

Verhaltenskodex
Leitfaden

ARZ Haan AG
UNTERNEHMENSGRUPPE


Dr. Philipp Siebelt
Sprecher des Vorstands
Dr. Carsten Schulz
Vorstand

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

in einer Welt, die sich ständig verändert und in der die Erwartungen an Unternehmen stetig steigen, müssen auch wir bei der ARZ Haan AG und all unseren Tochterunternehmen uns ständig weiterentwickeln. Unsere Vision und unsere Mission sind das Fundament, auf dem wir bauen. Sie leiten uns in allem, was wir tun, und sind die Basis für die Werte und Prinzipien dieses Verhaltenskodex.

Unser Verhaltenskodex drückt unsere Verantwortung gegenüber all unseren Stakeholdern aus: den Menschen, die auf unsere Dienstleistungen und Lösungen angewiesen sind, unseren engagierten Mitarbeitenden, unseren Geschäftspartner*innen, die auf unsere Integrität und Zuverlässigkeit vertrauen, und nicht zuletzt gegenüber der Gesellschaft und Umwelt, in der wir agieren und leben. Neben unseren Stakeholdern sind in diesem Zusammenhang insbesondere auch unsere Gesellschafter, der Apothekerverband Nordrhein e.V., die Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (sowie die RZV Vermögensverwaltungsgesellschaft mbH) zu erwähnen.

All diese Stakeholder erwarten von uns ethisches, integres und verantwortungsbewusstes Handeln. Klare Regeln und Richtlinien, wie sie in unserem Verhaltenskodex festgelegt sind, stärken nicht nur unser Unternehmen, indem sie uns vor potenziellen Risiken schützen und unsere Reputation wahren. Sie schaffen auch einen Rahmen, in dem wir alle sicher, respektiert und wertgeschätzt arbeiten können. Sie ermöglichen es uns, mit Selbstvertrauen und Stolz auf unsere Arbeit und unser Unternehmen zu blicken.

Daher ist es unerlässlich, dass wir alle – in jedem Unternehmen, in jeder Position und in jeder Abteilung – uns an die Regeln und Richtlinien halten, die in diesem Kodex festgelegt sind. Wir danken Ihnen für Ihr Engagement und Ihre Unterstützung bei der Umsetzung unseres Kodex in die Praxis. Lassen Sie uns unsere ARZ Haan AG Unternehmensgruppe mit all ihren Tochterunternehmen zu einem Vorbild für ethisches Handeln und Verantwortung in der gesamten Branche machen.

Mit besten Grüßen,

Dr. Philipp Siebelt

Dr. Carsten Schulz



Dr. Philipp Siebelt
Sprecher des Vorstands

Unsere Mission & Vision

» Unsere Vision ist die beste Versorgung für Patient*innen zu ermöglichen. Jetzt und in Zukunft. Wir entlasten Leistungserbringer*innen und unterstützen Kund*innen und Patient*innen mit verlässlichen Dienstleistungen und innovativen Softwarelösungen. «

1 Fokus auf Kund*innen und Patient*innen
» Seite 5

2 Wertschätzung für unsere Mitarbeitenden
» Seite 6

3 Verantwortung für Gesellschaft & Umwelt
Seite 7/8

4 Professionelle Integrität gegenüber Dritten
» Seite 9/10

5 Transparente Kommunikation im internen und externen Verhältnis
» Seite 11

6 Selbsttests zur Entscheidungshilfe
» Seite 12





FOKUS AUF KUND*INNEN UND PATIENT*INNEN

Wir stellen unsere Kund*innen und Patient*innen in den Mittelpunkt unseres Handelns.

Das Vertrauen unserer Kunden*innen und ihrer Patient*innen ist uns sehr wichtig. Wir setzen alles daran, dieses Vertrauen kontinuierlich zu stärken und ihre Erwartungen vollumfänglich zu erfüllen. Wir legen großen Wert auf unseren Kundenservice als direkte Schnittstelle zu unseren Kund*innen. Hier sind uns insbesondere Zuverlässigkeit, Schnelligkeit und eine professionelle Interaktion bevorzugt über digitale Kanäle wichtig.

Wir unterstützen und erleichtern die Arbeit unserer Kund*innen.

Unsere Kund*innen stehen im Zentrum unserer Prozesse. Unsere internen Prozesse sind darauf ausgelegt, unseren Kund*innen bestmögliche Dienstleistungen bereitzustellen und auf individuelle Bedürfnisse einzugehen. Wir beteiligen uns selbstverständlich nicht an Aktivitäten oder Geschäftsbeziehungen, die zum Nachteil unserer Kund*innen sind.

Wir sind verbindlich und verlässlich. Was wir sagen, tun wir auch.

Unsere Verlässlichkeit und Verbindlichkeit sind der Schlüssel für unsere guten Kund*innenbeziehungen. Wir gehen auf die Wünsche unserer Kund*innen ein und kommunizieren klar und transparent, was wir liefern werden. Dabei ist jeder einzelne Mitarbeitende wichtig und hat die Verantwortung, seine Aufgabe im Gesamtprozess bestmöglich zu erfüllen bzw. offen zu kommunizieren, wenn dies nicht möglich ist.


ARZ Haan AG
UNTERNEHMENSGRUPPE

Wir sind integer, respektieren und helfen einander.

Alle Mitarbeitenden behandeln ihre Mitmenschen höflich und mit Respekt. Soweit sie für die ARZ-Gruppe handeln, achten sie darauf, dass ihr Handeln kein negatives Bild auf das Unternehmen oder Kolleg*innen wirft. Wir richten unser Verhalten permanent an diesen Grundsätzen aus. Wir respektieren die persönliche Würde, die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte unserer Mitarbeitenden. Wir treten jeder Form von Diskriminierung, egal welcher Art, entschieden entgegen. Dies gilt sowohl für unsere Handlungen innerhalb des Konzerns als auch in allen Geschäftsbeziehungen. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um eine Diskriminierung aus Gründen des Geschlechts, der Hautfarbe, der Religion oder der Weltanschauung, der politischen Meinung, der sexuellen Identität, der ethnischen Herkunft, des Alters oder einer Behinderung handelt. Wir dulden keine sexuelle, diskriminierende oder andere Form von Belästigung, Mobbing oder Einschüchterung am Arbeitsplatz.

Wir legen Wert auf Inklusion und Diversität am Arbeitsplatz und bieten ein sichereres Arbeitsumfeld.

Wir legen Wert auf eine integrative Unternehmenskultur. Diversität, Vertrauen, Chancengleichheit sowie Respekt und Wertschätzung sind für uns die Eckpfeiler für einen fairen und vorurteilsfreien Umgang miteinander. Wir fördern Vielfalt als Treiber für eine erfolgreiche Zusammenarbeit und kreative Lösungsfindung. Dabei steht die Vielfalt der Werte, Kompetenzen und Erfahrungen im Mittelpunkt. Auf diese Weise ermöglichen wir, dass sich Mitarbeitende mit unterschiedlichen Lebensläufen und Perspektiven vollumfänglich in der ARZ-Unternehmensgruppe einbringen können. Unsere Mitarbeitenden verdienen ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld. Wir legen deshalb größten Wert auf die Befolgung unserer Gesundheits- und Arbeitsschutzrichtlinien. Unsere Ziele sind das körperliche und psychische Wohlbefinden aller Mitarbeitenden. Damit erreichen wir auch geringe Krankheits- und Arbeitsunfallquoten.

Wir fordern und fördern unsere Mitarbeitenden und erkennen ihre Leistungen an.

Unsere Mitarbeitenden sind der zentrale Faktor unseres Erfolgs. Wir suchen unsere Talente gezielt aus und setzen alles daran, dass sie ihre Fähigkeiten bestmöglich einsetzen und entwickeln können. Wir beziehen Mitarbeitende in Entscheidungen ein und arbeiten kontinuierlich daran, eine erfolgreiche Fehlerkultur zu etablieren. Unsere Mitarbeitenden halten ihr Fachwissen auf dem neuesten Stand und teilen Wissen und Innovationen.

WERTSCHÄTZUNG FÜR UNSERE MITARBEITENDEN



Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt

Wir handeln ziel- und lösungsorientiert. Jede*r Einzelne übernimmt Verantwortung für sein Tun.

Jede*r Einzelne von uns ist sich seiner gesellschaftlichen Verantwortung bewusst und setzt sich für das Wohl von Mensch und Umwelt ein. Unsere operativen Prozesse gestalten wir ressourcenschonend und effizient und verbessern sie mit Blick auf diese Dimensionen beständig. Alle Mitarbeitenden haben hierbei die Verantwortung für ihr Tun und bringen sich proaktiv in die Prozesse ein.

Wir erfüllen unsere Verpflichtung für die Gesellschaft und arbeiten aktiv an sozialen Herausforderungen.

Wir erfüllen unsere soziale Verantwortung. Als Unternehmen, das insbesondere im Gesundheitswesen und im Bereich Pflege aktiv ist, arbeiten wir aktiv daran mit, Lösungen für den demografischen Wandel und eine alternde Bevölkerung zu entwickeln. Wir gehen verantwortungsvoll mit Ressourcen um und setzen unsere Fähigkeiten zum Wohle der Gesellschaft ein. Wir analysieren die gesellschaftlichen Auswirkungen unserer operativen Tätigkeiten kontinuierlich und nehmen dabei die Empfehlungen und Belange unserer Stakeholder sowie unseres sozialen Umfelds in den Fokus.



Wir verpflichten uns uneingeschränkt der Achtung und Förderung der Menschenrechte. Wir erkennen die universelle Bedeutung der Wahrung der Menschenrechte an und streben danach, in allen unseren Geschäftsbereichen und Interaktionen ein Vorbild in Bezug auf ethisches und verantwortungsbewusstes Handeln zu sein. Wir stellen sicher, dass unsere Geschäftspraktiken, Produkte und Dienstleistungen in keiner Weise die Menschenrechte verletzen oder untergraben. Darüber hinaus setzen wir uns aktiv gegen alle Formen von Kinderarbeit, Zwangsarbeit und Menschenhandel ein.

Wir glauben fest an die Kraft der Gemeinschaft und die Notwendigkeit, einen positiven Beitrag zu leisten. Daher spenden wir regelmäßig an gemeinnützige Organisationen und Initiativen, die einen positiven Einfluss auf Gemeinschaften und Individuen haben. Wir verpflichten uns, transparent, ethisch und im Einklang mit unseren Unternehmenswerten zu spenden. Dies bedeutet, dass wir sicherstellen, dass unsere Spenden nicht dazu verwendet werden, unangemessenen Einfluss auszuüben oder persönliche Vorteile für unser Unternehmen zu erzielen. Wir wählen Spendenempfänger sorgfältig aus und stellen sicher, dass diese Organisationen und ihre Aktivitäten im Einklang mit unseren ethischen Standards und Werten stehen.

Wir arbeiten kontinuierlich daran, optimale Lösungen für Umwelt und Natur zu finden.

Wir setzen unsere ganze Erfahrung, unser technisches Know-how und unsere Kreativität ein, um Ressourcen zu schonen und Belastungen für Mensch und Umwelt zu vermeiden. Wir arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung unserer Umweltbilanz, indem wir unsere Umweltrichtlinien und -praktiken verbessern und stärken und unseren ökologischen Fußabdruck analysieren und reduzieren. Diese Bemühungen schlagen sich unter anderem auch in unserer Mobilitätsrichtlinie wieder, die E-Mobilität und den Öffentlichen Nahverkehr besonders in den Fokus nimmt. Wir erwarten von unseren Kolleg*innen, dass sie Auswirkungen auf die Umwelt berücksichtigen, wenn sie Entscheidungen im Arbeitsalltag treffen. Um dies zu unterstützen, haben wir einen organisatorischen Bereich etabliert, in dem wir aktiv die Dimensionen ESG (Environment, Social und Governance) und deren Herausforderungen angehen. Den Fortschritt unserer Aktivitäten verfolgen und messen wir sehr genau.

Professionelle Integrität gegenüber Dritten



Wir halten uns selbstverständlich an alle geltenden Gesetze und Vorschriften.

Alle Führungskräfte sind verpflichtet, die grundlegenden Gesetze, Vorschriften und unternehmensinternen Regeln zu kennen, die für ihren Verantwortungsbereich relevant sind. Umfassende Kenntnisse sind insbesondere für die Führungskräfte erforderlich, die für die Einhaltung geltenden Rechts und interner Regelungen verantwortlich sind (beispielsweise Vorstand, Geschäftsführer, Leiter der Rechts-, Revisions-, Finanz- und Personalabteilungen). Jeder Verstoß gegen geltende Gesetze oder Regeln kann schwerwiegende Folgen nach sich ziehen, wie strafrechtliche Ahndung, Schadensersatz oder Rufschädigung.

Wir bekämpfen Korruption und Geldwäsche.

Wir lehnen jede Form korrupten Verhaltens ab. Wir vermeiden auch nur den bloßen Anschein hiervon. Mitarbeitenden unseres Konzerns ist es daher nicht gestattet, Angehörigen des öffentlichen Bereichs oder Entscheider*innen in der Privatwirtschaft unerlaubt Vorteile anzubieten, zu versprechen oder zu gewähren, um eine für die ARZ-Gruppe günstige Entscheidung herbeizuführen. Wir lassen insbesondere unsere Finanzdienstleister nicht zur Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung missbrauchen. Unsere Maßnahmen zur Verhinderung des Einschleusens kriminell erworbener Gelder setzen die nationalen und internationalen Vorgaben zur Prävention von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung um und unterliegen einem ständigen Überwachungs- und Anpassungsprozess. Unseren Mitarbeitenden ist es verboten, von Kund*innen oder Lieferant*innen Dienstleistungen, Geschenke oder Vorteile zu fordern oder zu akzeptieren, die das persönliche Verhalten hinsichtlich der Tätigkeit für unseren Konzern beeinflussen könnten. Akzeptabel sind Geschenke und Bewirtung ausschließlich in einem Rahmen, der nicht über übliche Gepflogenheiten ethisch einwandfreier Geschäftspraktiken und geltende Gesetze hinausgeht. Näheres regelt die gültige Geschenke- und Einladungsrichtlinie.

Wir tolerieren keine Interessenkonflikte.

Wir gehen davon aus, dass die persönlichen Interessen der Beschäftigten nicht im Konflikt mit Unternehmensinteressen stehen. Unter einem Interessenkonflikt verstehen wir Situationen, in denen eine Entscheidung, die für unser Unternehmen die beste wäre, im Widerspruch zu den persönlichen Interessen des Handelnden steht. Dies kann dazu führen, dass Entscheidungen nicht mehr unbefangen im Sinne des Unternehmens getroffen werden. Deshalb sollen Mitarbeitende ihre Vorgesetzten über Beziehungen zu Personen oder Firmen, mit denen die ARZ Haan AG oder eine ihrer Tochtergesellschaften Geschäfte tätigt, die zu Interessenkonflikten führen könnten – wie z. B. Verwandtschaftsverhältnisse, Partnerschaften, Geschäftspartnerschaften oder Investitionen – in Kenntnis setzen. Nebentätigkeiten unserer Mitarbeitenden sind zustimmungspflichtig. Enge persönliche Beziehungen zu Kolleg*innen, Führungskräften oder unterstellten Mitarbeitenden können ebenfalls dazu führen, dass unser beruflicher Umgang mit diesen Personen von den privaten Interessen in unsachlicher Weise beeinflusst wird. Dies betrifft primär alle Mitarbeitenden mit fachlicher oder disziplinarischer Personalverantwortung. Damit mögliche Interessenskonflikte frühzeitig aufgelöst werden können, sind entsprechende Sachverhalte in ihrem Zuständigkeitsbereich von solchen Personen offenzulegen. Die entsprechende Meldung kann gegenüber dem unmittelbaren Vorgesetzten und der Personal- bzw. Compliance-Abteilung geschehen.

Wir schützen die Daten unserer Kund*innen und Mitarbeitenden sowie Dritter.

Datensicherheit ist für uns von herausragender Bedeutung. Wir verfügen über konkrete Regelungen sowie technische und organisatorische Maßnahmen, um die Sicherheit unserer Daten und IT-Systeme zu gewährleisten. Wir stellen einen angemessenen Schutz der Verfügbarkeit, Vertraulichkeit, Integrität und Verbindlichkeit der Daten und Ressourcen sicher. Wir erfüllen die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen an die Informations- und Datenverarbeitung. Dies gilt insbesondere aufgrund der zunehmenden Vernetzung der Informations- und Kommunikationssysteme. Höchste Sicherheitsstandards beeinflussen den Erfolg unserer Geschäftstätigkeit und unser Ansehen in der Öffentlichkeit maßgeblich. Die uns anvertrauten, persönlichen Daten von Kund*innen, Mitarbeitenden, Aktionär*innen und Lieferant*innen sind ein hohes Gut, das wir durch einen sorgfältigen und vertrauensvollen Umgang schützen. Alle sind im Rahmen ihrer Aufgaben dafür verantwortlich, die Einhaltung der sie berührenden Bestimmungen des Datenschutzes und etwaiger hierzu erlassener Richtlinien zu beachten.

Die ARZ Haan AG und ihre Tochtergesellschaften verarbeiten Daten nur im erforderlichen Umfang und nur für die vorgesehenen Zwecke. Unsere Mitarbeitenden dürfen Informationen, soweit sie der Öffentlichkeit nicht bereits bekannt sind, nicht zu ihrer persönlichen Bereicherung oder zum Nutzen Dritter preisgeben. Hierzu zählen technische Daten, Finanzdaten, Betriebsdaten, Kundeninformationen, Aktennotizen und sonstige Informationen, die sich auf das Geschäft unseres Konzerns und die betrieblichen Aktivitäten und Zukunftspläne beziehen.

Wir arbeiten ausschließlich mit Dienstleister*innen und Lieferant*innen zusammen, die unsere Werte unterstützen.

Ein gemeinsames Verständnis von Werten und Prinzipien ist entscheidend für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Dritten. Wir tun im Einklang mit dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) unser Bestes, um nur mit Vertragspartner*innen zusammenzuarbeiten, die sich entsprechend ethisch verpflichten.

Wir fördern eine offene Kommunikation und suchen Rat in schwierigen Situationen.

Im Umgang mit unseren Mitarbeitenden, Kund*innen, Aktionär*innen, Geschäftspartner*innen und Behörden legen wir Wert auf klare, offene und wertschätzende Kommunikation. Dies gilt sowohl im Innenverhältnis als auch in der Kommunikation nach außen. Wir pflegen intern eine offene Kommunikationskultur auf und zwischen allen Hierarchieebenen. Wir schaffen Vertrauen durch transparentes Handeln und verbindliche Kommunikation. Wir vertrauen auf unsere Mitarbeitenden. Wir gehen fest davon aus, dass sie keine Unternehmens-relevanten Statements in der Öffentlichkeit abgeben, sondern stets auf die Pressestelle der ARZ-Unternehmensgruppe verweisen. Sowohl bei Auftritten im Rahmen öffentlicher Veranstaltungen als auch im Internet, zum Beispiel in sozialen Netzwerken, müssen Mitarbeitende bei Meinungsbekundungen kenntlich machen, dass sie eine persönliche Meinung vertreten – nicht die Meinung der ARZ Haan AG oder eines ihrer Tochterunternehmen.

Wir stellen einen geschützten Raum für Bedenken sowie zur Meldung von Verstößen zur Verfügung und suchen konstruktiv nach Lösungen.

Es ist eine Compliance-Stelle eingesetzt, die über die Einhaltung der in dieser Richtlinie dargestellten Grundsätze wacht. Zur Prävention von Wirtschaftskriminalität sowie zum Schutz unserer Reputation und Vermögenswerte haben wir ein Verfahren zur vertraulichen Übermittlung von Informationen durch unsere Mitarbeitenden über potentiell illegale oder schädigende Handlungen eingerichtet. Wir ermutigen unsere Mitarbeitenden ausdrücklich mögliches Fehlverhalten, das die ARZ-Unternehmensgruppe schädigen könnte, zu melden. Nähere Angaben zum Hinweisgebersystem und den verschiedenen Möglichkeiten zur Vornahme anonymer Meldungen an die Compliance-Stelle sind im konzernweiten Intranet unter dem Stichwort „ARZ Hinweisgebersystem“ veröffentlicht. Verstöße gegen unseren Verhaltenskodex tolerieren wir nicht. Wir ahnden bewusstes, rechtswidriges Fehlverhalten und Verstöße im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen konsequent, ohne hierbei auf Rang oder Position zu achten. Jeder Mitarbeitende ist selbst für die Einhaltung der in dieser Richtlinie festgehaltenen Verhaltensregeln verantwortlich. Die Vorgesetzten machen die Mitarbeitenden mit dem Inhalt dieser Richtlinie vertraut und halten sie zur Einhaltung der geltenden Regelungen und Verhaltensgrundsätze an. Die Führungskräfte sind ein Vorbild für ihre Mitarbeitenden. Der Verhaltenskodex wird im gesamten Konzern bekannt gemacht und kontinuierlich an sich ändernde Rahmenbedingungen angepasst. Es wird darüber hinaus Weiterbildungsangebote zu unserem Verhaltenskodex für alle Mitarbeitenden über das E-Learning-Tool geben. Wir erfüllen die aus dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LKSG) resultierenden Sorgfaltspflichten im Hinblick auf den Schutz und die Achtung der Menschenrechte in angemessener Weise. Die auf der Webseite unseres Unternehmens veröffentliche Grundsatzerklärung ist für uns und unser geschäftliches Handeln verbindlich.

Transparente Kommunikation im internen und externen Verhältnis



Selbsttests zur Entscheidungshilfe

Wer sich im Einzelfall unsicher ist, ob sein Verhalten im Einklang mit dem Verhaltenskodex steht, sollte sich im Vorfeld diese Fragen beantworten:

1. Habe ich alle relevanten Belange berücksichtigt und diese richtig abgewogen?

2. Habe ich das Gefühl, dass ich mich mit meiner Entscheidung im Rahmen der gesetzlichen und internen Vorgaben bewege?

3. Stehe ich zu meiner Entscheidung, wenn diese ans Licht kommt?

4. Befürworte ich, dass unternehmensweit in allen vergleichbaren Fällen ebenso entschieden wird?

5. Halte ich meine Entscheidungen weiterhin für richtig, wenn mein Unternehmen sie in der Öffentlichkeit vertreten muss?

6. Würde ich meine eigene Entscheidung als Betroffene*r akzeptieren?

7. Was würden meine Familie oder Freunde zu der Entscheidung sagen?

Verbleiben nach Durchlauf dieser Entscheidungshilfe Fragen oder Zweifel, können sich Mitarbeitende an ihre Vorgesetzten oder die oben beschriebene Compliance-Stelle wenden.



ARZ Haan AG

UNTERNEHMENSGRUPPE

ARZ Haan

AZH

RZH

ARZ digital

ARZ dent

ARZ care

