjnymi.

Zakres naszej odpowiedzialności

Naszym zadaniem było sformułowanie wniosku o ograniczonej pewności dotyczącego wskaźników zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie społecznym, na podstawie procedur, które przeprowadziliśmy oraz dowodów, które uzyskaliśmy. Usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność wykonaliśmy zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Usług Atestacyjnych 3000 (wersja poprawiona): Usługi atestacyjne inne niż audyty lub przeglądy historycznych informacji finansowych, opublikowanymi przez Radę Międzynarodowych Standardów Rewizji Finansowej i Usług Atestacyjnych. Standard ten wymaga zaplanowania i przeprowadzenia działań w celu uzyskania ograniczonej pewności, że wskaźniki przedstawione w Raporcie społecznym są wolne od istotnych błędów.

Procedury, które wykonaliśmy opierały się na naszym zawodowym osądzie, obejmowały wywiady, obserwacje realizowanych procesów, badanie dokumentów, procedury analityczne, oceny stosowności metod obliczeniowych oraz zasad sprawozdawczości, a także dokonywanie uzgodnień z kluczową dokumentacją. Usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność cechuje istotnie ograniczony zakres w porównaniu z usługą atestacyjną dającą uzasadnioną pewność zarówno w odniesieniu do procedur oceny ryzyka, obejmujących zrozumienie kontroli wewnętrznej, jak i procedur przeprowadzonych w odpowiedzi na ocenione ryzyka.

W celu sformułowania naszego wniosku na temat wskaźników zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie społecznym, w okresie od 23.04.2018 do 10.09.2018 przeprowadziliśmy następujące procedury:

- W drodze wywiadów, uzyskaliśmy wiedzę na temat środowiska kontroli i systemów informacyjnych Grupy Raben istotnych dla zaraportowania wskaźników będących przedmiotem przeglądu, lecz nie dokonaliśmy oceny sposobu zaprojektowania poszczególnych czynności kontrolnych, nie uzyskaliśmy dowodów ich wdrożenia ani nie przeprowadziliśmy testów ich skuteczności.

Nazwa Deloitte odnosi się do jednej lub kilku jednostek Deloitte Touche Tohmatsu Limited, prywatnego podmiotu prawa brytyjskiego z ograniczoną odpowiedzialnością i jego firm członkowskich, które stanowią oddzielne i niezależne podmioty prawne. Dokładny opis struktury prawnej Deloitte Touche Tohmatsu Limited oraz jego firm członkowskich można znaleźć na stronie www.deloitte.com/pl/onas

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000723596, NIP: 525-274-36-19, REGON: 369711637

- Uzyskaliśmy zrozumienie - poprzez wywiady, procedury analityczne, obserwacje i inne znajdujące zastosowanie procedury gromadzenia dowodów oparte na badaniu próby – w zakresie istotnych struktur, systemów, procesów, procedur i mechanizmów kontrolnych dotyczących porównywania, agregowania, potwierdzania i raportowania danych na potrzeby wskaźników będących przedmiotem przeglądu.
- Oceniliśmy czy metody zastosowane przez Raben Management Services Sp. z o.o. do celów związanych z opracowywaniem oszacowań są odpowiednie i zostały konsekwentnie zastosowane. Nasze procedury nie obejmowały przeprowadzania testów dotyczących danych, na których opierały się powyższe oszacowania ani odrębnego dokonywania własnych oszacowań służących ocenie szacunków Raben Management Services Sp. z o.o.
- Porównaliśmy informacje zawarte w Raporcie społecznym z wewnętrzną dokumentacją Spółki.

Ograniczenia

Procedury przeprowadzone w ramach usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność różnią się w swojej naturze i są ograniczone pod względem zakresu w porównaniu z przeglądem dającym uzasadnioną pewność. W związku z powyższym poziom pewności uzyskany w ramach przeglądu dającego ograniczoną pewność jest znacząco niższy od poziomu pewności, który mógłby zostać uzyskany w wyniku wykonania usługi atestacyjnej dającej uzasadnioną pewność.

Nasza usługa atestacyjna dająca ograniczoną pewność została ograniczona do wskaźników zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie społecznym i nie odnosiła się do pozostałych informacji ujętych w tym raporcie ani też do tego raportu rozumianego, jako całość. W związku z powyższym nasz wniosek przedstawiony poniżej dotyczy wyłącznie tych wskaźników, nie zaś wszystkich przedstawionych danych czy innych informacji zawartych w Raporcie społecznym.

Sposób, jaki przyjęła Spółka dla określenia, zgromadzenia i zaraportowania danych dotyczących jej wyników pozafinansowych nie podlega formalnym procesom przyjętym dla celów sprawozdawczości finansowej. Dlatego też dane o tym charakterze mogą różnić się pod względem definicji, metodyk ich gromadzenia i raportowania, przy braku spójnego, zaakceptowanego standardu. Może to skutkować brakiem porównywalności informacji pomiędzy organizacjami, a także w ramach Spółki w poszczególnych latach, gdyż stosowane metody mogą ulegać zmianom. Dokładność i kompletność informacji ujawnionych w Raporcie społecznym podlegają ograniczeniom wynikającym z ich charakteru i metod stosowanych w celu określenia, obliczenia i szacowania takich informacji.

Wniosek

Na podstawie przeprowadzonych prac uzyskaliśmy ograniczoną pewność, że informacje dotyczące wskaźników zawartych w indeksie GRI, przedstawionych w Raporcie społecznym opracowanym przez Raben Management Services Sp. z o.o. nie są niezgodne z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju dla opcji *„Core”,* wydanymi przez Global Reporting Initiative, a naszej uwagi nie zwróciły żadne kwestie, które mogłyby spowodować uznanie, że wskaźniki będące przedmiotem przeglądu, przedstawione w Raporcie społecznym, zawierają istotne błędy.

Deloitte

Deloitte Sp. z o.o.
Warszawa, 10 września 2018

KONTAKT

Jakub Krzewina
Koordynator ds. CSR i komunikacji wewnętrznej

Raben Management Services sp. z o.o.
ul. Zbożowa 1
62-023 Robakowo

48 (61) 898 88 97

jakub.krzewina@raben-group.com