

MEHR ZEIT FÜR GESUNDHEIT

2 INHALT

MEHR ZEIT FÜR GESUNDHEIT

3	Botschaft des Vorstands
6	Botschaft des Aufsichtsrats
9	Botschaft des FSA
12	Fokussierungsjahr 2023
15	Kennzahlen
17	Vorstandsinterview – Fokussierung und Konsequenz
22	Stark aufgestellt – ein Blick hinter die Kulissen
35	Hybrider Kundenservice für besseren Support
39	Mehr Zeit für Gesundheit
42	Engagement für die Branche
45	Der Apothekenmarkt 2023
50	Fit für das E-Rezept
53	Sicher abrechnen mit NOVENTI
56	eSicherheitskonzept
59	Der Weg in die digitale Zukunft
63	Kundeninterview mit Tatjana Kandlen
68	Konzernbilanz 2023
72	Nachhaltigkeitsbericht 2023

3

BOTSCHAFT DES VORSTANDS

Die Fokussierung zeigt Wirkung

2023 war ein bewegtes Jahr. Ein Jahr des Übergangs. Es stand im Zeichen der Rückbesinnung auf die Wurzeln von NOVENTI – auf unser Kerngeschäft. Sie, liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, liebe Kundinnen und Kunden, Partnerinnen und Partner, liebe Apothekerinnen und Apotheker, wissen, dass wir eine große Aufgabe zu stemmen hatten. Wir haben einen Schlusstrich unter die frühere Unternehmensstrategie gezogen und mit der Fokussierung 2025 alle Grundlagen für das erfolgreiche Geschäftsmodell – und damit die Zukunft – von NOVENTI gelegt.

Starkes Vertrauen in unser Unternehmen

Zu den wichtigsten Meilensteinen gehört, NOVENTI wieder in sicheres Fahrwasser gebracht zu haben. Dank der konsequenten Verfolgung unserer Fokussierungsmaßnahmen konnten wir seit Mitte des vergangenen Jahres wieder positive Ergebnisse erzielen. Dadurch lagen wir Ende 2023 über den Planzahlen und konnten das Jahr mit einem wesentlich geringeren Verlust abschließen als erwartet. Das ist ein sehr großer, gemeinsamer Erfolg. Das war vor allem durch den großartigen Einsatz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglich. Wir sind jeden Tag dankbar für den äußerst starken Zusammenhalt und das große Engagement.

Auch außerhalb von NOVENTI setzen wir intensiv auf Zusammenarbeit und einen kontinuierlichen Austausch mit dem FSA, unserem Aufsichtsrat, den Banken und Verbänden. Der FSA, unser Eigentümer, steht an unserer Seite und bringt gemeinsam mit uns das Unternehmen voran. Für den stets vertrauensvollen Austausch möchten wir uns noch einmal aufrichtig bedanken. Auch die Unterstützung des Aufsichtsrats und der Verbände sowie der Banken hat uns den nötigen Rückhalt gegeben, den Weg der Fokussierung zu beschreiten.

NOVENTI als bestes Abrechnungsunternehmen Deutschlands ausgezeichnet

Ein weiteres starkes Signal war für uns, dass wir mittlerweile fünfmal in Folge als bestes Abrechnungszentrum Deutschlands ausgezeichnet worden sind. Sicherlich dank der größtmöglichen Sicherheit durch unsere Zug-um-Zug-Abtretung und der in 124 Jahren stets pünktlichen Auszahlung. Diese Auszeichnungen waren für uns gerade in diesem herausfordernden Jahr etwas ganz Besonderes. Denn unsere Kundinnen und Kunden haben uns diesen Preis verliehen und damit unser wichtigstes Anliegen bestätigt: dass wir Ihnen, den Leistungserbringer vor Ort, als starker und verlässlicher Partner in ihrem Berufsalltag zur Seite stehen.

4

Verbesserung der Produkte und Optimierung interner Strukturen

Teil der Fokussierungsmaßnahmen ist es, unsere Produkte zu konsolidieren und vor allem zu verbessern. Dieser Fokus auf das Kerngeschäft bedeutet, sich von einzelnen Software-Linien zu trennen. Im Bereich Apotheke konnten wir viele PHARMASOFT-Kundinnen und -kunden für unser Fokusprodukt PROKAS® gewinnen und die Linie PHARMASOFT zum Jahresende 2023 einstellen. Die Umstellung von Infopharm und jump auf PROKAS® erfolgt derzeit. Zusätzlich haben wir ein neues, einheitliches Tarifmodell sowie notwendige Preisanpassungen erfolgreich umgesetzt.

Auch im Bereich der Praxissoftware schreiten die Umstellungen auf NOVENTI Ora gut voran. Zudem unterstreicht der erfolgreiche Verkauf der Pflegesoftware NOVENTIcare den positiven Kurs bei der Umsetzung unserer Fokussierungsmaßnahmen.

Kundenservice neu strukturiert und neu aufgestellt

Schwerpunkt im Jahr 2023 war auch die erforderliche Neustrukturierung und Neuaufstellung unseres Kundenservice. Dafür haben wir u. a. ein hybrides System eingeführt, mit der Basis unserer Kundenplattformen auf mein-NOVENTI.de und azh-Portal.de, verbunden mit u. a. einer hochleistungsfähigen Notfall-Hotline. Dies haben wir stets kundenfokussiert und mit dem Ziel vor Augen umgesetzt, unseren Kundinnen und Kunden mehr Zeit für Ihre Kundinnen und Kunden, also ihre Patientinnen und Patienten, zu ermöglichen. Ganz im Sinne unseres neuen Unternehmens-Mottos »Mehr Zeit für Gesundheit«. Die gesetzten Zwischenziele und Key Performance Indicator wurden erreicht und wir arbeiten weiter an der Optimierung für eine noch stärkere Kundenzentrierung und Serviceorientierung.

»Mehr Zeit für Gesundheit« – unser Versprechen an die Branche

2023 stand auch im Zeichen der Schärfung unserer Unternehmenspositionierung. Unser neuer Claim unterstreicht, wofür wir als NOVENTI im Gesundheitswesen stehen: für »Mehr Zeit für Gesundheit«.

In den Apotheken, Physiotherapiepraxen, in der Logopädie und weiteren Einrichtungen müssen Fachkräfte täglich mehrere Stunden für Bürokratie und Verwaltungsarbeit aufwenden. Ein prominentes Beispiel ist hier sicherlich das E-Rezept, das die Apotheken insbesondere in der Test- und Übergangsphase zusätzlich gefordert hat. Diese Zeit fehlt ihnen dann für ihre eigentliche Arbeit: die Gesundheitsversorgung der Menschen.

»Mehr Zeit für Gesundheit« ist für uns mehr als nur ein Claim und bedeutet konkret: NOVENTI gibt seinen Kundinnen und Kunden Lösungen und Dienstleistungen an die Hand, die ihnen bürokratische Aufgaben abnehmen, Prozesse beschleunigen und die individuelle Beratung verbessern. So werden sie an der richtigen Stelle entlastet und können ihre Patientinnen und Patienten besser versorgen.

Rückendeckung und Unterstützung für Vor-Ort-Apotheken

Während wir intern unsere Fokussierung vorangetrieben haben, gingen viele unserer Kundinnen und Kunden im Jahr 2023 auf die Straße. Die Vor-Ort-Apotheken setzten mit großen Protestaktionen ein Zeichen für ihren Berufsstand und forderten die Regierung zum Handeln auf. Denn angesichts der ausbleibenden Honoraranpassung und des anhaltenden Fachkräftemangels ist dieser Protest dringend nötig. Auch NOVENTI stand fest an ihrer

5

Seite, damit die Vor-Ort-Apotheke auch künftig ein Garant für flächendeckende, niedrigschwellige und wohnortnahe Versorgung bleibt. Viele Herausforderungen lassen sich nur mit Unterstützung der Politik meistern. Deshalb ist es so wichtig, dass wir gemeinschaftlich hinter Forderungen wie der »Düsseldorfer Erklärung« und »Apotheken stärken. Jetzt!« stehen. Diese wurden auf dem Deutschen Apothekertag 2023 verabschiedet und fordern eine faire Vergütung der Apotheken vor Ort sowie die Stärkung des bestehenden Systems der ambulanten Arzneimittelversorgung durch die Vor-Ort-Apotheken, um so die gleichwertige Gesundheitsversorgung aller Menschen zu sichern.

Chancen erkennen und ergreifen – mit PROKAS® Evolution

Wir sehen im Wandel des Gesundheitssystems aber auch Chancen für unsere Kundinnen und Kunden. Gerade die Digitalisierung bringt neue Potenziale, sei es bei administrativen Aufgaben, der hybriden Apotheke oder der fundierten Vor-Ort-Beratung. Auch Dienstleistungen spielen eine wichtige Rolle. Durch umfassende Beratungsgespräche und zusätzliche Services, wie pharmazeutische Dienstleistungen, können Apotheken ihren Kundinnen und Kunden ein ganzheitliches Gesundheitsangebot bieten. Wenn Vor-Ort-Apotheken die Brücke zwischen offline und online schlagen und patientenorientiert handeln, beispielsweise mit einer eigenen Shop-Lösung, Plattformanbindungen oder Botendiensten, bieten sie alles, womit die Versandapotheke derzeit lockt, und

»Apotheken
stärken.
Jetzt!«

mehr. Denn die persönliche Beratung ist das unschlagbare Alleinstellungsmerkmal. Wir unterstützen dabei u.a. auch durch unser Premium-Produkt PROKAS® und die nächste Entwicklungsstufe PROKAS® Evolution, das alle entsprechenden Möglichkeiten für die Vor-Ort-Apotheken bietet.

Gemeinsam unsere Kundinnen und Kunden und die Gesundheitsversorgung nachhaltig sichern

2023 war ein Jahr des Übergangs. Die Fokussierungsmaßnahmen haben Wirkung gezeigt und wir haben damit die Weichen für eine erfolgreiche Zukunft gestellt.

Wir haben gemeinsam sehr vieles geschafft, doch wir wissen, es liegt auch noch einiges vor uns. Dieser Aufgabe widmen wir uns vollumfänglich – für NOVENTI und damit für unsere Kundinnen und Kunden aus den Vor-Ort-Apotheken und den Gesundheitsfachberufen. Es gilt, weiterhin konsequent unseren eingeschlagenen Weg zu verfolgen. So wird unser Unternehmen künftig seinen Beitrag dazu leisten, unsere Kundinnen und Kunden und damit das Gesundheitssystem nachhaltig zu stärken.

NOVENTIs sicheres Fundament ist gelegt, lassen Sie uns gemeinsam darauf bauen. Für eine Gesundheitsversorgung, in der Menschlichkeit und Wirtschaftlichkeit Hand in Hand gehen. Für ein Gesundheitswesen, in dem der Mensch wieder an erster Stelle steht. Für »Mehr Zeit für Gesundheit«.



Mark Böhm,
Vorstand Markt & IT
der NOVENTI Health SE



Frank Steimel,
Vorstand Finanzen
der NOVENTI Health SE

6

BOTSCHAFT DES AUFSICHTSRATS

In stürmischem Fahrwasser den Sanierungskurs gehalten und Pläne mehr als erfüllt

Fokussierung auf das gesunde Kerngeschäft, die Kundinnen und Kunden sowie Qualität

Mit der »Fokussierung 2025« hat NOVENTI Ende 2022 ein neues Kapitel aufgeschlagen. Unnötige und nicht zielführende Projekte wurden gestoppt, nicht zum Kerngeschäft gehörende Aktivitäten und Unternehmensbeteiligungen wurden beendet. Das Ziel war: Die gesunde Unternehmenssubstanz darf nicht durch defizitäre Einheiten belastet werden. Deshalb rückten im Jahr 2023 das Kerngeschäft, die Ansprüche der Kundinnen und Kunden sowie die Verbesserung des Kundenservice in den Vordergrund.

Das Jahr 2023 beendet NOVENTI mit vier statt fünf Warenwirtschaftssystemen für Apotheken sowie drei statt vier Branchensystemen für Gesundheitsfachberufe. Diese Konsolidierung wird 2024 weitergeführt. Mit hoher Intensität unterstützt der Aufsichtsrat den Vorstand bei der Fokussierung auf das Kerngeschäft. Dies ist ein wichtiger Schritt, um zukünftig das Produktportfolio wirtschaftlich zu betreiben und im Sinne der Kundinnen und Kunden weiterzuentwickeln. Wir sind überzeugt von Qualität und Potenzial der Fokus-Systeme PROKAS für die Vor-Ort-Apotheke und NOVENTI Ora für die Gesundheitsfachberufe.

2023 weitere Sanierung, 2024 schwarze Zahlen

Die Organisationsstrukturen und Kontrollmechanismen wurden neu aufgestellt. Das betrifft besonders die Bereiche Finanzen und Controlling sowie Recht und Compliance.

Die Vorstände Mark Böhm und Frank Steimel konnten im Mai 2023 angesichts der erzielten Erfolge für weitere Jahre verpflichtet werden. Im Zuge der Konzentration auf das Kerngeschäft musste sich NOVENTI leider von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern trennen. Dies erfolgte unter Berücksichtigung persönlicher Belange der betroffenen Menschen und selbstverständlich in enger Abstimmung mit der Mitarbeitervertretung. Vorstand und Aufsichtsrat war es wichtig, dass auf individuelle Härten besonders Rücksicht genommen wurde. Die erste Führungsebene unter dem Vorstand wurde zahlenmäßig nahezu halbiert und konnte trotzdem qualitativ auf ein neues Niveau gehoben werden.

7

Die mit den finanzierenden Partnern vereinbarten Business-Pläne wurden hinsichtlich der Rentabilität übererfüllt. Für das Gesamtjahr 2023 ist noch ein Verlust auszuweisen – allerdings ein sehr deutlich reduzierter. Seit Juli 2023 ist die Unternehmensgruppe wieder in der Gewinnzone. Dies hat sich bis dato fortgesetzt. Die Refinanzierung der Unternehmensgruppe wurde Anfang 2023 durch mehrjährige Laufzeiten der Kreditfazilitäten gesichert. Besonders für die Rezeptabrechnung war dies eine wesentliche Grundlage und von großer Bedeutung. Für das jetzt laufende gesamte Geschäftsjahr 2024 ist Stand heute wieder ein Gewinnausweis zu erwarten.

Apotheken und Gesundheitsfachberufe vor Ort stärken

Bei der Abrechnung von Rezepten aus Apotheken und Gesundheitsfachberufen ist NOVENTI mit einem Volumen von über 31 Mrd. Euro unangefochtener Marktführer mit kontinuierlich wachsen-

»Das Finanzierungsmodell ist stabil, die IT-Systeme sind zuverlässig und die Auszahlungen an die Kundinnen und Kunden von NOVENTI erfolgen stets pünktlich.«

den Anteilen. Das Finanzierungsmodell ist stabil, die IT-Systeme sind zuverlässig und die Auszahlungen an die Kundinnen und Kunden von NOVENTI erfolgen stets pünktlich. Der Bereich der Warenwirtschaftssysteme muss hier noch aufschließen.

Mit der konsequenten Unterstützung der Apothekerinnen und Apotheker sowie der Branchenverbände, allen voran der ABDA, des Landesapothekenverbands Baden-Württemberg e. V., des Bayerischen Apothekerverbands e. V., des Landesapothekenverbands Sachsen-Anhalt e.V. oder des Sächsischen Apothekerverbands e.V. tritt NOVENTI für die Stärkung der Vor-Ort-Apotheken als unverzichtbare Säule des Gesundheitssystems ein. NOVENTI stellte sich 2023 klar hinter die »Düsseldorfer Erklärung« der ABDA (Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände e.V.). Darüber hinaus hat das Unternehmen die Apothekenproteste mit der Forderung nach einer fairen Honorierung unterstützt. Vorstand Mark Böhm stand Seite an Seite mit den Verbänden und den protestierenden Apothekerinnen und Apothekern bei den Apothekenprotesten in Stuttgart und Dresden.

Investitionen für Kundinnen und Kunden

Als erstes Unternehmen im Markt hat NOVENTI in der Apothekenabrechnung ein Tarifsysteem mit transparenten und einheitlichen Preisen eingeführt. Auch 2023 haben die Kundinnen und Kunden NOVENTI zum besten Abrechnungsunternehmen Deutschlands gewählt. Unter anderem ein Grund dafür: Apotheken profitieren bei NOVENTI von der garantierten Abrechnungssicherheit durch die Zug-um-Zug-Abtretung.

Bei den Warenwirtschaftssystemen musste die Qualität von Produkten und Kundenservice verbessert werden. Dies wird man durch eine Konsolidierung, d.h. eine Reduktion der verschiedenen Produktlinien, und entsprechende Investitionen erreichen. Mittelfristiges Ziel ist es, die Qualität auch dieser Produkte auf ein Spitzenniveau zu heben

und dadurch die Marktführerschaft von NOVENTI zu festigen. Dies wird in einigen Schritten über mehrere Jahre zuverlässig erfolgen.

Erhebliche Arbeitsrückstände in der Hotline und entsprechende Monita unserer Kundinnen und Kunden wurden bereits deutlich reduziert und sollen bis Mai dieses Jahres abgebaut worden sein. Die rapide gestiegene Zahl von elektronischen Rezepten am Anfang des Jahres und die damit verbundenen Anfangsschwierigkeiten im Gesamtsystem verzögerten die Erreichung der Meilensteine um einige Monate.

Fazit zum Geschäftsjahr 2023: in stürmischem Fahrwasser den Sanierungskurs gehalten und Pläne mehr als erfüllt

Vorstand, Führungskräfte und Mitarbeitende haben Außergewöhnliches geleistet. NOVENTI ist im Kern gesund und erfolgreich. Das Jahr des

Übergangs wurde erfolgreich gemeistert. Diese Leistung war nur im engen und vertrauensvollen Austausch zwischen Vorstand, Aufsichtsrat und dem FSA e. V. als alleinigem Gesellschafter von NOVENTI möglich.

»Das Jahr
des Übergangs
wurde erfolgreich
gemeistert.«

Einen besonderen Dank haben alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verdient. Nicht zuletzt deren Einsatz ist es zu verdanken, dass im vergange-

nen Jahr Grundlagen für die Zukunft von NOVENTI gelegt wurden. Mark Böhm, Frank Steimel und dem gesamten NOVENTI Führungsteam danken wir für eine bemerkenswerte Managementleistung. Wir sind überzeugt, das Unternehmen ist mit seiner aktuellen Strategie sowie den laufenden und geplanten Maßnahmen gut auf Chancen und Herausforderungen vorbereitet.

Den Kundinnen und Kunden danken wir für ihre besondere Treue und Geduld in dieser anstrengenden Zeit – sie und ihre Zufriedenheit stehen stets im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir freuen uns, dass unsere NOVENTI 2024 Schritt für Schritt vorangekommen ist, und auf weitere Fortschritte, die wir gemeinsam erreichen.

Herbert Pfennig

Vorsitzender
des Aufsichtsrats

NOVENTI Health SE



H. Pfennig



Andreas Buck

Stellvertretender Vorsitzender
des Aufsichtsrats

NOVENTI Health SE

A. Buck

9

BOTSCHAFT DES FSA

Der Übergang ist gelungen. Gemeinsam bringen wir NOVENTI weiter voran.

»NOVENTI ist unser Unternehmen. Nutzen wir diese Chance«, so titelte das Vorwort des FSA e.V. im NOVENTI Geschäftsbericht 2022. Ganz im Zeichen dieser Aussage stand für uns das gesamte Jahr 2023, das NOVENTI selbst als »Jahr des Übergangs« bezeichnet hatte. Gemeinsam mit den Vorständen Mark Böhm und Frank Steimel sowie dem Aufsichtsrat haben wir entscheidende Veränderungen eingeleitet. Vorstand, Führungsteam sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von NOVENTI haben Großartiges geleistet: Das Ergebnis 2023 übertrifft den Sanierungsplan, seit Mitte 2023 hat NOVENTI monatlich Gewinne ausgewiesen und auch in den ersten Monaten 2024 durchgehend Gewinne erwirtschaftet. Die Erreichbarkeit des Kundenservice, insbesondere der Notfall-Hotline, wurde stabilisiert und die Rückstände bei der Ticketbearbeitung weitgehend aufgeholt; Serviceanfragen zur Abrechnung werden inzwischen tagesaktuell erledigt und auch bei der Warenwirtschaft zeichnet sich eine deutliche Besserung ab. Der Übergang ist gelungen!

Es erforderte Zusammenhalt, Entschlossenheit und die Bereitschaft, die Herausforderungen anzunehmen, um unser Unternehmen wieder auf Erfolgskurs zu bringen. Der FSA war in die Entwicklung eines neuen, einheitlichen Tarifsystems in der Rezeptabrechnung von Anfang an eingebunden. Die Entscheidungen zur Konsolidierung der Warenwirtschaftslinien haben wir ebenso unterstützt und mitgetragen wie die Bereinigung des Beteiligungsportfolios. Als Kundinnen und Kunden haben wir natürlich auch die Auswirkungen gespürt, die mit den harten Einschnitten verbunden waren. Die Servicequalität hat durch den leider unvermeidlichen Personalabbau extrem gelitten, hinzu kamen deutlich mehr Anfragen wegen des E-Rezeptes. Die Erreichbarkeit war zeitweise sehr schwierig und die Bearbeitung der Tickets dauerte viel zu lange. Trotzdem standen die Apothekerinnen und Apotheker im FSA sowie die Kundinnen und Kunden fest an der Seite von NOVENTI. Dafür gilt allen unser herzlicher Dank!

10 Der FSA setzt auf Dialog und Vernetzung

Gemeinsam haben wir vieles erreicht und vieles besser gemacht. NOVENTI hat den Übergang von Papier zu E-Rezept sehr gut gemeistert und die Apotheken von Anfang an professionell unterstützt. Nicht zuletzt durch den intensiven Austausch mit Vertreterversammlung und Vorstand des FSA konnten Arbeitsschritte optimiert und ein gut funktionierender, praxisnaher Prozess aufgesetzt werden.

Der offene, konstruktiv-kritische Dialog hat sich bewährt und diesen Kurs werden wir beibehalten. Stärker denn je sind wir in die strategische Planung des Unternehmens involviert und bringen die Impulse und Positionen des Eigentümers ein. Unser Anspruch ist es, dass sich das Angebot für die Apotheken und Gesundheitsfachberufe vor Ort kontinuierlich verbessert. Als Bindeglied zwischen NOVENTI und Apothekerschaft haben wir uns dafür eingesetzt, dass der Austausch mit den Apothekerverbänden wieder intensiver wurde. Ein offener, transparenter Austausch und das Vertrauen der Apothekerverbände in NOVENTI sind enorm wichtig und wir danken allen Verbänden für die konstruktive Zusammenarbeit, die Offenheit und Ehrlichkeit, mit der sie NOVENTI begleiten.

Als Verein von Apothekerinnen und Apothekern wissen wir sehr genau, was die inhabergeführten Vor-Ort-Apotheken brauchen und von ihrem Unternehmen erwarten. Damit wir mehr Einblick in die Welt der Gesundheitsfachberufe bekommen, haben wir ein Expertengremium aus Heil- und Hilfsmittelerbringern initiiert, mit dem wir uns mehrfach getroffen und ausgetauscht haben. Es gibt viele Schnittstellen zwischen Apotheken und Gesundheitsfachberufen und wir sind überzeugt davon, dass alle profitieren, wenn sich die Vor-Ort-Gesundheitsversorger stärker vernetzen. Das E-Rezept ist auch dafür ein gutes Beispiel: Die Erfahrungen, die NOVENTI mit den Apotheken gemacht hat, kommen den Gesundheitsfachberufen zugute, wenn dort in ein paar Jahren das E-Rezept eingeführt wird.

Apothekereigen: unsere Verantwortung für unser Unternehmen

Als apothekereigenes Unternehmen hat NOVENTI eine besondere Verantwortung für die inhabergeführten Vor-Ort-Apotheken. Und der FSA als Eigentümer hat eine große Verantwortung für das Unternehmen. Diese Verantwortung nehmen die Apothekerinnen und Apotheker in den Gremien des FSA sehr ernst. 2023 wurde der NOVENTI Aufsichtsrat turnusmäßig neu bestellt, zwei Mandate mussten neu besetzt werden. Ein Ausschuss des FSA aus Vertreterinnen und Vertretern sowie Vorstandsmitgliedern befasste sich intensiv mit der Auswahl geeigneter Personen, damit der Aufsichtsrat kompetent besetzt ist und seine wichtigen Aufgaben erfüllen kann. Wir freuen uns sehr, dass Herbert Pfennig in der konstituierenden Aufsichtsratssitzung im September 2023 erneut zum Vorsitzenden des Aufsichtsrats gewählt wurde. Sein Anteil am erfolgreichen Verlauf der Restrukturierung unseres Unternehmens kann nicht hoch genug geschätzt werden – dafür an dieser Stelle ein ganz besonderer Dank!

»Ich bin Mitglied im Ausschuss Aufsichtsratsauswahl des FSA und finde es richtig und wichtig, dass wir Apothekerinnen und Apotheker darüber entscheiden, wem wir die gesetzliche Aufsichts- und Kontrollfunktion für unser Unternehmen anvertrauen.«

ELKE WOLF, ST. ANNA-APOTHEKE,
WERNBERG-KÖBLITZ

11

Kein anderes Unternehmen ist mit den öffentlichen Apotheken so verbunden wie NOVENTI. Die Möglichkeit, über den FSA Einfluss zu nehmen, ist ein ungemeiner Vorteil im hart umkämpften Gesundheitsmarkt. Das ist weiterhin ein großer Anreiz, im FSA aktiv zu werden: Etliche neue, jüngere Kolleginnen und Kollegen kandidierten bei der Wahl zur FSA-Vertreterversammlung im Frühjahr 2023. 39 Apotheker und Apothekerinnen aus acht Wahlbezirken bilden für die nächsten fünf Jahre dieses oberste Beschlussgremium. Sie werden eng in alle FSA- und NOVENTI Themen eingebunden und bringen sich mit ihren Ideen und Kritikpunkten aktiv ein. All das kostet Zeit und ist angesichts der oft angespannten Personalsituation in den Apotheken nicht leicht zu bewältigen. Deshalb danken wir allen Mitgliedern der Vertreterversammlung sehr herzlich für ihr Engagement und für das gute, konstruktive und vertrauensvolle Miteinander!

Das Wohl von NOVENTI ist für uns essenziell, denn wir Apothekerinnen und Apotheker vor Ort brauchen eine starke, erfolgreiche NOVENTI als loyalen Partner an unserer Seite. Dafür lohnt es sich einzusetzen, und deshalb steht der FSA fest zu und an der Seite von NOVENTI.

Gut aufgestellt für eine erfolgreiche Zukunft

2023 wurde ein neues Fundament für unser Unternehmen gelegt. Wir sehen und spüren, wie sich NOVENTI positiv verändert, und bedanken uns bei allen, die das möglich gemacht und dazu beigetragen haben: Die NOVENTI Vorstände Mark Böhmer und Frank Steimel, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von NOVENTI, die Mitglieder von Aufsichtsrat, FSA-Vertreterversammlung sowie -Vorstand und natürlich alle Kundinnen und Kunden von NOVENTI.

Noch sind wir nicht an unserem Ziel angekommen, doch wir freuen uns darauf, den eingeschlagenen Kurs fortzuführen. Mit Stolz und Zuversicht blicken wir in eine aussichtsvolle Zukunft.

Die Gremien von FSA und NOVENTI sind optimal aufgestellt, NOVENTI hat erstklassige Vorstände, ein engagiertes, kompetentes Team sowie treue, loyale Kundinnen und Kunden. Gemeinsam haben wir schon viel erreicht und gemeinsam werden wir NOVENTI weiter voranbringen.



Andreas Buck

1. Vorsitzender FSA e. V.



Dr. Fritz Grasberger

2. Vorsitzender FSA e. V.

FSA und NOVENTI

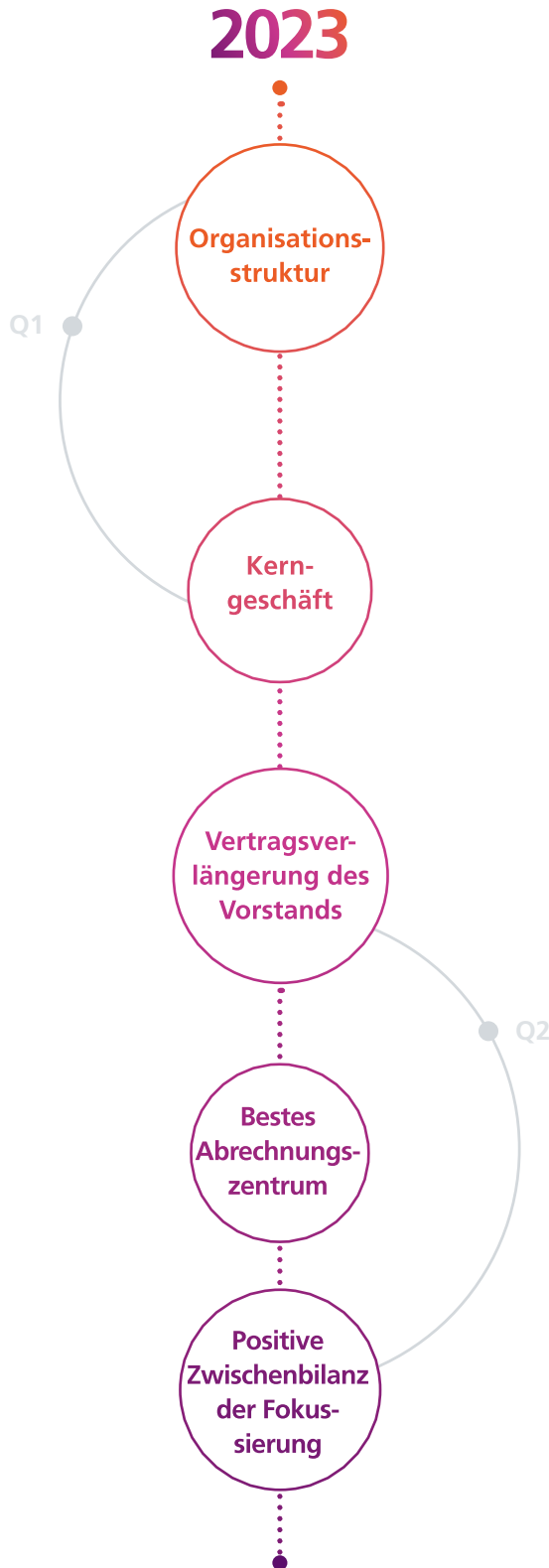
Der FSA e. V. ist ein deutschlandweiter Verein für Apothekerinnen und Apotheker mit Vor-Ort-Apotheke. Dem Verein, und damit den fast 3.000 Mitgliedern, gehört als Alleinaktionär die NOVENTI Health SE. Die FSA-Mitglieder wählen Vertreterversammlung SOWIE Vorstand und nehmen über diese Gremien Einfluss auf NOVENTI.

Durch den FSA haben Apothekerinnen und Apotheker ihren eigenen Technologie-Konzern an ihrer Seite, den sie steuern und damit den Wandel im Gesundheitssystem, insbesondere die Digitalisierung, aktiv beeinflussen und mitgestalten können.

12 Fokussierungsjahr

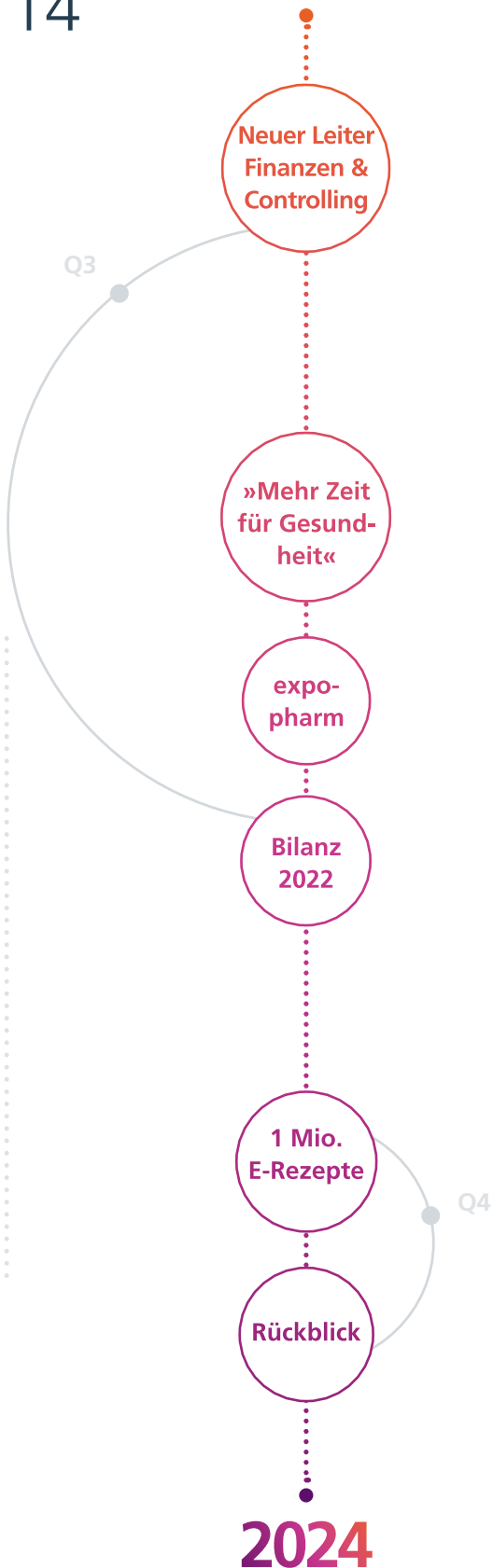


13 DAS FOKUSSIERUNGSAHR IM ÜBERBLICK



Das Jahr 2023 war der Startschuss unserer Fokussierung 2025. Es war ein Jahr des Übergangs, in dem wir die Weichen für die erfolgreiche Zukunft unseres Unternehmens gestellt haben. In zwölf Monaten konnten wir viel für **NOVENTI** erreichen. Unsere Fortschritte im Überblick:

- Vereinfachung der Organisationsstruktur und Prozesse in den Bereichen:
 - Vertrieb
 - Marketing, Kommunikation und Kundenservice
 - Einkauf und Immobilienmanagement
- »Mit der Fokussierung 2025 rücken wir als **NOVENTI** unsere erfolgreichen Kerngeschäftsfelder wieder stärker in den Fokus: die Rezeptabrechnung, die Warenwirtschaft und die Branchensoftware für inhabergeführte Apotheken, Gesundheitsfachberufe und -betriebe in Deutschland.«
Mark Böhm, Vorstand Markt & IT
- »Dank eines strukturierten Vorgehens, der gutachterlichen Begleitung durch die Transformationsexpertinnen und -experten von ›Struktur Management Partner‹ und zahlreicher weiterer Maßnahmen ist es Mark Böhm und Frank Steimel gelungen, den Weg für eine verlässliche und erfolgreiche Zukunft von **NOVENTI** zu ebnen. Wir sind überzeugt: Wir haben das richtige Management und die beiden sind ein hervorragendes Team.«
Herbert Pfennig, Aufsichtsratsvorsitzender
- Auszeichnung »Bestes Abrechnungszentrum« bereits zum vierten Mal in Deutschland (Coop-Study des BVDAK)
- Aufgrund der eingeleiteten Maßnahmen konnten die Einnahmen gesteigert und die Ausgaben deutlich reduziert werden. Auch der von **NOVENTI** im Januar 2023 geplante Umfang des notwendigen Personalabbaus wird deutlich unterschritten.



- Robert Vogt ist neuer Leiter Finanzen & Controlling.
»Wir freuen uns sehr, gemeinsam mit Robert Vogt und dem gesamten Team unseren Finanzbereich nachhaltig zukunftssicher aufzustellen und so das Wachstum und die Profitabilität von **NOVENTI** langfristig zu sichern. Dies ist ein wesentlicher Bestandteil unserer unternehmerischen Neuaufstellung und Zukunft – für unsere Kundinnen und Kunden ebenso wie für **NOVENTI** selbst.«
Frank Steimel, Vorstand Finanzen
- Einführung und Vorstellung des neuen Unternehmens-Claims.
- Erfolgreiche Messe in der Fokussierungsphase: gesetzte Ziele um Vielfaches übertroffen.
NOVENTI erhält Auszeichnung »Bestes Abrechnungszentrum« 2023 in Deutschland
- »Das Jahresergebnis 2022 der **NOVENTI** Gruppe zieht bilanziell einen Schlussstrich unter die frühere Unternehmensstrategie. Die konsequente Umsetzung unserer Fokussierungsmaßnahmen ist die Basis für eine erfolgreiche Zukunft von **NOVENTI**.«
Frank Steimel, Vorstand Finanzen
- Im November 2023 hat **NOVENTI** insgesamt über 1 Million E-Rezepte abgerechnet.
- »Wir haben mit der Fokussierung alle Grundlagen für das erfolgreiche Geschäftsmodell von **NOVENTI** gelegt. 2022 war das Jahr der Neuaufstellung, das Jahr 2023 war ein Jahr des Übergangs. Wie erwartet haben wir es mit einem Verlust abgeschlossen, der jedoch bereits niedriger ausgefallen ist, als wir geplant haben. Im Jahr 2024 erwarten wir im Jahresergebnis wieder einen Gewinn.«
Frank Steimel, Vorstand Finanzen

15 Kennzahlen



16 KENNZAHLEN

31 Mrd.

Über 31 Milliarden Euro
Abrechnungsvolumen

262 Mio.

Euro Jahresumsatz
hat NOVENTI erzielt

15

Anzahl der NOVENTI-
Standorte

1.900

Mitarbeiterinnen und
Mitarbeiter im Jahr 2023

51 %

Marktanteil in Prozent

30.000

Rund 30.000 Kundinnen
und Kunden nutzen die
Services von NOVENTI

Mai 2023:

Ziel der mittlerweile im fünfzehnten Jahr durchgeführten unabhängigen Apothekenkooperationsstudie »Coop-Study 2023« ist es, ein aktuelles und verlässliches Bild des Kooperationsmarktes aus Apothekersicht zu erhalten. Die Studie wurde auch in diesem Jahr vom DAP (DeutschesApothekenPortal) gemeinsam mit IQVIA durchgeführt. Die Auswertung beruht auf den ausgefüllten Fragebögen von rund 500 Apothekeninhaberinnen und -inhabern sowie -filialleiterinnen und -filialleitern, die derzeit Mitglied einer Apothekenkooperation sind. Auf Grundlage der Befragungsergebnisse wurden die besten Kooperationen in verschiedenen Kategorien sowie die besten Partner von Kooperationen aus den wichtigsten involvierten Bereichen ausgewählt.

Quelle: Coop-Study 2023 IQVIA / DAP

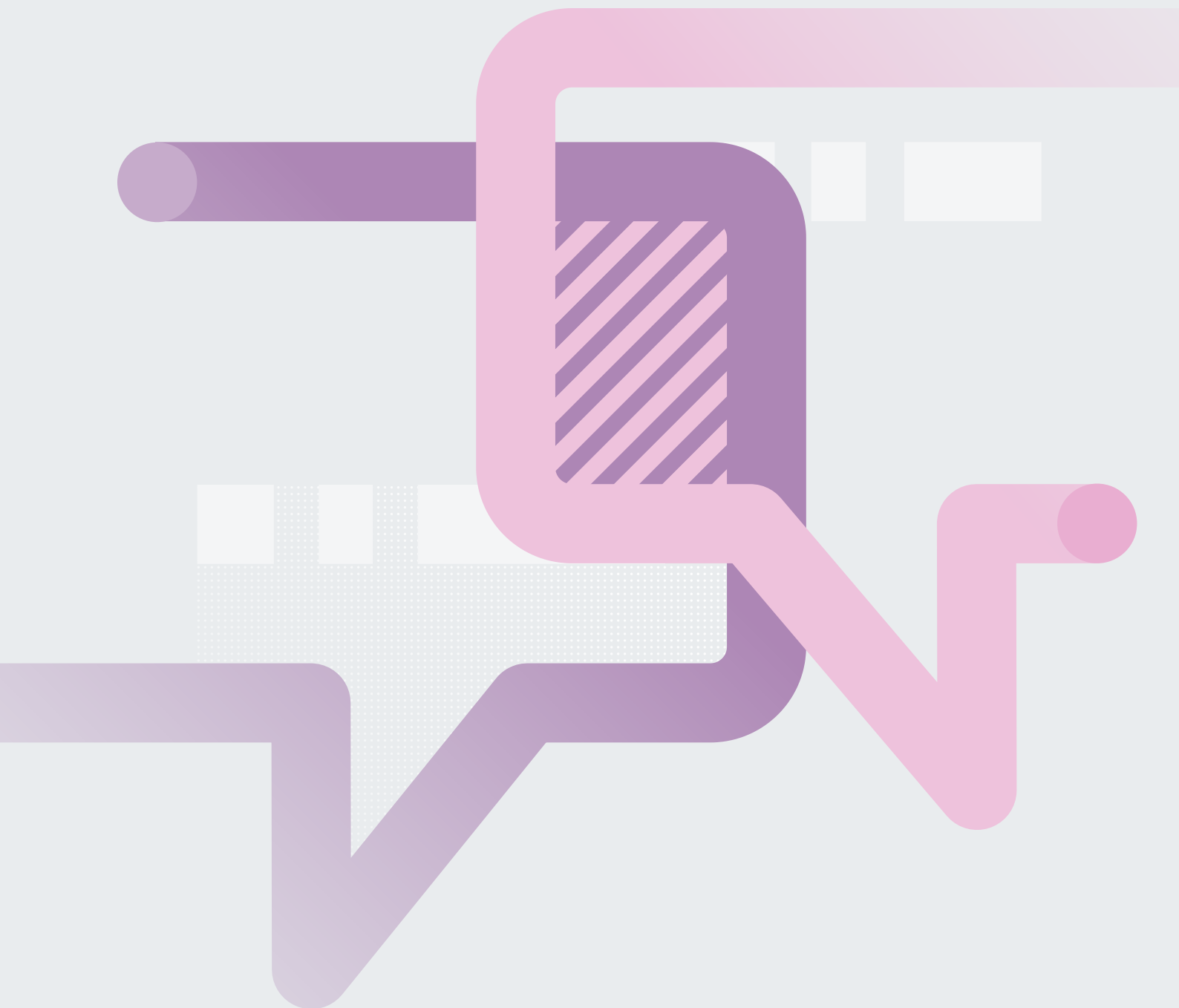


September 2023:

Im Auftrag der Apothekenfachzeitschrift »Die erfolgreiche Apotheke« wurde von Juni bis Juli 2023 eine Befragung von Apothekeninhaberinnen und -inhabern sowie -filialleiterinnen und -filialleitern durch den DAP (DeutschesApothekenPortal) und das Institut IQVIA durchgeführt. Im Fokus der Befragung stand die Zufriedenheit der Apotheken mit verschiedenen Unternehmen. Die vorliegenden Ergebnisse basieren auf den Antworten von über 500 Apothekerinnen und Apothekern.

17 VORSTANDSINTERVIEW

Fokussierung und Konsequenz



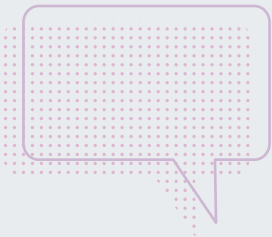
18 VORSTANDSINTERVIEW

Fokussierung und Konsequenz

NOVENTI ist eine feste Größe im Gesundheitswesen. Als Marktführer im Bereich Warenwirtschaftssysteme und größtes Abrechnungsunternehmen Deutschlands ist NOVENTI der verlässliche Partner für Apotheken und Gesundheitsfachberufe. 2022 und 2023 waren die Jahre der großen Veränderungen für NOVENTI. Die »Fokussierung 2025«, ein umfangreiches Maßnahmenpaket für die Neuaufstellung des Unternehmens, wurde ins Leben gerufen und konsequent umgesetzt. Positive Ergebnisse

waren schon nach kurzer Zeit sicht- und spürbar. Seit Bekanntgabe des Programms ist viel passiert. Höchste Zeit; bei denen nachzufragen, die sich an vorderster Stelle für das Unternehmen einsetzen: die NOVENTI-Vorstände Mark Böhm und Frank Steimel. Im Interview erzählen sie, welche Schritte bereits gegangen worden sind, und auch, welche Auswirkungen die aktuelle Situation des Gesundheitswesens auf NOVENTI hat.

Sehr geehrter Herr Böhm, sehr geehrter Herr Steimel, im vergangenen Jahr haben Sie gesagt: »Das Jahr 2023 ist ein Jahr des Übergangs.« NOVENTI hat sich mit dem Umstrukturierungsprogramm »Fokussierung 2025« viel vorgenommen. Was ist Ihr bisheriges Fazit und wie ist NOVENTI für die Zukunft aufgestellt?



Mark Böhm: Mit der »Fokussierung 2025« sind wir am Anfang des vergangenen Jahres angetreten, um uns auf das gut laufende Kerngeschäft von NOVENTI zu konzentrieren, also Rezeptabrechnung, Warenwirtschaft und Lösungen im Bereich Branchensoftware. 2022 war eine Zäsur für NOVENTI und 2023 definitiv ein Jahr des Übergangs.

Frank Steimel: Insgesamt sind wir auf einem sehr guten Weg. Nach nur wenigen Monaten haben wir bereits gesehen, dass unsere Strategie aufgeht. Das verdeutlichen die übertroffenen Planzahlen. Nun verfolgen wir mit Hochdruck das Ziel, bereits in diesem Jahr – also 2024 – wieder schwarze Zahlen zu schreiben. Wir sind zufrieden mit den Etappenzielen.

19

Sie haben soeben bereits die Mitarbeitenden von NOVENTI angesprochen. Welchen Beitrag haben sie in Zeiten des Wandels geleistet? Auf was sind Sie besonders stolz?



Mark Böhm: Wir haben unser Team, unsere starke Mannschaft, ziemlich strapaziert, das ist uns bewusst. Um NOVENTI in eine sichere Zukunft zu führen, waren viele Abstriche und ein generelles Umdenken nötig. Ich bin sehr stolz, und damit spreche ich für uns als Gesamtvorstand, auf den unermüdlichen Einsatz und die Leidenschaft, die unsere Kolleginnen und Kollegen an den Tag gelegt haben. Es war definitiv nicht leicht, unseren Umbruch inmitten der schlechten Nachrichten positiv zu belegen. Im Jahr 2024 werden wir weiter intensiv an der Fokussierung arbeiten, um zukünftig die Früchte unserer Arbeit ernten zu können.

Wie haben Sie als NOVENTI-Spitze das Jahr 2023 wahrgenommen?



Frank Steimel: Ich spreche für uns beide, wenn ich sage, dass es sehr intensiv war. Rückblickend erscheint es fast unglaublich, was wir in diesen 12 Monaten erlebt und vor allem bewegt haben. Trotz der vielen schwierigen und oft gravierenden Entscheidungen, die getroffen werden mussten, war das Jahr auch geprägt von bemerkenswertem Zusammenhalt und neuem Tatendrang. Es ging um nichts weniger als die Rettung von NOVENTI. Mit vereinten Kräften ist uns das gelungen. Ein herausragender Erfolg.

Welche Vision haben Sie für NOVENTI und was muss noch geschehen, um sie zu erfüllen?

Mark Böhm: Wir glauben an ein Gesundheitswesen, in dem der Mensch wieder an erster Stelle steht. Und um das zu erreichen, braucht es generell mehr Zeit für Gesundheit. Wir sehen uns als Möglichmacher für eine Gesundheitsversorgung, in der Menschlichkeit und Wirtschaftlichkeit Hand in Hand gehen, und das ist nur möglich, indem Akteure im Gesundheitswesen von bürokratischen Aufgaben entlastet und gezielt bei ihrer individuellen digitalen Transformation unterstützt werden. Mit unserer »Fokussierung 2025« haben wir dafür ein klares Zeichen gesetzt. Unsere Konzentration liegt nun auf den Produkten und Leistungen, die für unsere Kundinnen und Kunden einen echten Unterschied machen.

Frank Steimel: In unserem Kerngeschäft gilt es nun, unsere Marktpositionen kontinuierlich auszubauen, NOVENTI weiter zu stabilisieren und auf die derzeitigen und künftigen Entwicklungen in unserer Branche mit guten Lösungen zu reagieren. Wichtig ist auch zu betonen, dass die Zukunft von NOVENTI eng mit der Zukunft der Apothekerinnen

und Apotheker verbunden ist – immerhin sind wir mit Stolz ein apothekereigenes Unternehmen. Gemeinsam mit dem FSA als unserem Eigentümer, mit unseren Verbänden, Kundinnen und Kunden sowie weiteren Akteuren werden wir uns allen Marktveränderungen stellen und das Gesundheitswesen der Zukunft mitgestalten.

Das ist eine große Aufgabe, besonders im Apothekenbereich, in dem 2023 heftig demonstriert wurde. Auch NOVENTI hat sich im vergangenen Jahr den Apothekenprotesten angeschlossen. Warum haben Sie sich dazu entschlossen und was sind Ihre Wünsche an die Politik?

Mark Böhm: Als apothekeneigenes Unternehmen sind wir natürlich sehr nah an den Apothekerinnen und Apothekern in Deutschland und verstehen die derzeitigen Herausforderungen. Ich wünsche mir von der Politik, dass sie den Akteuren im Markt besser zuhört, ihre Schmerzpunkte wirklich erkennt und in den konstruktiven Austausch geht. Nur so können die notwendigen gesetzlichen Rahmenbedingungen für den nachhaltigen Wandel des Gesundheitssystems geschaffen werden. Im Zentrum der Proteste stand und steht die Forderung der Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände e. V. (ABDA), die Honorare zu erhöhen. Der Festzuschlag muss endlich angepasst werden. Nur so können Apotheken wirtschaftlich geführt und noch mehr Apothekenschließungen verhindert werden. Transformation kostet Geld. Die Abgabe verschreibungspflichtiger Arzneimittel ist aufwändiger geworden, Lieferengpässe führen beispielsweise dazu, dass die Pharmazeutinnen und Pharmazeuten nach Alternativen suchen müssen, und zeitgleich werden händeringend Fachkräfte gesucht. Gerade in Zeiten der digitalen Transformation müssen die Weichen für eine prosperierende Zukunft gestellt werden.

NOVENTI betont, wie wichtig Gesundheit ist, und wirbt unter anderem für »Mehr Zeit für Gesundheit«. Welche Botschaft möchten Sie vermitteln?

Mark Böhm: Zunächst möchte ich betonen, dass unser Claim »Mehr Zeit für Gesundheit« mehr als ein Lippenbekenntnis ist. Das Gesundheitssystem in Deutschland steht vor vielen Herausforderungen wie dem demografischen Wandel oder dem Anstieg chronischer Krankheiten, um nur zwei zu nennen. Ich finde es in diesem Zusammenhang wichtig, dass wir nicht nur für mehr Zeit für Gesundheit werben, sondern auch unseren Beitrag leisten. Apothekerinnen und Apotheker, aber auch die vielen anderen Fachkräfte im Gesundheitswesen müssen sich auf einen ansteigenden Bedarf an gesundheitlicher Versorgung einstellen. Sie werden benötigt, um über präventive Maßnahmen zur Gesunderhaltung zu informieren.

Frank Steimel: Alle Akteure im Gesundheitswesen müssen von zeitintensiven administrativen Tätigkeiten entlastet werden, damit es gar nicht erst zu einer Überlastung und damit zu einer schlechten Gesundheitsversorgung kommt. Und NOVENTI bietet Lösungen, die genau dort ansetzen und echte Unterstützung bieten. Nicht zuletzt richtet sich der Claim auch nach innen. Unsere eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die täglich so viel vorantreiben und sich mit Veränderungen wie dem E-Rezept auseinandersetzen, sollen ebenfalls profitieren. Mit neuen Angeboten für unsere Mitarbeitenden versuchen wir auch intern, mehr Zeit für Gesundheit zu schaffen.

Wagen Sie einen Ausblick: Wo wird NOVENTI am Ende des neuen Geschäftsjahres stehen?

Frank Steimel: Bislang liegen wir über Plan. Deswegen bin ich sehr zuversichtlich, dass wir bis zum Ende des Geschäftsjahres 2024 wieder schwarze Zahlen schreiben. Wenn Sie sich einen klassischen Change-Management-Prozess anschauen, dann sind wir, nachdem wir die Veränderung vorbereitet haben, mitten in der Umsetzung. Die neuen Prozesse werden sich sukzessive festigen und dann, auf ganz natürliche Weise, »dazugehören«. Ich gehe fest davon aus, dass der nächste Jahresabschluss einen positiven Zustand von NOVENTI zeigen wird – so wie geplant.

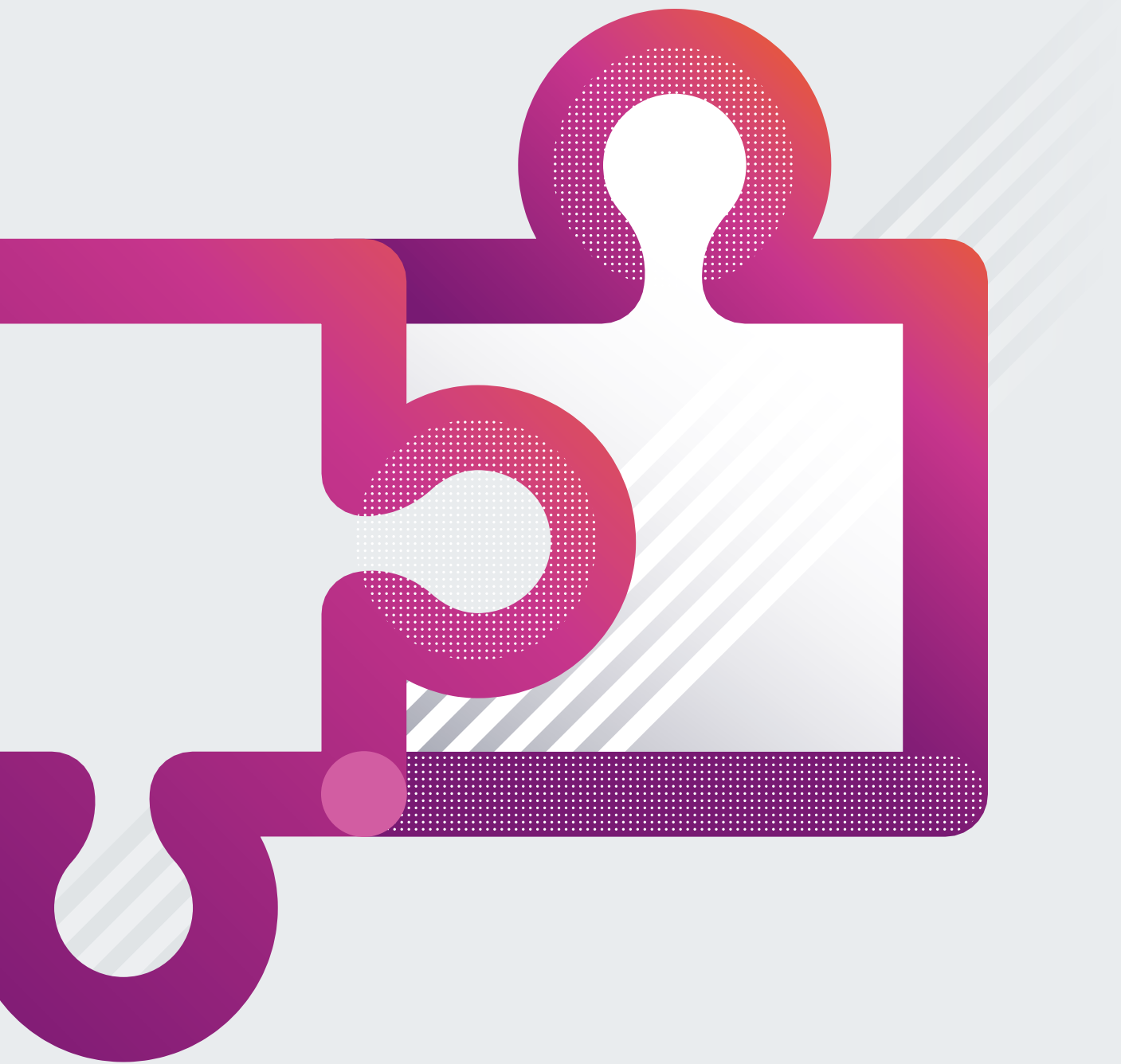
Abgesehen von den blanken Zahlen ist es uns wichtig, dass unsere Kundinnen und Kunden zufrieden sind. Auszeichnungen wie die als »Bestes Abrechnungszentrum« – die wir 2023 zweimal und auch im Februar 2024 erhalten haben – basieren auf direkten Befragungen, die unter Apothekerinnen und Apothekern durchgeführt werden. Das zeigt uns, dass wir unsere Kundinnen und Kunden an der richtigen Stelle unterstützen. Es ist unser Anspruch, ihre Zufriedenheit weiter auszubauen und ihnen in diesem und allen kommenden Jahren ein verlässlicher Partner zu sein.

Eine abschließende Frage: Prof. Karl Lauterbach lädt Sie zum Essen ein. Mit welcher Erkenntnis soll er den Abend verlassen?

Mark Böhm: Mir wäre wichtig, ihm als Bundesminister für Gesundheit noch einmal zu verdeutlichen, welche Rolle die Apothekerinnen und Apotheker vor Ort in der Gesellschaft spielen. Mit ihrem flächendeckenden Rund-um-die-Uhr-Service sind sie eine zentrale Säule des deutschen Gesundheitssystems.

Frank Steimel: ...mit der Erkenntnis, dass die besten Lösungen immer aus gemeinsamen Gesprächen aller Beteiligten entstehen.

22 Stark aufgestellt



23 STARK AUFGESTELLT

Ein Blick hinter die Kulissen

Fokussierung 2025

Die 2023 angekündigte »Fokussierung 2025« wird von den einzelnen Fachbereichen und Tochtergesellschaften von NOVENTI und ihren engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern getragen. Gemeinsam hat das Team im Jahr 2023 erfolgreich die Weichen für mehr Effizienz und Kundenorientierung gestellt und das Fundament für ein gesundes Unternehmen gelegt.

Es war ein großes Anliegen, die einzelnen Bereiche zu stärken, gleichzeitig aber auch Silos aufzubrechen und abteilungsübergreifendes Arbeiten zu fördern. Das ist NOVENTI gelungen. Die Mitarbeitenden sind im ersten Fokussierungsjahr enger zusammengedrückt und haben viel geleistet. Grund genug, einmal hinter die Kulissen zu blicken: Was hat sich getan? Welche Fokussierungsmaßnahmen haben die einzelnen Bereiche umgesetzt und wo konnten sie Erfolge feiern?

24 Produktmanagement

35 MITARBEITENDE

DER BEREICH PRODUKTMANAGEMENT VERANTWORTET DIE ENTWICKLUNG UND UMSETZUNG DER NOVENTI-PRODUKTSTRATEGIE UND DAS PRODUKTPORTFOLIOMANAGEMENT.

Als Director Produktmanagement definiert Gabriele Weidlich gemeinsam mit ihrem Team die Produktstrategie und ist zuständig für das Produktportfolio-Management von NOVENTI. Michael Holzmann (Head of Product Management) erzählt von den Herausforderungen im Fokussierungsjahr.

Frau Weidlich, was macht ein gutes Produktmanagement aus?

Gabriele Weidlich: Für ein erfolgreiches Produktmanagement entwickeln wir auf Basis der Unternehmensziele eine Strategie für jedes einzelne NOVENTI Produkt. Dabei spielen Markt-, Wettbewerbs- und Kundenanalysen eine wichtige Rolle, um die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden genau zu verstehen und Produkte mit einem echten Mehrwert anbieten zu können. Im Rahmen eines strukturierten Produktportfolio-Management-Prozesses werden die Produkte kontinuierlich überprüft und – bei Bedarf – das Produktportfolio angepasst. Die Initiierung und Steuerung der Roadmap-Prozesse für die Weiterentwicklung der einzelnen Produkte / Produktgruppen sowie das Innovationsmanagement für neue Produkte runden die Aufgaben des Produktmanagements ab.

Welchen Einfluss hat die Fokussierung auf das Produktmanagement?

Gabriele Weidlich: Die Auswirkung der Fokussierung auf die einzelnen Produktgruppen (Abrechnung, Warenwirtschaft und Branchensoftware) wurde im Produktmanagement festgelegt. So setzt NOVENTI fortan auf die Kundensysteme PROKAS® für die Apotheken, NOVENTI Ora für die Heilmittelberufe und auf SaniVison für die Hilfsmittelerbringer. Damit haben wir das Produktportfolio von NOVENTI wettbewerbs- und zukunftsfähig, aber auch wirtschaftlich gut aufgestellt. Eine solche Entwicklung ist allerdings nie abgeschlossen. Im Rahmen der Roadmap- und der Innovationsmanagement-Prozesse arbeiten wir



Führungskraft:
Gabriele Weidlich

kontinuierlich daran, die Bestandsprodukte zu optimieren und neue Produkte zu entwickeln.

Wie haben Sie das erste Fokussierungsjahr in Ihrem Bereich wahrgenommen?

Gabriele Weidlich: Sehr positiv! Im Rahmen der »Fokussierung 2025« wurde auch das Produktmanagement neu ausgerichtet (die Bereiche Apotheke und Gesundheitsfachberufe wurden zusammengelegt) und die Positionierung des Bereichs gestärkt. Das Team ist in dieser kurzen Zeit schon sehr zusammengewachsen. Die hohe Einsatzbereitschaft eines jedes Einzelnen, den Teamgeist und die Identifikation mit NOVENTI finde ich bemerkenswert. Das motiviert und macht Spaß! Nur so konnten wir die Herausforderungen meistern und zusätzlich auch noch einige Synergien zwischen den verschiedenen Zielgruppen bei den Produkten und Prozessen heben.

Herr Holzmann, wie haben Sie die Herausforderungen letztes Jahr wahrgenommen?

Michael Holzmann: Trotz der schwierigen Ausgangssituation (reduzierte Ressourcen, neues Team, z. T. neue Aufgaben) haben wir die Herausforderungen wie z. B. die Migration der Software Systeme auf das jeweilige Fokussystem und die Einführung des E-Rezeptes bei den Apotheken sehr gut gemeistert. Das lag vor allem auch an dem starken Teamzusammenhalt und der hohen Motivation aller beteiligten Kolleginnen und Kollegen. Das hat uns alle begeistert und mitgerissen.

25 Vertrieb

120 MITARBEITENDE

DER VERTRIEB GLIEDERT SICH IN VIER UNTERBEREICHE. WÄHREND SALES HAUPTSÄCHLICH DEN VERKAUF VON NOVENTI PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN VERANTWORTET, KONZENTRIERT SICH DAS KEY ACCOUNT MANAGEMENT AUF DIE STRATEGISCHE ZUSAMMENARBEIT MIT KOOPERATIONSPARTNERN UND VERBÄNDEN SOWIE AUF DIE E-COMMERCE-ENTWICKLUNG. DIE VERTRIEBSSTEUERUNG BEINHÄLTET DAS REPORTING UND CRM-MANAGEMENT. FÜR ADVANCED IT-SERVICES UND TECHNISCHE INSTALLATIONEN IM AUSSDIENST SORGT DER BEREICH TECHNICAL SERVICES.



Führungskraft:
Petra Terhardt

Petra Terhardt ist als Managing Director Sales für den Vertrieb zuständig und blickt zusammen mit Thomas Wicher, Head of Sales, auf das Fokussierungsjahr zurück.

Frau Terhardt, welche Ziele hat sich Ihr Fachbereich vergangenes Jahr gesetzt?

Petra Terhardt: Unser Hauptziel im vergangenen Jahr war es, die Effizienz und Effektivität unseres Vertriebs zu steigern. Wir wollten die Marktdurchdringung unserer Schlüsselprodukte in den Bereichen Apotheke sowie Heil- und Hilfsmittel steigern, wie zum Beispiel mit PROKAS®, NOVENTI Ora und aDesignONE. Gleichzeitig galt es, neue Synergien zwischen den Bereichen Heil- und Hilfsmittel (Gesundheitsfachberufe) sowie Apotheke zu schaffen. Gemeinsam mit dem Team aus der Kundenbetreuung war es uns besonders wichtig, den Servicelevel für unsere Kundinnen und Kunden spürbar zu erhöhen und interne Prozesse weiter zu optimieren. Zudem stand die Digitalisierung der Vertriebsprozesse auf der Prioritätenliste.

Welche Maßnahmen haben Sie ergriffen, um diese Ziele zu erreichen?

Petra Terhardt: Die Produktkonsolidierung war ein zentraler Bestandteil unserer Strategie. Sie ermöglicht es uns, unsere Ressourcen zu bündeln und unseren Kundinnen und Kunden innovative

und leistungsstarke Produkte am Markt anzubieten. Durch die Konzentration auf die Premiumprodukte PROKAS® und NOVENTI Ora konnten wir unsere Marktposition stärken. Wir freuen uns sehr, dass wir im Jahr 2023 unsere gesteckten Ziele übertreffen konnten – eine großartige Teamleistung! Für das zweite Fokussierungsjahr stehen nachhaltiges Kundenwachstum und die Steigerung der Kundenzufriedenheit auf dem Programm. Zudem wollen wir unser Vertriebsteam weiter stabilisieren und die Mitarbeiterzufriedenheit fördern. Für NOVENTIs langfristigen Erfolg sind schließlich Teamspirit, Lösungsorientierung sowie zufriedene Kundinnen und Kunden essenziell.

Herr Wicher, wie blicken Sie auf das erste Fokussierungsjahr zurück?

Thomas Wicher: Ich bin stolz darauf, dass wir es im Vertrieb in so kurzer Zeit geschafft haben, Prozesse »aus der alten Zeit« abteilungsübergreifend zu digitalisieren und zu optimieren. Das ist vor allem für unsere Kundinnen und Kunden spürbar geworden und gibt gleichzeitig Mut für die Zukunft, weiter an der Harmonisierung zu arbeiten.

26 Marketing, Kommunikation & Kunde

> 260 MITARBEITENDE

DER FACHBEREICH STEUERT SÄMTLICHE MARKETING-AKTIVITÄTEN UND DIE GESAMTE INTERNE SOWIE EXTERNE UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION. ZUDEM VERANTWORTET ER DEN BEREICH KUNDE, INKLUSIVE CUSTOMER EXPERIENCE UND KUNDENSERVICE.



Führungskraft:
Dr. Silvio Kusche

Dr. Silvio Kusche leitet den Fachbereich Marketing, Kommunikation & Kunde bei NOVENTI. Da das Jahr 2023 im Zeichen der Restrukturierung und Sanierung stand, war die kommunikative Steuerung besonders herausfordernd. Wie NOVENTI die Weichen für eine gelungene Kommunikation gegenüber Mitarbeitenden, Kundinnen und Kunden sowie Stakeholdern stellte und erfolgreich durch die Transformation navigierte, erfahren wir im Interview von Dr. Silvio Kusche und Clara Fischer, Senior Manager Internal Communications.

Herr Dr. Kusche, wie blicken Sie auf das Jahr 2023 zurück, vor allem in Bezug auf die Außenwirkung von NOVENTI?

Dr. Silvio Kusche: Mit der »Fokussierung 2025« haben wir uns insbesondere Transparenz auf die Fahne geschrieben, sowohl in der internen als auch in der externen Unternehmenskommunikation. Uns war von Anfang an wichtig, nichts zu beschönigen, die Zahlen objektiv einzuordnen und unser Programm auf der Grundlage gründlicher Analysen zu entwickeln. Dabei spielen sowohl die interne, die externe als auch unsere Kundenkommunikation eine zentrale Rolle. Im Zuge dessen haben wir natürlich auch zahlreiche Gespräche mit Medienvertreterinnen und -vertretern geführt sowie Fragen beantwortet und diskutiert – wir haben uns also proaktiv dem Sturm gestellt.

Dabei haben wir das Narrativ so gut es möglich war selbst gesetzt und gesteuert. Die in einer solchen Krise folgenden auch negativen Schlagzeilen und kritischen Berichte haben wir antizipiert und konnten somit strategisch und angemessen handeln. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Die Presse berichtet nun deutlich positiver als zu Beginn des Fokussierungsprogramms und die KPIs entwickeln sich positiv.

Was war Ihre strategische Ausrichtung der Kundenkommunikation?

Dr. Silvio Kusche: In der Kundenkommunikation lag der Schwerpunkt darauf, nach den negativen Meldungen und auch den Enttäuschungen aufgrund der schlechten Erreichbarkeit des Kundenservice das Vertrauen wiederherzustellen und unseren Kundinnen und Kunden zu zeigen, dass wir weiterhin ihr verlässlicher Partner sind. Darüber hinaus mussten Preisanpassungen und Produktabkündigungen mitgeteilt sowie der Kundenservice neu strukturiert und neu aufgestellt werden. Und das alles parallel und mit dem Ziel, unsere Kundinnen und Kunden zu Fans zu machen. Diese komplexe Kombination der Herausforderungen – zudem in einer Unternehmenskrise – hat bei einigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu Ängsten und Mutlosigkeit geführt, was sich zum Teil auch auf Kundinnen und Kunden übertragen hat.

27 Marketing, Kommunikation & Kunde

> 260 MITARBEITENDE

DER FACHBEREICH STEUERT SÄMTLICHE MARKETING-AKTIVITÄTEN UND DIE GESAMTE INTERNE SOWIE EXTERNE UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION. ZUDEM VERANTWORTET ER DEN BEREICH KUNDE, INKLUSIVE CUSTOMER EXPERIENCE UND KUNDENSERVICE.



Führungskraft:
Dr. Silvio Kusche

Strategisch sind wir zweigleisig gefahren: Wir mussten einerseits die Basis für mehr Kundenzufriedenheit schaffen durch eine zügige Erreichung der wesentlichen Zielwerte im Kundenservice. Andererseits mussten wir das Vertrauen in unsere Produkte stärken und unsere Kundinnen und Kunden von der Richtigkeit unserer langfristigen Unternehmensstrategie überzeugen. Das war ein echter Marathon und eine ganz starke Leistung meines Teams sowie von allen NOVENTI Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern insgesamt.

Welche Rolle spielt dabei der neue Bereich »Customer Experience«?

Dr. Silvio Kusche: Die neu gegründete Abteilung »Customer Experience« (CX) stärkt unsere Gesamtorganisation, indem sie die Erfahrungen unserer Kundinnen und Kunden mit NOVENTI systematisch analysiert, die Kundenzufriedenheit misst und Potenziale für Optimierungsmaßnahmen identifiziert. Das Customer-Experience-Team unterstützt unsere Fachabteilungen mit dem Einsatz neuester Technologien, wie beispielsweise durch die Einführung von Künstlicher Intelligenz (KI) bzw. KI-basierten Assistenzsystemen. Ziel ist es, auf Basis von u. a. statistischen Auswertungen, Kundenumfragen und Datenanalysen unseren NOVENTI-Kundenservice und letztlich auch unsere Dienstleistungen und Produkte so zu optimieren, dass unsere Kundinnen und Kunden eine Entlastung im Arbeitsalltag erfahren und damit »Mehr Zeit für Gesundheit« ermöglicht wird.

Frau Fischer, wie haben Sie das erste Fokussierungsjahr in der internen Kommunikation erlebt?

Clara Fischer: Wir haben gemeinsam sehr viel auf den Weg gebracht, um alle in den Transformationsprozess einzubeziehen und das Wir-Gefühl im Unternehmen zu stärken. Dafür haben wir uns auf Dialog-Formate wie unsere Townhall-Meetings sowie die NOVENTI Café-Chats konzentriert und viel Raum für Feedback und auch Kritik gegeben. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewerteten die virtuellen Events mit 4,4 von 5 Sternen – und das in einem Restrukturierungsjahr mit wirklich schweren Themen und vielen Herausforderungen.

Getreu dem Motto »better together« lag es uns zudem am Herzen, den bereichsübergreifenden Austausch zu fördern. Dazu trugen auch die zahlreichen Standort-Besuche unserer Führungsebene, gemeinsame Grillfeste, gemischte Team-Events wie der B2Run und unsere verschiedenen internen Kommunikationskanäle bei. Um unsere Kolleginnen und Kollegen in Zukunft noch besser zu erreichen und alle stärker in die interne Kommunikation einzubinden, bauen wir gerade in einem fachbereichsübergreifenden Team ein neues Intranet auf. Wir freuen uns schon sehr darauf, damit die interne Kommunikation bei NOVENTI auf das nächste Level zu heben.

28 Human Resources

59 MITARBEITENDE (INKL. AUSZUBILDENDE SOWIE DUALE STUDENTINEN UND STUDENTEN) DER BEREICH HUMAN RESOURCES (HR) IST FÜR DIE REKRUTIERUNG, ENTWICKLUNG UND BINDUNG VON TALENTEN VERANTWORTLICH. ZUDEM IST ER FÜR DIE BETREUUNG VON MITARBEITERINNEN UND MITARBEITERN SOWIE FÜHRUNGSKRÄFTEN, DIE ENTLOHNUNG UND DIE SCHAFFUNG EINER POSITIVEN ARBEITSUMGEBUNG ZUSTÄNDIG. DAMIT IST DER HR-BEREICH MASSGEBLICH AM LANGFRISTIGEN ERFOLG BETEILIGT UND TRÄGT ZUR WETTBEWERBSFÄHIGKEIT DES UNTERNEHMENS BEI.



Führungskraft:
Holger Hartung

Holger Hartung leitet den Bereich HR bei NOVENTI, in dem im vergangenen Jahr bedeutende Veränderungen und Verbesserungen angestoßen wurden. Florian Struzyna, Senior HR Business Partner, kehrte zu NOVENTI zurück und Anna-Lena Zinn, Personalsachbearbeiterin, berichtet, wie sie das Fokussierungsjahr wahrgenommen hat.

Herr Hartung, was sind Ihre Ziele?

Holger Hartung: Wir wollen perspektivisch zu den besten Arbeitgebern Deutschlands zählen. Das Jahr 2023 war eine Zäsur, keine Frage. Sie war nötig, um uns wieder auf den richtigen Weg zu bringen. Die Anpassung der Personalkapazitäten war von Januar bis Oktober 2023 der Hauptfokus unseres Bereichs. Hier war unser Team stark gefordert. Rückblickend können wir allerdings sagen, dass diese Aufgabe durch vertrauensvolle und sozialverträgliche Gespräche und Verhandlungen mit den Mitbestimmungsgremien erfolgreich gemeistert werden konnte.

Herr Struzyna, Sie sind im vergangenen Jahr wieder zu NOVENTI zurückgekehrt. Was hat Sie dazu bewegt?

Florian Struzyna: Ich hatte mich im Jahr 2020 entschieden das Unternehmen zu verlassen, um mir nach sieben Jahren auch wieder die Unternehmenswelt außerhalb von NOVENTI anzusehen. Neben wertvollen beruflichen Erfahrungen konnte ich aus dieser Zeit ebenfalls mitnehmen, dass auch andere Unternehmen »nur mit Wasser« kochen. Daher nutzte ich 2023 die Möglichkeit, wieder in das NOVENTI HR-Team zurückzukehren. Es hat sich dann auch aufgrund der tollen und einzigartigen HR-Kolleginnen und -Kollegen ziemlich schnell wieder so angefühlt, als ob man nie weg gewesen wäre. Trotz der großen Herausforderungen, vor denen NOVENTI und auch wir im HR 2023 standen, war es für mich fachlich wie persönlich sehr spannend

und lehrreich, sie zusammen mit den HR-Kolleginnen und -Kollegen zu lösen und zu überwinden.

Frau Zinn, wie haben Sie das vergangene Jahr bei NOVENTI erlebt?

Anna-Lena Zinn: Das vergangene Jahr war zweifellos ein sehr forderndes Jahr. Unter FOKUS25 mussten viele Themen und Prozesse neu gedacht und innovativ angegangen werden und doch haben wir jede Hürde mit Entschlossenheit und Einsatzbereitschaft gemeistert. Trotz der vielen Herausforderungen haben wir es geschafft, unsere Ziele zu erreichen und wichtige Meilensteine zu setzen. Unser Engagement und unser Zusammenhalt als Team haben uns gestärkt und wir können stolz auf uns sein, wenn wir auf das vergangene Jahr zurückblicken. Wir sind voller Positivität und Zuversicht, auch in diesem Jahr neue Herausforderungen anzunehmen, bestehende Prozesse zu optimieren, neue Prozesse zu gestalten und weiterhin gemeinsam als Team zu agieren – als ONE-HR.

Herr Hartung, wie sehen die nächsten wichtigen Schritte aus?

Holger Hartung: Wir wollen bei NOVENTI eine neue Wertekultur leben. Transparenz ist hier ein wichtiges Element, gerade in der internen Kommunikation. Das kam leider in der Vergangenheit zu kurz, es hat sich aber bereits viel zum Positiven verändert. Die langfristige Zufriedenheit der Belegschaft sowie eine nachhaltige Personal- und Führungskräfteentwicklung sind die Pfeiler eines gesunden und florierenden Unternehmens. Dieses Ziel steht über allen kurz- und mittelfristigen Maßnahmen – mit Vernunft und Weitblick gestaltet. Besonders freuen wir uns auch darüber, dass wir ab Herbst 2024 wieder 15 neue Ausbildungsplätze anbieten können, und das in der Fokussierung. Das ist ein positives Signal für die Zukunft.

29 IT

ca. 250 MITARBEITENDE

DER BEREICH IT IST FÜR NOVENTIS GESAMTE IT-INFRASTRUKTUR, DIE IT-SECURITY SOWIE DIE ENTWICKLUNG DER ABRECHNUNGSSYSTEME UND KUNDENSYSTEME VERANTWORTLICH.

Herr Wild leitet die IT-Abteilung bei NOVENTI und berichtet von den Fortschritten des letzten Jahres. Marcel Schweigert, Bereichsleiter Softwareentwicklung, Qualitätssicherung und Operations, erklärt, welchen Einfluss die Fokussierung auf seine Arbeit hatte.

Herr Wild, wie bewerten Sie die Fortschritte Ihres Bereichs im vergangenen Jahr?

Herbert Wild: Wir wollen NOVENTI technologisch bestmöglich positionieren und arbeiten täglich daran, unsere IT-Infrastruktur zu stärken und unsere Produkte weiterzuentwickeln. Mit der »Fokussierung 2025« konnten wir deutliche Fortschritte machen, auch wenn das vergangene Jahr sehr intensiv war. Der Personalabbau hat zu einer erheblichen Verringerung der verfügbaren Kapazitäten geführt. Trotzdem ist es uns gelungen, alle gesetzlichen Anforderungen termingerecht umzusetzen. Neben der Optimierung der internen Strukturen und der Prozesse sind wir auch stark in Kundenthemen involviert. 2023 haben wir das E-Rezept in der Abrechnung und den Warenwirtschaftslinien erfolgreich umgesetzt, und auch die Migration abgekündigter Produktlinien auf unsere Fokussysteme konnten wir realisieren. Ich bin stolz darauf, wie das Team NOVENTI technologisch vorantreibt und trotz aller Herausforderungen durch die »Fokussierung 2025« die fachlichen und technischen Roadmap-Themen umsetzt.

Herr Schweigert, was tut Ihr Bereich für NOVENTI?

Marcel Schweigert: Bei uns in der IT fließt vieles zusammen. Wir sind ein zentraler Bereich des Unternehmens, denn wir sorgen für IT-Security



Führungskraft:
Herbert Wild

und reibungslose Prozesse, sowohl intern als auch bei unseren Kundinnen und Kunden. Durch die Fokussierung sind wir noch einmal näher an die anderen Bereiche herangerückt, konnten neue Synergien schaffen und die linienübergreifende Kommunikation stärken. Wir sorgen für Verbindlichkeit und Planungssicherheit. Außerdem stehen wir für Digitalisierung und Entwicklung: Im ersten Fokussierungsjahr haben wir weitere moderne Frameworks und Werkzeuge integriert und stetig die Umsetzung der an uns gestellten Fachanforderungen vorangetrieben.

Herr Wild, was ist Ihre Motivation?

Herbert Wild: Das sehr hohe Engagement der Mitarbeitenden und ihr Einsatz für NOVENTI motivieren mich täglich. Darüber hinaus schätze ich die vielfältigen Gestaltungsmöglichkeiten. Die IT spielt eine zentrale Rolle bei allen Modernisierungsmaßnahmen. Im Jahr 2023 haben wir die Zukunftssicherheit unserer Systeme durch zahlreiche technische Erneuerungen gewährleistet. Ein hervorragendes Beispiel ist die erfolgreiche Einführung des E-Rezepts innerhalb einer skalierbaren Infrastruktur. Da wir im Laufe des Jahres 2023 kontinuierlich unsere Stabilität verbessert haben, waren wir zum Jahreswechsel bestens auf den exponentiellen Anstieg des E-Rezept-Volumens vorbereitet. Diese zukunftsweisenden Projekte und der Zusammenhalt im Team sind für mich persönlich – und für NOVENTI – von entscheidender Bedeutung.

30 Strategie

6 MITARBEITENDE

DIE STRATEGIEABTEILUNG IST FÜR DIE STRATEGISCHEN WEICHENSTELLUNGEN VON NOVENTI VERANTWORTLICH UND ARBEITET ENG MIT DEM VORSTAND, DEM AUFSICHTSRAT UND DEM EIGENTÜMER FSA E. V. ZUSAMMEN.

Nicola Frank leitet die Strategieabteilung bei NOVENTI, die im Jahr 2023 besonders gefragt und gefordert war. Natalia Beta-Leddin gibt Einblicke in ihren Tätigkeitsbereich.

Frau Frank, was sind Ihre Ziele?

Nicola Frank: Mein oberstes Ziel ist es, eine Unternehmensstrategie zu etablieren, die nicht im Hinterzimmer erarbeitet wurde, sondern von bereichsübergreifender Zusammenarbeit und konstruktiven Diskussionen lebt und auf diese Weise Synergien schafft. Der Prozess ist dynamisch, wird stetig hinterfragt, angepasst und weiterentwickelt. 2023 wurde zum Beispiel seitens des Aufsichtsrats ein Strategieausschuss aufgebaut mit dem Ziel, auch die Erwartungshaltung des Aufsichtsrats und Eigentümers eng in den Strategieprozess einzubinden. Parallel wurde ein Steuerungskomitee aufgebaut, an dem alle F1-Bereiche beteiligt sind. Ein weiterer sehr wichtiger Verantwortungsbereich von uns ist zudem, die Bereiche bei der Strategieumsetzung zu unterstützen. Hierfür ist die Weiterentwicklung des Prozess- und auch Projektmanagements eines unserer Hauptziele. Das Prozessmanagement wird bspw. perspektivisch eine crossfunktionale Lenkungsfunktion übernehmen und Methoden bereitstellen, die unsere Prozesslenkung, -umsetzung und -gestaltung professionalisieren.

Das vergangene Jahr war ein prägendes für NOVENTI. Was war hier die Rolle Ihrer Abteilung?

Nicola Frank: Im Jahr 2023 war durch das Fokussierungsprogramm ein Großteil der strategischen Maßnahmen von NOVENTI nach innen gerichtet. Unter anderem verantworteten wir die Gremienarbeit und die Überwachung der Maßnahmenumsetzung aus dem Sanierungsprogramm. Eine der außerordentlichen Aufgaben war die Veräußerung der



Führungskraft:
Nicola Frank

NOVENTIcare – inklusive Herauslösung und Übergang zum neuen Eigentümer Volaris. Trotz der Herausforderungen der eingeleiteten Sanierung und des Personalabbaus konnten die F1-Bereiche 2023 viele wichtige Entscheidungen gemeinsam treffen und dabei sehr eng zusammenrücken. Durch diesen intensiven Austausch wurde die Krise zur Chance, um gegenseitiges Vertrauen zu stärken. Damit entstehen nun größere gemeinsame Wirkungskreise. Das wurde zum Beispiel auch darin deutlich, dass 2023 das Programm Future IT des IT-Bereichs gemeinsam mit unserem Strategieteam angestoßen wurde.

Frau Beta-Leddin, was zeichnet Ihren Bereich darüber hinaus aus?

Natalia Beta-Leddin: Wir sind ein dynamisches, kleines Team mit sehr vielfältigen Aufgaben, die sich gut ergänzen. Wir befassen uns mit komplexen und oft langfristigen Themen, die einen langen Atem erfordern. Daher ist ein guter Teamspirit das A und O. Für eine erfolgreiche Unternehmensstrategie ist es wichtig, den Blick nach außen mit dem Blick nach innen zu vereinen. Uns unserer eigenen Stärken und Schwächen bewusst zu werden und diese klug mit den Chancen und Herausforderungen des Umfeldes in den Einklang zu bringen, ist dabei die Kernaufgabe. Unsere Arbeit erfordert ein ganzheitliches und analytisches Denken, fachübergreifende Kooperation und große Flexibilität. Dabei bedienen wir uns vielfältiger Methoden aus dem Strategischen Management, Projektmanagement, Change Management sowie der prozessorientierten Unternehmensführung.

31 Finance & Controlling

22 MITARBEITENDE

DER FACHBEREICH FINANCE UND CONTROLLING IST VERANTWORTLICH FÜR DIE EINHALTUNG DER GRUNDSÄTZE ORDNUNGSGEMÄSSER BUCHHALTUNG UND DER AUFSTELLUNG DER KONZERNBILANZ SOWIE DER ERSTELLUNG DES JAHRESABSCHLUSSES. DAZU GEHÖREN AUCH AUFGABEN WIE DIE ERMITTLUNG DER BESTEUERUNGSGRUNDLAGE, WIRTSCHAFTLICHE ANALYSEN ZUR KOORDINATION UND STEUERUNG SOWIE DIE BEREITSTELLUNG VON AUSSAGEKRÄFTIGEN FINANZBERICHTEN AN ENTSCHEIDUNGSTRÄGER IM UNTERNEHMEN.



Führungskraft:
Robert Vogt

Robert Vogt berichtet über seinen Start inmitten der Fokussierung. Martina Rabanser, Leiterin Finanzbuchhaltung, blickt auf das letzte Jahr zurück.

Herr Vogt, was sind die Hauptaufgaben Ihres Fachbereiches?

Robert Vogt: Unsere Hauptaufgabe ist es, durch ordnungsgemäße Buchhaltung, Finanzberichte und zukunftsorientierte finanzielle Ableitungen Entscheidungsträger bei der Steuerung der NOVENTI hin zu einem wettbewerbsfähigen, nachhaltig rentablen Unternehmen zu unterstützen.

Sie sind in Ihrer Rolle als Leiter Finanzen & Controlling im Sommer 2023 angetreten – mitten in der Fokussierung. Was war Ihre Motivation?

Robert Vogt: Die Neuausrichtung eines Traditionsunternehmens wie NOVENTI zu begleiten und voranzutreiben, machte die Aufgabe sehr spannend! Eine verlässliche Finanzbuchhaltung und ein zukunftsgerichtetes Controlling ist ein wesentlicher Bestandteil, um NOVENTI nachhaltig zukunftssicher und erfolgreich weiterzuentwickeln. Aus einer starken und sicheren Position als Marktführer haben wir gemeinsam die Möglichkeit, viele Prozesse und Strukturen neu aufzubauen. Dabei bieten uns digitale Tools und Automatisierungstechnologien zahlreiche Möglichkeiten, Prozesse noch effizienter und gleichzeitig effektiver zu gestalten. Die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen sowie ihre zielgerichtete Entwicklung ist mir ein großes Anliegen. Denn unsere Zu-

kunft lässt sich nur mit dem richtigen Mindset und den notwendigen Kompetenzen gestalten.

An welchem Projekt oder welcher Aufgabe haben Sie 2023 besonders intensiv gearbeitet?

Robert Vogt: Im vergangenen Jahr haben wir einige prozessuale Änderungen vorgenommen, zum Beispiel damit begonnen, ein Systemhaus aus neuer Prozesslandschaft, Richtlinien und Handbücher einzuführen. Ein weiteres großes Projekt war die Einführung von D3 als Enterprise Content Management System – dadurch sind alle geschäftsrelevanten Dokumente und Informationen unabhängig von Datenformaten oder den erzeugenden Anwendungssystemen verfügbar. Außerdem haben wir unser Steuerungscockpit weiterentwickelt und das Bankenreporting etabliert. Darüber hinaus haben wir einige Aufgaben, die uns jedes Jahr beschäftigen – wie die Aufstellung des Jahresabschlusses, die Ermittlung der Besteuerungsgrundlage sowie die Etablierung von kurz- und langfristigen Finanzplanungen.

Frau Rabanser, wie blicken Sie auf das erste Fokussierungsjahr zurück?

Martina Rabanser: Ich blicke auf ein sehr spannendes und interessantes Jahr zurück. Die prozessualen Anpassungen wurden bereits erfolgreich in den Arbeitsalltag integriert und unser ganzes Team ist hochmotiviert, die weiteren Schritte zur Neuausrichtung der NOVENTI im Bereich Finanzen auch im Folgejahr kontinuierlich umzusetzen.

32 Recht & Compliance

12 MITARBEITENDE

DER FACHBEREICH RECHT UND COMPLIANCE IST FÜR DIE RECHTLICHE ABSICHERUNG DES UNTERNEHMENS NACH INNEN UND AUSSEN ZUSTÄNDIG. DAZU GEHÖREN JURISTISCHE BERATUNGSLEISTUNGEN, DIE SICHERSTELLUNG EINER RECHTMÄSSIGEN DATENVERARBEITUNG UND DIE EINHALTUNG VON GESETZLICHEN BESTIMMUNGEN UND UNTERNEHMENSINTERNEN REGELUNGEN SOWIE DIE PLANUNG, STEUERUNG UND ÜBERWACHUNG ALLER RECHTLICHEN UND RECHTSNAHEN FUNKTIONEN.



Führungskraft:
Carola Thulke

Carola Thulke leitet den Fachbereich Recht & Compliance bei NOVENTI Health SE. Michael Heim ist Mitarbeiter des Fachbereichs und für das Legal Operations Management zuständig. Hier sprechen beide darüber, wie Recht & Compliance das vergangene Jahr erlebt hat.

Frau Thulke, was beschäftigt Ihren Fachbereich derzeit?

Carola Thulke: Die frühere Abteilung Legal Department hat sich vergangenes Jahr zu einem Fachbereich weiterentwickelt und im Zuge dessen die Konzerncompliance übernommen. Mit unseren vier Referaten Legal Counseling, Legal Operations, Data Protection und Compliance sind wir breit aufgestellt. Darauf wollen wir jetzt aufbauen: Es soll perspektivisch eine zentrale Plattform für Rechtsthemen und ein Legal Service Center geben. Ein weiteres spannendes Thema für uns: Wie können wir KI für uns nutzbar machen?

Hat sich mit NOVENTIs Fokussierung etwas geändert im Fachbereich Recht und Compliance?

Carola Thulke: Wir sind zum einen nun stärker in die Geschäfts- und Entscheidungsprozesse von NOVENTI eingebunden. Das hilft uns dabei, das Unternehmen von Anfang an strategisch zu beraten und rechtlich abzusichern. Zum anderen

arbeiten wir vergangene Entwicklungen auf, die überhaupt erst zur Neuausrichtung geführt hatten. Daraus haben wir Präventionsmaßnahmen entwickelt, wie etwa umfassende Reportings zu Rechtsrisiken an Vorstand und Geschäftsführung der NHC.

Herr Heim, vor welchen organisatorischen Herausforderungen stand der Fachbereich vergangenes Jahr?

Michael Heim: Es wurden viele Entwicklungen angestoßen, von strukturellen Änderungen bis hin zu neuen Services, die wir für die Kolleginnen und Kollegen umsetzen. Speziell für das Referat Legal Operations war 2023 die Einführung einer konzernweiten Vertragsmanagementorganisation die größte Herausforderung. Wir freuen uns aber, dass wir das Projekt nun erfolgreich umgesetzt haben.

33 Einkauf & Administration

85 MITARBEITENDE

DER BEREICH EINKAUF UND ADMINISTRATION VERANTWORTET DIE BESCHAFFUNG VON MATERIALIEN UND DIENSTLEISTUNGEN, DIE VERWALTUNG DER LIEFERANTENBEZIEHUNGEN SOWIE EINE VIELZAHL ADMINISTRATIVER AUFGABEN, DIE DEN REIBUNGSLOSEN BETRIEB DES UNTERNEHMENS UNTERSTÜTZEN. DER BEREICH SPIELT EINE SCHLÜSSELROLLE BEI DER KOSTENKONTROLLE UND EFFIZIENZSTEIGERUNG IM UNTERNEHMEN.



Führungskraft:
Norbert Hübsch

Norbert Hübsch leitet den Bereich Einkauf & Administration. Armin Wurst ist als Leiter Strategischer Einkauf in der Abteilung tätig.

Herr Hübsch, worauf lag der Fokus Ihres Bereichs im vergangenen Jahr?

Norbert Hübsch: Das Jahr 2023 stand für uns ganz im Zeichen von Effizienz und Kostenreduzierung. So arbeiten wir seit Verkündung der »Fokussierung 2025« an der Optimierung aller generellen Sachkosten in der Gruppe. Dafür wurde beispielsweise unser Immobilien-Management optimiert. Wir können nun klarer identifizieren, welche Standorte wir optimieren oder reduzieren sollten und welche Immobilienkosten dabei verbessert werden können. Zudem wurden neue Qualitätsstandards für unsere Standorte etabliert und technische Innovationen zur optimalen Flächennutzung, wie Arbeitsplatzbuchungssysteme in Verbindung mit mobilem Arbeiten, geschaffen. Auch den gruppenweiten Arbeitsschutz haben wir restrukturiert und optimiert.

Herr Wurst, welches Projekt aus dem Jahr 2023 ist Ihnen besonders in Erinnerung geblieben?

Armin Wurst: Ein bedeutendes Projekt, das wir mit Hochdruck vorantreiben, ist die Einführung eines Risikomanagements für Lieferanten im Rahmen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG).

Dieses System hilft uns, gesetzliche Vorgaben des Bundesamtes für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) zu erfüllen und eine Aufbau- sowie Ablauforganisation zusammen mit den Fachbereichen Governance, Risk & Compliance (GRC) sowie Legal und Risiko-Management zu erstellen. Wir können mithilfe der Systemlösung unsere Lieferanten besser evaluieren und qualifizieren, und das wiederum führt bei unseren Partnerschaften zu mehr Sicherheit und Nachhaltigkeit.

Herr Hübsch, woran messen Sie den Erfolg Ihres Bereichs?

Norbert Hübsch: Der Abschluss von wichtigen Projekten, wie das Risikomanagement für Lieferanten, zählt natürlich zu unseren Erfolgen. Generell setzen wir mehrere Messpunkte und Kennzahlen an, die in die Planung der einzelnen Projekte einfließen. Wir überwachen die Anzahl und das Volumen der Beschaffungsprozesse, sei es intern oder im Handel, und erstellen dazu regelmäßig Reports. Ein weiterer wichtiger Erfolgsfaktor sind die Kostenentwicklungen vor und nach Abschluss unserer Optimierungsprojekte. Durch das Reporting der Einsparpotenziale können wir genau nachvollziehen, welche Verbesserungen wir erreichen konnten.

34 NOVENTI HealthCare

808 MITARBEITENDE

DIE NOVENTI HEALTHCARE GMBH (NHC) IST NATIONALER MARKTFÜHRER IM GESUNDHEITSWESEN FÜR DEN BEREICH ABRECHNUNG VON APOTHEKEN UND GESUNDHEITSFACHBERUFEN SOWIE HUNDERTPROZENTIGE TOCHTERGESELLSCHAFT DER NOVENTI HEALTH SE. DIE NHC BETREUT BUNDESWEIT RUND 32.000 KUNDINNEN UND KUNDEN UND IST DER RELEVANTE FINANZPARTNER FÜR DIE KUNDINNEN UND KUNDEN VON NOVENTI. AUF DIE NHC IST VERLASS: ALLE ABRECHNUNGSZAHLUNGEN WERDEN STETS FRISTGERECHT GETÄTIGT.



Geschäftsführung:
Michael Gabler



Geschäftsführung:
Andreas Muckof

Michael Gabler und Andreas Muckof sind beide in der Geschäftsführung in der NOVENTI HealthCare GmbH und berichten von den Veränderungen in der Fokussierung. Alexander Nickel, Senior Specialist Risk Management, teilt Beispiele aus dem Arbeitsalltag.

Herr Gabler, was sind für die NHC die wichtigsten Ziele der Fokussierung 2025 und was konnten Sie im Jahr 2023 erreichen?

Michael Gabler: Ziel der Fokussierung ist für die NHC klar die Stärkung der Rezeptabrechnung, ein Kernbereich von NOVENTI. Außerdem entwickeln wir Prozesse und Standards im Gesundheitsmarkt innovativ weiter. Dabei legte die NHC einen klaren Fokus auf die zu erreichenden Kennzahlen und auf die Neuausrichtung im Sinne der Kundinnen und Kunden sowie des Unternehmens. Auf dem Weg dorthin konzentrierten wir uns im Jahr 2023 auch auf die Einführung eines fairen und einheitlichen Tarifsystems für den Bereich Apotheke.

Herr Muckof, was zeichnet die NHC besonders aus?

Andreas Muckof: Qualität und Sicherheit stehen bei der NHC als fundamentale Pfeiler immer im Mittelpunkt der Arbeit. Kontinuierlich gewährleisten wir

höchste Standards in der Rezeptabrechnung, um die Zufriedenheit und das Vertrauen der Kundinnen und Kunden zu sichern. Dabei zeigt sich immer wieder, wie gut das gesamte Team der NHC sein Handwerk versteht. Die Abrechnungs- und Auszahlungsprozesse haben sich bewährt und sind eingespielt. Neben unserer Verlässlichkeit ist es unser Anspruch, agil und flexibel auf Veränderungen zu reagieren. Auf diese Weise ist die NHC den Marktanforderungen einen Schritt voraus.

Herr Nickel, können Sie uns dafür ein Beispiel nennen?

Alexander Nickel: Die Einführung des E-Rezepts in den Apotheken! Die Umstellung war gut vorbereitet und wurde sauber gemanagt. Der Übergang verlief reibungslos. Auf diesem Erfahrungsschatz baut unser Team nun auch für die E-Rezept-Einführung bei den Gesundheitsfachberufen auf. Neben den technischen Voraussetzungen werden wir auch durch interne wie externe Schulungen sicherstellen, dass unsere Kundinnen und Kunden und wir bestmöglich auf die Einführung vorbereitet sind. So lassen sich Stolpersteine frühzeitig aus dem Weg räumen.

35 HYBRIDER KUNDENSERVICE FÜR BESSEREN SUPPORT

Kundenservice



36 ERFOLGREICHER TURNAROUND

Hybrider Kundenservice für besseren Support

Im Rahmen der »Fokussierung 2025« hat NOVENTI in einem intensiven Jahr den Bereich Kundenservice neu strukturiert, neu aufgestellt und neu ausgerichtet. Im Zentrum stand und steht ein moder-

nes, hybrides Kundenmodell, das die Vorteile von digitaler und analoger Kundenkommunikation kombiniert. Die gesetzten Zielwerte wurden Ende 2023 erreicht.

»2023 war ein sehr hartes Jahr – herzlichen Dank an unsere Kundinnen und Kunden für ihr Verständnis und an unsere Mitarbeitenden für ihre Leidenschaft«



»Offen gesagt, 2023 war ein sehr hartes Jahr«, erklärt Dr. Silvio Kusche, Bereichsvorstand Marketing, Kommunikation & Kunden (CMO) von NOVENTI. »Nach den einschneidenden Fokussierungsmaßnahmen, der Trennung von Mitarbeitenden und den damit verbundenen öffentlichen Spekulationen hatten wir teilweise ein vier- bis fünffaches Anruf- und Ticketvolumen unserer Kundinnen und Kunden. Die Erreichbarkeitswerte lagen am Boden, die Stimmung der Mitarbeitenden ebenso. Zu so einem Zeitpunkt den erstmals zusammengeführten Kunden-Bereich

zu übernehmen und aufzurichten, war eine echte Herausforderung und ein Tatsachenbericht dazu wäre abendfüllend. Entscheidend für uns ist, dass wir Ende des Jahres unsere hoch gesteckten Ziele erreicht haben und seitdem in die Detailoptimierungen gegangen sind. Ich bedanke mich sehr herzlich für das Verständnis unserer Kundinnen und Kunden und für die Leidenschaft unserer Mitarbeitenden; beides hat diesen Erfolg ermöglicht. Jetzt sind wir der starke Partner für unsere Kundinnen und Kunden.«

37

Kundenservice ist jetzt der starke Partner unserer Kundinnen und Kunden

Personelle Ressourcen werden so eingesetzt, dass langfristig eine hohe Servicequalität sichergestellt ist. Benötigte Informationen lassen sich rund um die Uhr über verschiedene Kommunikationskanäle im Selfservice abrufen. Bei individuellen Fragestellungen und in Notfallsituationen stehen die NOVENTI-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter persönlich zur Verfügung.

Dahinter stecken harte Arbeit und viel Engagement. Die Kolleginnen und Kollegen im NOVENTI-Kundenservice haben seit der Verkündung der Fokussierung Großes geleistet.

Eine Bestandsaufnahme.

Unsere neue Wissensdatenbanken und Kundenportale: mein-NOVENTI.de und azh-portal.de

Haben Kundinnen oder Kunden ein Problem oder eine Frage, finden Sie auf unseren Onlineportalen zahlreiche Tipps, Erklärvideos und Anleitungen. Für die Apotheken ist das unsere Kundenplattform mein-NOVENTI.de und für die Gesundheitsfachberufe azh-portal.de. Darin ist jeweils unser Ticketsystem integriert. Anliegen können hier gut strukturiert und ohne Wartezeit eingereicht werden. Die detaillierten Informationen helfen unserem Team dabei, das Ticket an die richtigen Expertinnen und Experten weiterzuleiten. So werden Probleme schnellstmöglich behoben.

E-Rezept: 85% mehr Ticketvolumen – trotzdem gleichgute Erreichbarkeitswerte

Besonders deutlich wurden die positiven Effekte der Neuausrichtung des Kundenservice bei der Einführung des E-Rezepts. Durch die Umstellung vom Papierrezept auf die elektronische Verordnung waren viele Apothekerinnen und Apotheker verunsichert und suchten deutlich häufiger Rat bei unserem Team. Insgesamt musste NOVENTI im Januar 2024 85 Prozent mehr Tickets im Vergleich zum durchschnittlichen Aufkommen bearbeiten. Durch die Neustrukturierung und Neuaufstellung des Kundenservice, die damit verbundenen Prozess und den Einsatz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnte das Ticketvolumen trotzdem zeitnah bearbeitet werden. Dabei konnte ein Teil der Anfragen über digitale Kontaktmöglichkeiten und Hilfestellungen über unsere Kundenplattform mein-NOVENTI.de bewältigt werden. Dringliche Anliegen der Kundinnen und Kunden hat der NOVENTI-Kundenservice mit hoher Priorität kompetent beantwortet. Unsere Erreichbarkeitswerte konnten trotz des großen Kundenvolumens gehalten werden.

Höchstwerte bei der Erreichbarkeit der Notfall-Hotline

Auch bei der Notfall-Hotline hat sich das hybride Kundenservice-Modell ausgezahlt. Kundinnen und Kunden wünschen sich heutzutage natürlich einen 24/7-Zugriff auf digitale Informationsquellen. Gleichzeitig bleibt die persönliche Hotline weiterhin für wichtige Anliegen erreichbar. Diese Herangehensweise führte zu einer deutlichen Verbesserung der Servicequalität und zur Erreichung der Kunden-KPIs. Die Notfall-Hotline ist stets und sofort für unsere Kundinnen und Kunden erreichbar. Die Erfüllung der Kundenbedürfnisse wurde durch die Einführung unserer neuen Kundenservice-Strategie Anfang des Jahres 2023 und durch die Umsetzung in den darauffolgenden 12 Monaten ermöglicht. Wir haben umfangreiche Fehleranalysen und Notfallszenarien integriert, durch die wir unsere Prozesse optimieren und ein Echtzeit-Controlling einführen konnten.

38 Schließungsquote deutlich erhöht – Ticketberg abgearbeitet

Auch im Bereich Gesundheitsfachberufe ist eine deutliche Steigerung der Kundenzufriedenheit sichtbar. Neben Apothekerinnen und Apothekern schenken auch Fachkräfte in den Bereichen Physio- und Ergotherapie sowie Orthopädie oder Sanitätshäuser und Betreuungsdienste im Bereich Pflege NOVENTI das Vertrauen. In

diesen Berufsgruppen konnten die Kolleginnen und Kollegen aus dem Kundenservice die Schließungsquote bei den Tickets innerhalb des Jahres 2023 von 94 auf 130 Prozent erhöhen. Das bedeutet, dass monatlich mehr Kundenanliegen abschließend bearbeitet und geschlossen als neu erstellt wurden. Der hohe Ticketberg konnte abgearbeitet werden, so dass insgesamt auf Tagesaktualität gearbeitet wird. Ein echter Meilenstein.

Unser Einsatz für den bestmöglichen Kundenservice in 2024

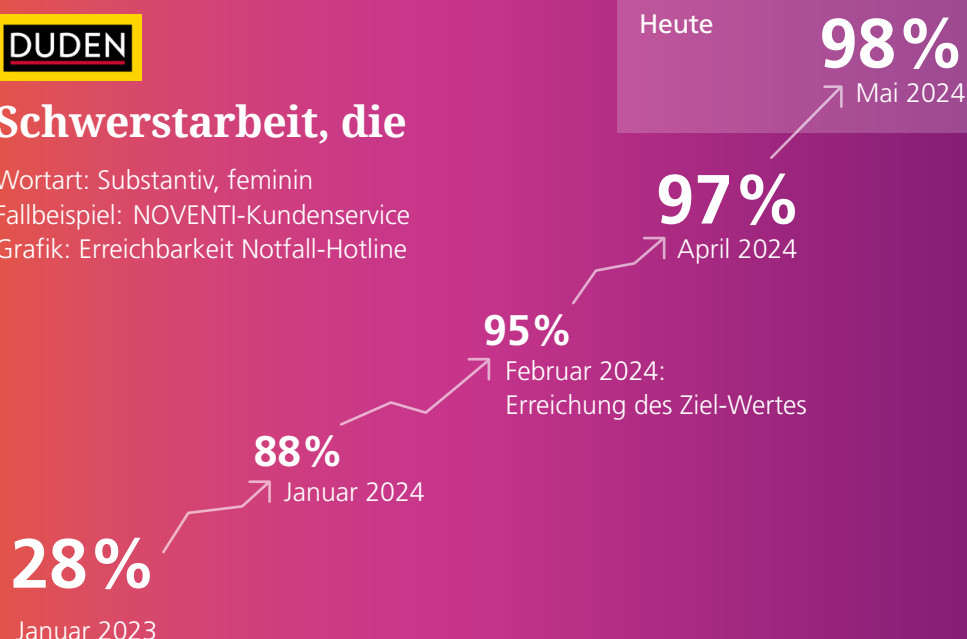
Die »Fokussierung 2025« zeigt Wirkung und wir freuen uns über die bereits erzielten Fortschritte. Es gilt nun, darauf weiter aufzubauen. Der Fokus für das Jahr 2024 ist vor allem auf folgende fünf Aufgaben gerichtet:

- 01 | Prozessoptimierungen & Digitalisierung**
- 02 | Automatisierung des Kundenservice**
- 03 | Einführung KI-basierter Assistenzsysteme**
- 04 | Ausbau des Standorts in Brasov/Rumänien**
- 05 | Weitere Verbesserung der Kundenzufriedenheit**

DUDEN

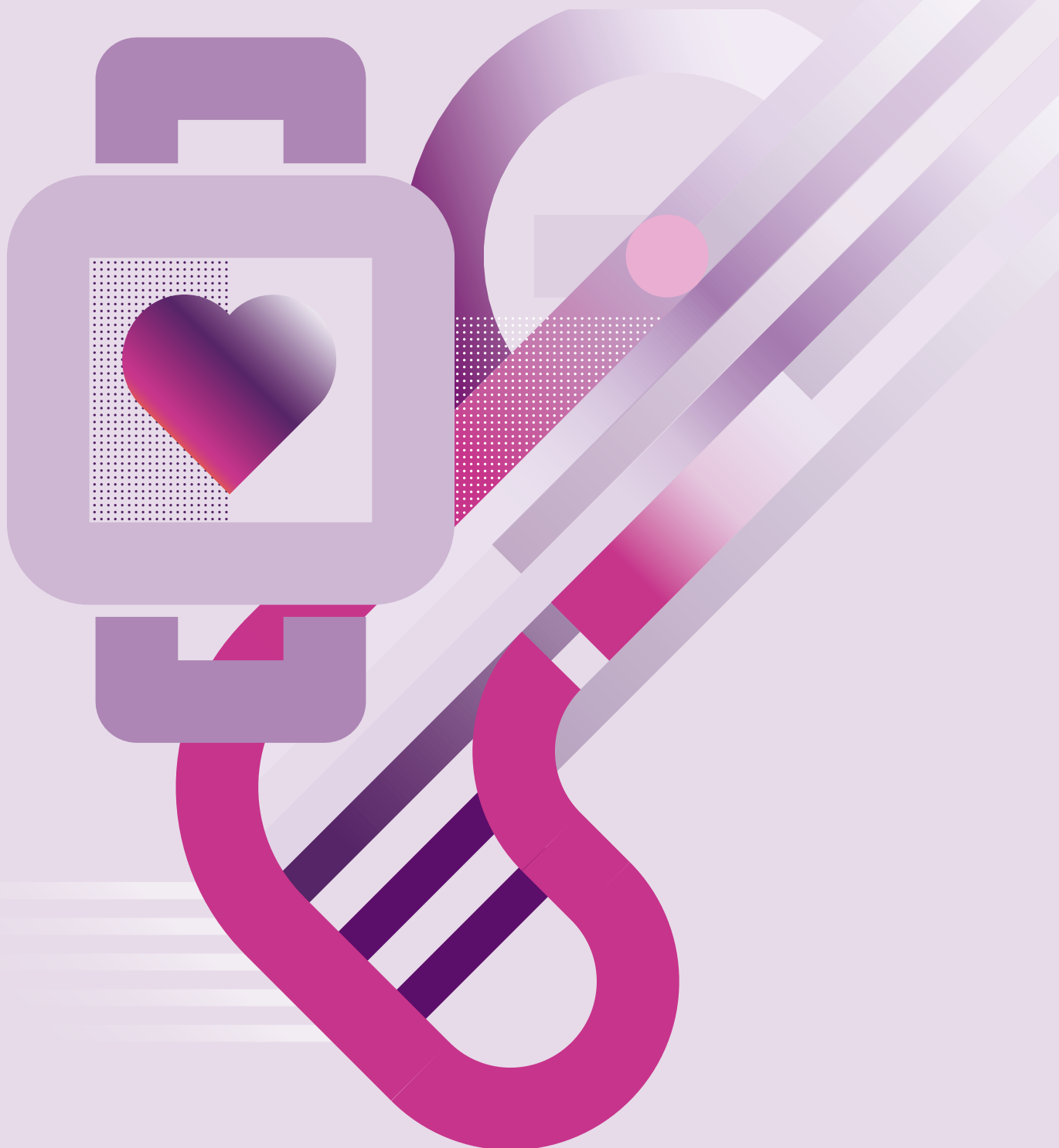
Schwerstarbeit, die

Wortart: Substantiv, feminin
Fallbeispiel: NOVENTI-Kundenservice
Grafik: Erreichbarkeit Notfall-Hotline



39 CLAIM

Mehr Zeit für Gesundheit



40 MEHR ZEIT FÜR GESUNDHEIT

Unsere Mission für das Gesundheitssystem

Gesundheit und Zeit gehören fest zusammen. Für Leistungserbringerinnen und -erbringer im Gesundheitswesen ist es notwendig, sich Zeit zu nehmen. Zeit für die Behandlung von Patientinnen und Patienten, Zeit, sie gut zu informieren. Zeit, ihnen zuzuhören, und Zeit, die richtigen gesundheitlichen Entscheidungen in ihrem Sinne zu treffen. Besonders im hektischen Alltag von Apotheken und Gesundheitsfachberufen darf dieser Grundsatz deshalb nicht verloren gehen. Doch das ist gar nicht so leicht, denn die Aufgaben haben sich in den vergangenen Jahren stark verändert. Die allmonatliche APOkix-Umfrage im Mai 2023 ergab, dass 39 Prozent der Apothekerinnen und Apotheker mehr als die Hälfte des Arbeitstages mit bürokratischen Tätigkeiten verbringen, die noch dazu ihr größter Stressfaktor sind.* Auch Physiotherapeutinnen und -therapeuten und weitere Gesundheitsfachberufe klagen über zu viel Bürokratie. Gepaart mit dem wachsenden Fachkräftemangel resultiert daraus, dass ihnen immer weniger Zeit für ihre eigentlichen Aufgaben bleibt: die Gesundheitserhaltung ihrer Patientinnen und Patienten.

Menschen und ihre Gesundheit im Mittelpunkt

Deshalb ist die Unterstützung durch einen starken und sicheren Partner entscheidend. NOVENTI arbeitet als Gesundheitsdienstleister kontinuierlich daran, allen Akteurinnen und Akteuren im Gesundheitswesen mit seinen Produkten und Dienst-

leistungen mehr Zeit zu verschaffen. Mehr Zeit für die persönliche Beratung der Patientinnen und Patienten.

»Mehr Zeit für Gesundheit« – so lautet aus diesem Grund unser neuer Claim. Es ist aber mehr als nur ein Claim. Es ist ein Leitsatz, der die Notwendigkeit unterstreicht, auch in herausfordernden Zeiten das Wesentliche nicht aus dem Blick zu verlieren: den Menschen und seine Gesundheit. **Für ein Gleichgewicht zwischen Menschlichkeit und Wirtschaftlichkeit.**

Wir setzen uns für eine Gesundheitsversorgung ein, in der Menschlichkeit und Wirtschaftlichkeit Hand in Hand gehen. Wir sind der Möglichmacher, mit dem unsere Kundinnen und Kunden den digitalen Wandel beruhigt angehen und umsetzen können. Mit unseren Produkten und Dienstleistungen möchten wir ihnen zugleich neue Chancen eröffnen und ihnen mehr Zeit geben, um die Vorteile der wohnortnahen Gesundheitsversorgung, wie die persönliche Beratung, gewinnbringend einzusetzen und sich gegen die wachsende Online-Konkurrenz zu behaupten.

»Mehr Zeit für Gesundheit« ist unser Leistungsversprechen an unsere Kundinnen und Kunden.

»Mehr Zeit für Gesundheit« ist für uns keine Plattitüde, sondern eine Mission. Eine Mission, der sich NOVENTI verpflichtet, um die Gesundheit aller zu fördern.

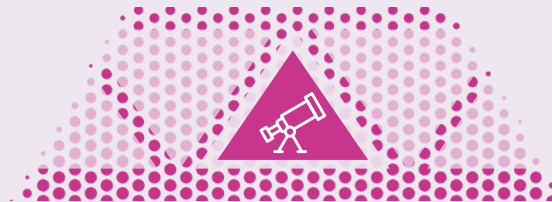
* Quelle: <https://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/news/artikel/2023/05/30/buerokratie-ist-der-groesste-stressfaktor>

DAFÜR STEHEN WIR
MEHR ZEIT
FÜR GESUNDHEIT



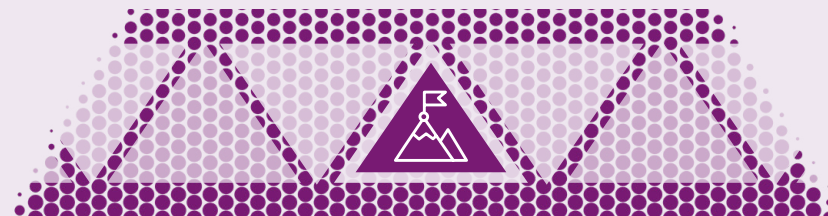
Unser Purpose

Wir setzen uns für ein Gesundheitswesen ein, in dem der Mensch an erster Stelle steht.



Unsere Vision

Durch unsere Leistung ermöglichen wir unseren Kundinnen und Kunden mehr Zeit, ihrer Berufung zu folgen. So bringen wir Menschlichkeit und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen in Einklang.



Unsere Mission

NOVENTI bietet sichere und verlässliche Abrechnungs- und Branchenlösungen aus einer Hand, um unsere Kundinnen und Kunden zu entlasten und Mehrwerte zu schaffen.



Unsere Werte

Kollaboration, Innovation, Transparenz, Kundenfokus,
Dynamik, Unternehmertum, Wertschätzung

42 ENGAGEMENT

Engagement für die Branche



43 ENGAGEMENT FÜR DIE BRANCHE

NOVENTI steht an der Seite der Vor-Ort-Apotheken

Es sind herausfordernde Zeiten für die Apothekerinnen und Apotheker in Deutschland.

Ob Fachkräftemangel, Apothekensterben, Kostensteigerungen oder die lange überfällige, aber bislang ausbleibende Honoraranpassung. Der Online-Versandhandel spekuliert durch das E-Rezept auf größere Marktanteile und auch die Drogeriemärkte stehen in den Startlöchern. Bei den Apothekenprotesten 2023 waren Vertreterinnen und Vertreter von NOVENTI und dem FSA mit tausenden Apothekerinnen und Apothekern gemeinsam vor Ort in Stuttgart und Dresden, um ein starkes Signal in Richtung Bundesregierung zu senden. Auch NOVENTI-Vorstand Mark Böhm warb vor Ort für die zentrale Forderung der ABDA, den Festzuschlag endlich auf 12 Euro je verschreibungspflichtige Arzneimittelpackung zu erhöhen.

NOVENTI unterstützt »Düsseldorfer Erklärung«

Damit sich die Rahmenbedingungen für die Apothekerschaft verbessern, stehen wir auch klar hinter der »Düsseldorfer Erklärung«, einer Resolution für eine faire Vergütung der Apotheken vor Ort. Die zentrale Forderung der Resolution, die am Deutschen Apothekentag in Düsseldorf Ende September 2023 verlesen wurde, ist der Appell an die Bundesregierung, das Apothekenhonorar nach



13. Jahres des Stillstands auf 12 Euro anzuheben. Es ist ein wichtiges Kernelement, um die gesundheitliche Versorgung in Deutschland zu gewährleisten. Diese Anhebung würde nicht nur die Existenz vieler Apotheken in Deutschland sichern, sondern auch das Berufsbild der Apothekerin und des Apothekers für den so dringend benötigten Pharmazienachwuchs attraktiver machen. Darüber hinaus sollte die Honorierung an die gesamtwirtschaftliche Entwicklung gekoppelt sein, indem sie durch einen regelhaften Mechanismus jährlich mittels eines Dynamisierungsfaktors angepasst wird. Die ABDA weist zu Recht darauf hin, dass die Apotheken bislang nicht von einem in anderen Bereichen üblichen Kosten- und Inflationsausgleich profitieren konnten.

Versorgung im europäischen Vergleich lediglich im unteren Drittel

Verschiedene Zahlen unterstreichen zudem die Dringlichkeit zu handeln: Aktuell kommen in Deutschland auf 100.000 Einwohner im Schnitt nur noch 20,8 Vor-Ort-Apotheken. Im EU-Durchschnitt sind es 32. Deutschland liegt somit EU-weit lediglich im unteren Drittel.¹ Deshalb gilt es die Apotheke zu schützen und ihre Leistungen auszubauen – damit eine qualitativ hochwertige Gesundheitsversorgung auch in Zukunft gewährleistet ist.

Reichweitenstarke Kampagnen für die Vor-Ort-Apotheke

Mit verschiedenen Kampagnen macht NOVENTI regelmäßig auf die Herausforderungen in der Apotheken-Branche und auf die Bedeutung der Apotheke im deutschen Gesundheitssystem aufmerksam. Im Dezember 2023 haben wir beispielsweise den Einsatz der Vor-Ort-Apotheken gerade während der Weihnachtsfeiertage gewürdigt. Während viele Menschen Heiligabend und Weihnachten mit ihren Familien verbringen, sind Apothekerinnen und Apotheker in dieser Zeit mit Nacht- und Notdiensten erreichbar und bieten – auch wenn in Deutschland fast alles stillsteht – eine individuelle Gesundheitsversorgung.

Auch am jährlichen Tag der Apotheke steht NOVENTI fest an der Seite der Apotheken. Mit aufmerksamkeitsstarken Kampagnen wird der Fokus besonders an diesem Tag auf die Apothekerschaft gelenkt. Unter dem Motto »Apotheke mit Herz« haben wir uns 2023 für den unermüdlichen Einsatz der Pharmazeutinnen und Pharmazeuten bedankt. Mit Mailings, Social-Media-Postings, Webannern und ausdrucksstarken Postern für das Schaufenster wurde eine große Reichweite für den Berufsstand erreicht. Und auch 2024 wird NOVENTI nicht müde, auf die Herausforderungen und vor allem auf die wichtige Rolle der Vor-Ort-Apotheken aufmerksam zu machen.



Wir stehen an der Seite der
Apothekerinnen und Apotheker

Die Zukunft der Vor-Ort-Apotheke: persönlich und digital

Die Apotheke vor Ort befindet sich in einer Zeit des Wandels. Es ist klar, dass auch die Apothekerinnen und Apotheker umdenken müssen, um die eigenen Stärken gegenüber der wachsenden Konkurrenz auszuspielen, die Chancen der Digitalisierung zu nutzen und die eigene Zukunft zu sichern. Die Einführung des E-Rezepts hat gezeigt, dass die Branche sich den neuen digitalen Herausforderungen stellt und ihnen gewachsen ist. Um nachhaltig zukunftsfähig zu sein, braucht es allerdings die Unterstützung der Politik. Transformation kostet Geld. Deswegen wird aus gutem Grund gefordert, dass den Apothekerinnen und Apothekern bei der Digitalisierung des deutschen Gesundheitssystems finanziell unter die Arme gegriffen werden muss. NOVENTI als apothekeneigenes Unternehmen wird weiterhin fest an der Seite der Apotheken vor Ort stehen, auf Missstände im Gesundheitssystem aufmerksam machen und eine der wichtigsten Säulen des deutschen Gesundheitssystems verteidigen: die Vor-Ort-Apotheke.

¹ Quelle: <https://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/news/artikel/2024/05/06/wirtschaftsbericht-signale-eines-massiven-umbruchs>

45 DER APOTHEKENMARKT 2023

Apotheke



Gemeinsam den Wandel gestalten

2023 war ein bewegendes Jahr für den gesamten Apothekenmarkt. Die Branche wird digitaler und befindet sich im Wandel. Darüber hinaus haben zahlreiche politische Aktionen Apothekerinnen und Apotheker zum Protest bewegt. Diese Marktentwicklungen haben NOVENTI, neben den eigenen internen Umbrüchen, stark beschäftigt. In dieser Zeit arbeitet NOVENTI hart an der Gestaltung dieser Transformation und steht weiterhin als Stütze und Partner hinter den Kundinnen und Kunden und der gesamten Apothekerschaft.

Das hat den Markt bewegt

Als apothekereigenes Unternehmen ist NOVENTI eng mit den Apotheken verbunden und entwickelt seine Lösungen und Dienstleistungen stets in ihrem Sinne weiter. NOVENTI unterstützt genau dort, wo es erforderlich ist. Dafür ist es notwendig, die Geschehnisse und Entwicklungen der Branche zu antizipieren und Lösungen zu erarbeiten.

Eine Übersicht der politischen und technischen Entwicklungen des Jahres 2023 sowie der langfristigen Herausforderungen, denen Apothekerinnen und Apotheker gegenüberstehen, zeigt auf, wo besonderer Handlungsbedarf besteht:

2023

POLITISCHE UND TECHNISCHE ENTWICKLUNGEN

FEBRUAR

ABDA veröffentlicht politischen Forderungskatalog.

JUNI

Ein ganztägiger Protesttag mit bundesweiten Apothekenschließungen.

JULI

E-Rezepte können über die elektronische Gesundheitskarte (eGK) eingelöst werden.

SEPTEMBER

Ausweitung des Protests: weitere bundesweite Apothekenschließungen.

NOVEMBER

Apothekenprotestmonat mit zahlreichen Protestaktionen.

DEZEMBER

Eckpunktepapier für die Apothekenreform des Gesundheitsministeriums.

Im Februar 2023 stellte die ABDA (Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände e. V.) einen politischen Forderungskatalog. Anstoß hierfür war die Erhöhung des Kassenabschlags und die damit einhergehende Absenkung des Apothekenhonorars für zwei Jahre. Eine der zentralen Forderungen ist die Erhöhung des Festbetrags für Fertigarzneimittel.

Da das Bundesministerium für Gesundheit (BMG) auf die Forderungen der ABDA vom Jahresanfang nicht einging, folgte am 14. Juni 2023 ein ganztägiger Protesttag. Bundesweit blieben Apotheken an diesem Tag geschlossen und es gab zentrale Kundgebungen in mehreren deutschen Städten, darunter Düsseldorf und Berlin.

Weitere Proteste folgten im September 2023. NOVENTI unterstützte in diesem Zusammenhang die »Düsseldorfer Erklärung« – eine Resolution für eine faire Vergütung der Apotheken vor Ort (mehr dazu im Kapitel »Engagement für die Branche«). Weil weiterhin keine Verbesserung der Situation in Aussicht war, wurde der November 2023 schließlich als Protestmonat ausgerufen. Im ganzen Land fanden große Kundgebungen, flächendeckende Apothekenschließungen und zahlreichen Protestaktionen statt.

Ende des vergangenen Jahres kam zudem Bewegung in die bereits seit Monaten angekündigte und viel diskutierte Apothekenreform. Bereits im Koalitionsvertrag 2021 – 2025 zwischen SPD, Grünen und FDP ist die Novellierung des Gesetzes zur Stärkung der Vor-Ort-Apotheken verankert. Kurz vor Weihnachten 2023 stellte der Bundesminister für Gesundheit, Karl Lauterbach, dann die Eckpunkte für die Apothekenreform vor. Sie zielt auf eine Stabilisierung der Apothekenzahlen ab, insbesondere auf dem Land, beispielsweise durch Telepharmazie oder die einfachere Gründung von Zweigapotheken. Apothekerinnen und Apotheker sollen zudem anders vergütet werden, wobei der Fixbetrag erhöht und der prozentuale Anteil gesenkt wird. Die geplante Reform stieß auf gemischte Reaktionen innerhalb der Apothekerschaft.

Ein übergeordnetes Thema für den Apothekenmarkt war außerdem die schrittweise Einführung des E-Rezepts. Bereits 2002 starteten erste Pilotprojekte zum E-Rezept – doch wirklich eingeführt werden sollte es dann erst gut 20 Jahre später. Nach einer Testphase mit einigen Probeläufen, die bereits 2022 begann, nahm das E-Rezept besonders Mitte des Jahres 2023 mit dem neuen Einlöseweg über die elektronische Gesundheitskarte (eGK) ordentlich an Fahrt auf. Während davor – gemessen am gesamten Rezeptvolumen – noch insgesamt recht wenige E-Rezepte eingelöst wurden (Januar 2023: 1 Mio.¹), stieg die Anzahl ab dem 1. Juli von rund 2 Mio.² bis Dezember 2023 auf 10 Mio.³. Eine dynamische Entwicklung, die deutlich zeigt, dass dieser Weg auf breite Akzeptanz stieß und dem E-Rezept damit zum Durchbruch verhalf.



Langfristige Herausforderungen der Apotheken

Apothekenschließungen

In den vergangenen 20 Jahren ist die Zahl der Apotheken in Deutschland stetig gesunken. Der bislang größte Rückgang binnen einem Jahr wurde jedoch 2022 verzeichnet – in diesem Jahr haben 393 Apotheken geschlossen. Im Jahr 2023 ist die Zahl weiter auf insgesamt 17.571 gesunken – ein Rekordtief. Das entspricht einer Apothekendichte von knapp 20 Apotheken je 100.000 Einwohner.⁴ Allerdings sind die Unterschiede regional groß: Während die Versorgungslage in den Ballungsräumen und städtischen Regionen gut ist, gibt es dünn besiedelte Regionen in Mecklenburg-Vorpommern, Brandenburg, Sachsen-Anhalt und an der Südgrenze von Bayern. Um diesen Entwicklungen entgegenzuwirken, fordert die ABDA die Politik dazu auf, die Apotheken-Honorare anzupassen. Sie begründet die Schließungen unter anderem mit einer seit Jahren andauernden Unterfinanzierung.

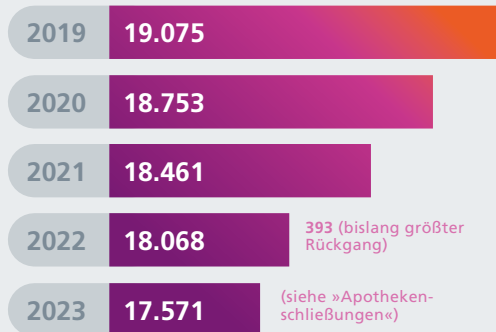
¹ Quelle: <https://de.statista.com/infografik/31287/elektronisches-rezept-und-elektronische-patientenakte-in-deutschland/>

² Quelle: <https://www.gematik.de/newsroom/news-detail/pressemitteilung-alle-apotheken-koennen-e-rezepte-ueber-die-e-rezept-app-erhalten>

³ Quelle: <https://www.gematik.de/newsroom/news-detail/aktuelles-10-million-eingeloeste-e-rezepte>

⁴ Quelle: <https://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/news/artikel/2024/05/06/wirtschaftsbericht-signale-eines-massiven-umbruchs>

48

Entwicklung der Zahl der Apotheken in Deutschland in den vergangenen Jahren:**Fachkräftemangel**

Daneben ist der Fachkräftemangel auch in der Apothekenbranche angekommen – egal ob PTAs, PKAs oder approbierte Apothekerinnen oder Apotheker: Überall fehlt Personal. In der Apokix-Umfrage vom April 2023⁵ gaben lediglich sieben Prozent der Apothekeninhaberinnen und -inhaber an, keine Probleme aufgrund fehlender Mitarbeitender zu haben. Die Suche gestaltet sich oftmals schwierig: 42 Prozent der Befragten konnten im vergangenen Jahr nahezu keine ausgeschriebene Stelle erfolgreich besetzen. Auf dem Land ist der Fachkräftemangel über alle Beschäftigungsgruppen hinweg ausgeprägter als in der Stadt. Das ist ein ernstzunehmendes Problem, denn eine qualitativ hochwertige, wohnortnahe Beratung sowie die stete Gesundheitsversorgung können nur mit genügend Personal gewährleistet werden.

Lieferengpässe

Die Verfügbarkeit von Arzneimitteln ist ein separates Problem, das sich seit einigen Jahren verschärft. Denn heutzutage wird eine Vielzahl von Wirkstoffen im Ausland hergestellt. Außerdem gibt es für manche Medikamente weltweit nur wenige Produzenten. Kommt es dann zu Produktionsausfällen, Qualitätsmängeln oder Problemen in der Lieferkette, kann das die Medikamentenversorgung in Europa gefährden. Für Apotheken bedeutet das Management von Lieferengpässen vor allem einen erheblichen Mehraufwand. Sie setzen sich täglich dafür ein, dass daraus keine Versorgungsengpässe werden.

NOVENTI-Lösungen für den Apothekenmarkt**Hohe Kundenzufriedenheit durch fokussiertes Produktportfolio**

Durch passende Software lassen sich einige der Herausforderungen, vor denen Apotheken derzeit stehen, bewältigen – da Prozesse digital abgebildet und Apothekerinnen und Apotheker damit entlastet werden. Sie können ihre Ressourcen effektiver nutzen, sparen sich bürokratischen Aufwand und es bleibt mehr Zeit für die Beratung.

Auch aus diesem Grund hat NOVENTI durch die Fokussierungsmaßnahmen das eigene Produktportfolio weiter geschärft: Kundinnen und Kunden sollen noch bessere Alltagsunterstützung durch die NOVENTI-Lösungen finden. Die Produktzufriedenheit steht bei allen Entwicklungen an vorderster Stelle.

Ein Zeichen für das Vertrauen und die Zufriedenheit erhielt NOVENTI auf der expopharm 2023: Zum zweiten Mal in einem Jahr haben die Kundinnen und Kunden das Unternehmen als »Bestes Abrechnungszentrum« ausgezeichnet. Die Ehrung basiert auf der »Favoritenstudie 2023«, einer Marktumfrage des Magazins »Die erfolgreiche Apotheke«, an der mehr als 500 Apothekerinnen und Apotheker im Zeitraum Juni bis Juli 2023 teilnahmen. Bereits im Mai 2023 wurde NOVENTI im Rahmen des Kooperationsgipfels des BVDK (Bundesverband Deutscher Apothekenkooperationen e. V.) in München ebenfalls zum »Besten Abrechnungszentrum« gekürt. Ein bedeutender Anteil an diesem positiven Ergebnis ist dabei auf die Zug-um-Zug-Abtretung, die den Apotheken Abrechnungssicherheit bietet, zurückzuführen.

Das neue Tarifsysteem und Preisanpassung

Eine weitere Neuerung für NOVENTIs Kundinnen und Kunden war das zum 1. November 2023 eingeführte Tarifsysteem. Dank einer Anpassung, die individuell auf das jeweilige Abrechnungsvolumen zugeschnitten ist, profitieren einige Kundinnen und Kunden von einer Senkung der Gebühren.

⁵ Quelle: <https://www.ifhkoeln.de/fachkraeftemangel-fordert-apotheken-heraus/>

Die neue flexible Finanzierungsgebühr orientiert sich an der Zinsentwicklung. Das sorgt für mehr Transparenz. Für Kundinnen und Kunden gelten bei sinkenden Zinsen zudem reduzierte Finanzierungskosten. Zusätzlich wurde die Energiekostenpauschale signifikant gesenkt. Trotz der Herausforderungen durch steigende Zinsen und die Inflation, welche die Kosten erhöhen, verpflichtet sich NOVENTI zu fairen, marktgerechten Preisen, was durch das Tarifsystem erreicht wurde.

PROKAS® Evolution – die Warenwirtschaft der Zukunft

Ende 2023 wurde das Warenwirtschaftssystem PHARMASOFT eingestellt. Diese Entscheidung markiert einen wichtigen Schritt in der Konsolidierung der bisher fünf verschiedenen Warenwirtschaftslinien von NOVENTI und spiegelt das Engagement wider, Ressourcen effizienter zu nutzen und sich auf die innovativsten Lösungen zu fokussieren. Um den Nutzern von PHARMASOFT den Übergang zu erleichtern, hat NOVENTI einen nahtlosen Wechsel zu PROKAS® angeboten, einem Warenwirtschaftssystem, das bereits als Premiumlösung im Markt etabliert ist. Es ist nicht nur für seine Sicherheit und Effizienz bekannt, sondern auch für die Integration modernster Technologien.

PROKAS® Evolution, die neueste Entwicklung in dieser Produktlinie, wurde auf der expopharm präsentiert und verspricht, die Leistungsfähigkeit des Systems durch Neuerungen einschließlich eines neuen Kompilers, moderner Programmiersprachen und einer verbesserten Oberflächentechnologie weiter zu steigern.

NOVENTI als verlässlicher Partner in stürmischen Zeiten

Das Jahr 2023 war für NOVENTI und den Apothekenmarkt in Deutschland ein Jahr voller Veränderungen. NOVENTI hat sich – in dieser sehr herausfordernden Zeit – als starker Partner der Apotheken positioniert. NOVENTI unterstützte aktiv die Apothekerschaft in ihren politischen Anliegen und reagierte auf die wirtschaftlichen Herausforderungen mit flexiblen und kundenorientierten Lösungen.

NOVENTI ist ein aktiver Marktgestalter, der die Digitalisierung im Gesundheitswesen gezielt vorantreibt und auf sich wandelnde Bedürfnisse des Marktes und seiner Kundinnen und Kunden reagiert. Das Unternehmen sucht aktiv das Gespräch mit der Apothekenkundschaft und setzt sich an ihrer Seite dafür ein, die Vor-Ort-Versorgung langfristig sicherzustellen.

PROKAS® Evolution – die Warenwirtschaft der Zukunft



50 Fit für das E-Rezept



51 Fit für das E-Rezept

Am 1. Januar 2024 wurde das E-Rezept in Deutschland für verschreibungspflichtige Medikamente verpflichtend eingeführt. Für das deutsche Gesundheitssystem stellt es einen wichtigen Schritt hin zu einer besseren, digitalen Gesundheitsversorgung dar.

Als apothekereigenes Unternehmen und größter Rezeptabrechner in Deutschland war es uns ein

wichtiges Anliegen, alles zu tun, um den Start des elektronischen Rezepts in den Apotheken möglichst reibungslos zu gestalten. Um dieses Ziel zu erreichen, hat NOVENTI die Einführung bereits im Vorfeld mit einer Reihe von Maßnahmen unterstützt.

Verstärkter Kundenservice und Self-Service-Materialien

Um die Apothekerinnen und Apotheker auf die Umstellung vorzubereiten, hat NOVENTI bereits früh das Service-Angebot aufgestockt. Seitdem stehen auf der Kundenplattform mein-NOVENTI.de ausführliche Materialien zur Verfügung, darunter Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ), Anleitungen und Checklisten zur Selbsthilfe bei Ausfällen der Telematikinfrastruktur (TI) oder E-Rezept-Notfällen. Außerdem können Kundinnen und Kunden Schulungsvideos abrufen sowie an kostenfreien Trainings und regelmäßigen Online-Sprechstunden teilnehmen. Auch individuelle Fragen an die Expertinnen und Experten von NOVENTI finden in diesem Rahmen Gehör.

Ein weiterer zentraler Schritt war die Erweiterung des Kundenservices denn das Ticketvolumen war durch das E-Rezept immens gestiegen. Fortan waren mehr Spezialistinnen und Spezialisten im Einsatz, um bei den unterschiedlichen Anliegen gezielt und schnell unterstützen zu können – mit Erfolg: Trotz deutlich mehr Tickets blieb die Schließungsquote stabil bei 94 Prozent.

Die eingeleiteten Schritte halfen und helfen unserem Team dabei, Lösungen für Fehlerquellen schnell zu finden und unseren Kundinnen und Kunden Hilfestellung zu bieten.



Kundenplattform mein-NOVENTI.de

52 Den Fortschritt fördern

Durch unsere langjährige Expertise im Abrechnungs- und Softwaremarkt und den tiefen Einblick in die Apotheken, vor allem durch unseren Eigentümer, den FSA e. V., konnte unser NOVENTI-Team die Herausforderungen der flächendeckenden Nutzung des E-Rezepts gut antizipieren. Wir sind stark im Markt verankert und in Gremien vertreten. Unser Netzwerk nutzten wir auch in der Vorbereitung und im gesamten Prozess der E-Rezept-Einführung. So standen wir beispielsweise in engem Austausch mit der gematik – der Nationalen Agentur für Digitale Medizin. NOVENTI ist ein wichtiger Sparringspartner für neue Entwicklungen und Veränderungen in der Branche.

Intern haben wir unsere IT-Kapazitäten für das E-Rezept hochgefahren und umfangreiche Tests durchgeführt. Dafür wurde die E-Rezept-Einführung technisch simuliert, um zum einen eine

einfache Abrechnung zu gewährleisten und zum anderen den steigenden Anfragen seitens der Kundinnen und Kunden gewachsen zu sein. Ziel war es, bis Mitte des Jahres 2023 in allen Bereichen E-Rezept-ready zu sein. Der stufenweise Roll-out im Vorfeld der verpflichtenden Einführung half uns zudem dabei, mögliche Probleme unsererseits bereits präventiv zu lösen. So waren wir auf die neue Situation bestens vorbereitet und begrüßten die wachsende Akzeptanz des E-Rezepts bereits vor der Einführung zum Januar 2024. Unsere Services und auch unsere Server laufen stabil und performant. Damit konnten wir den Übergang zum E-Rezept so reibungslos gestalten wie kein anderer Abrechner am Markt. Mittlerweile wurden bereits mehr als 81 Millionen E-Rezepte über NOVENTI abgerechnet.

(Stand Juni 2024)

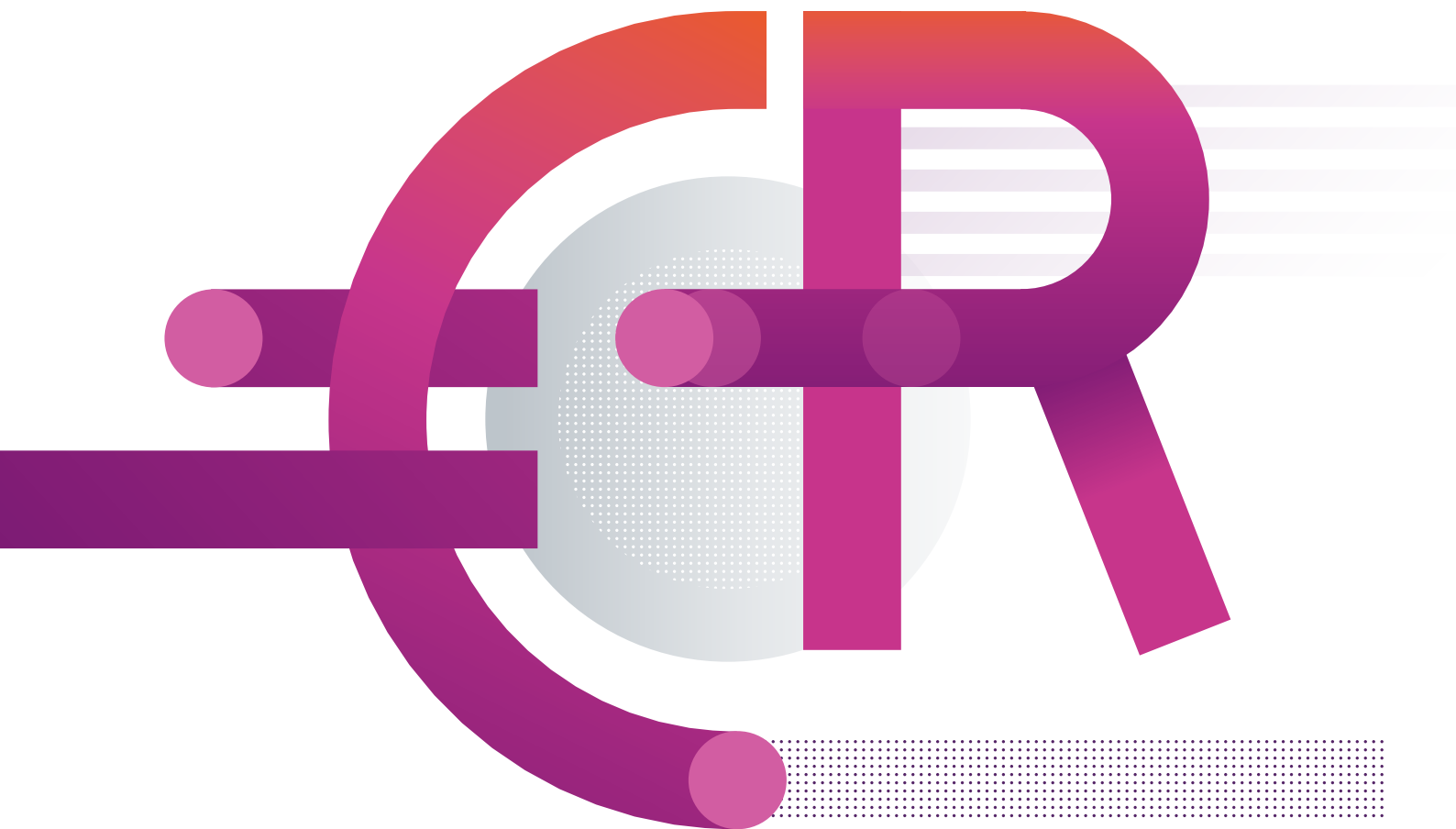
Win-win-Situation für Patientinnen und Patienten und Apotheken

Das E-Rezept bietet, wenn vollständig etabliert und eingeführt, enorme Vorteile. Patientinnen und Patienten profitieren unter anderem von einem bequemerem und schnelleren Einlöseweg, erhöhter Datensicherheit, sowie mittelfristig von neuen und verbesserten digitalen Anwendungen

(z. B. Medikationsplan, Wechselwirkungscheck). Für Apotheken soll sich der Verwaltungsaufwand deutlich reduzieren. So wird wieder mehr Zeit für Beratung und das Wohl der Patientinnen und Patienten frei. Eine Win-win-Situation für alle.

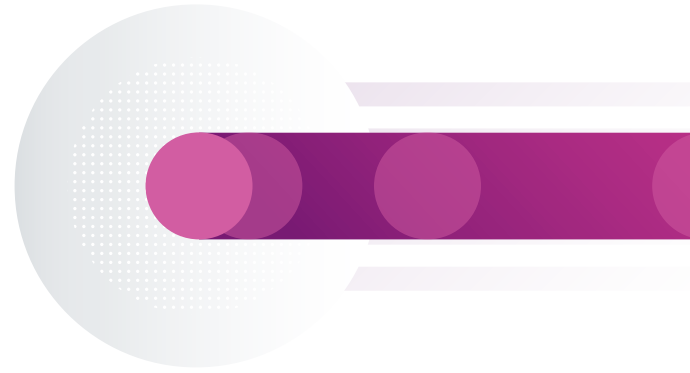
53 DIE ZUG-UM-ZUG-ABTRETUNG

Sicher abrechnen mit NOVENTI



54 DIE ZUG-UM-ZUG-ABTRETUNG

Sicher abrechnen mit NOVENTI



Sicherheit in der Rezeptabrechnung ist für Apotheken essenziell. Es liegt im Selbstverständnis von NOVENTI als Marktführer in Deutschland im Bereich Abrechnung höchste Standards zu setzen und ihre Einhaltung zu gewährleisten. Seit mehr als 120 Jahren ist NOVENTI der zukunftsichere Begleiter der Apothekerinnen und Apotheker – ohne dass es in der Unternehmensgeschichte jemals zu einer eigenverschuldeten Verzögerung bei der Auszahlung der Rezeptabrechnung kam.

Als das Apothekenrechenzentrum AvP im Jahr 2020 Insolvenz anmeldete, ging ein Beben durch die Branchen. Denn dadurch war auch die Existenz von gut 3.000 Apotheken bedroht, die bei AvP ihre Rezepte abrechneten. Es standen teilweise sechsstellige Abschlagszahlungen aus. NOVENTI reagierte mit schneller, unbürokratischer und konsequenter Hilfe und stellte Millionen von Euro bereit. Zudem wurde ein Sicherheitsmechanismus in der eigenen Abrechnung etabliert: die Zug-um-Zug-Abtretung.

»Die Rezeptabrechnung unserer Kundinnen und Kunden ist zu jeder Zeit und ausnahmslos sichergestellt.«

Frank Steimel, Vorstand Finanzen



55 Zug-um-Zug-Abtretung – wie funktioniert das genau?

Ziel der Zug-um-Zug-Abtretung war und ist es, die Forderungsabtretung für die Apotheken vorteilhafter zu regeln. Sie ist Teil unserer Vertragsbedingungen für Abrechnungsskundinnen und -kunden und stellt eine rechtliche Absicherung dar. Bis unsere Kundinnen und Kunden die Auszahlung ihrer Rezeptgelder erhalten, bleiben sie uneingeschränkte Eigentümerinnen beziehungsweise Eigentümer der korrespondierenden Rezepte. So kann die Apotheke die Herausgabe der Rezepte jederzeit verlangen. Damit bietet NOVENTI maximalen Schutz für die Rezeptabwicklung.

Klare Aufgabentrennung von NOVENTI HealthCare GmbH und NOVENTI Health SE

Ein weiterer wichtiger Sicherheitsbaustein für die Rezeptabrechnung ist die klare Differenzierung des Abrechnungsgeschäfts der NOVENTI HealthCare GmbH (NHC) von der Geschäftstätigkeit der NOVENTI Health SE (SE). Dadurch sind die geschäftlichen Tätigkeiten der SE und das Abrechnungsgeschäft für die Apotheken, Krankenhausapotheken und Gesundheitsfachberufe und damit die Finanzen der NHC strikt voneinander getrennt. Operativ wird diese Trennung durch separierte Konten- und Buchhaltungskreise sowie durch getrennte Refinanzierungen und Kontrollmechanismen umgesetzt. Darüber hinaus sorgen eine separate Liquiditätssteuerung und die Abbildung diverser Unternehmensfunktionen in gesonderten Abteilungen für mehr Kundensicherheit. So wird das Abrechnungsgeschäft im Bereich »Factoring Operations«, die NHC-Unternehmensfinanzen in den Bereichen »Finanzen« und »Controlling« abgebildet. Als Factoring-Unternehmen im Sinne des § 1 Abs. 1a Satz 2 Nr. 9 KWG unterliegt die NOVENTI HealthCare GmbH der Aufsicht durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) in Zusammenarbeit mit der Deutschen Bundesbank.

Weitere Kontrollmechanismen: dreistufiges Kontrollkonzept

Des Weiteren hat NOVENTI ein dreistufiges Kontrollkonzept eingeführt. Es besteht im ersten Schritt aus unabhängigen Kontrollen bereits in der operativen Abwicklung. Die Überwachung der operativen Abwicklung durch Kontrollinstanzen wie eine eigene Risikomanagement- und Compliance-Abteilung (Stufe 2) und die unternehmenseigene interne Revision (Stufe 3) stellen die nächsten Sicherheitsschritte dar. Weiterhin wird dieses System regelmäßig durch externe Wirtschaftsprüfer und Kontrollinstanzen validiert. Im Zuge dessen hat NOVENTI im Jahr 2023 ebenfalls einen monatlichen Prüfmechanismus installiert, der sicherstellt, dass die zweckgebundenen Mittel für das Abrechnungsgeschäft nicht anderweitig verwendet werden.

Langfristige Sicherheit: vorzeitige Verlängerung des Konsortialkredits

Ein wichtiges Zeichen im Geschäftsjahr 2023 war die vorzeitige Verlängerung des Konsortialkredits. Im Gegensatz zum klassischen Kreditgeschäft, bei dem in der Regel ein Kreditinstitut involviert ist, verteilt sich bei einem Konsortialkredit die Kreditlast auf mehrere Kreditgeber. Mit der vorzeitigen Verlängerung des Kredits hat das Bankenkonsortium unter Führung der Deutschen Apotheker- und Ärztebank NOVENTI ihren vollen Rückhalt und das langfristige Vertrauen signalisiert.

Die Rezeptabrechnung an die Kundinnen und Kunden ist dementsprechend – wie seit dem Jahre 1900 – zu jeder Zeit und ausnahmslos sichergestellt.

56 eSICHERHEITSKONZEPT

eSicherheit



eSicherheitskonzept

Für alle Eventualitäten gewappnet.

Als apothekereigenes Unternehmen sorgen wir bei NOVENTI für eine zuverlässige Anbindung der Apotheken an die Telematikinfrastruktur (TI), gewährleisten die fristgerechte Implementierung der vorgegebenen TI-Fachdienste wie E-Rezept, Kommunikation im Medizinwesen (KIM) oder elektronische Patientenakte (ePA) und stellen Schutzmechanismen zur Verfügung, die bei Problemen mit der technischen Infrastruktur greifen.

Das leistet die Telematikinfrastruktur

Die Telematikinfrastruktur ist das sichere Gerüst für digitale Anwendungen im Gesundheitswesen. 2011 kam nach einigen Jahren der Planung die erste Generation auf den Markt. Zuständig ist die 2005 gegründete gematik GmbH. Seither verbindet die TI die Akteure in der Gesundheitsbranche, darunter Apotheken, Arztpraxen, Physiopraxen und Krankenhäuser, mit einem digitalen und sicheren Netz. Denn der reibungslose Austausch von Daten ist essenziell für eine schnelle, moderne Gesundheitsversorgung. Und das bietet die TI: Sicherheit und die richtigen Daten zur richtigen Zeit am richtigen Ort. Denn Gesundheitsdaten

sind hochsensibel und bedürfen eines besonderen Schutzes. So muss immer nachvollziehbar bleiben, von wem welche Informationen stammen, und auch der Zugriff muss klar geregelt sein.

Die TI ist essenziell für digitale Prozesse im Gesundheitswesen. Das bekannteste Beispiel ist derzeit das E-Rezept, denn die elektronischen Verordnungen werden über die TI übermittelt.

Ein Sicherheitsnetz rund um die TI

Die Liste an potenziellen Risiken, die die TI in einer Apotheke zum Stillstand bringen können, ist lang: von Hackerangriffen über Geräteschäden bis hin zu zerbrochenen Karten. Fällt die Infrastruktur aus, ist beispielsweise weder ein Abruf noch eine Belieferung oder Abrechnung von E-Rezepten möglich. Auch E-Medikationspläne können nicht mehr ausgelesen oder die spätere Nutzung von KIM durchgeführt werden. Umso wichtiger ist es, präventiv zu agieren. Daher bietet NOVENTI den Kundinnen und Kunden ein **eSicherheitskonzept**, das sich schützend um die TI legt und eine Vielzahl an effektiven Vorsorgemaßnahmen beinhaltet:

**E-REZEPT-CLOUD-BACKUP:**

Backups von E-Rezepten werden, sobald sie von der TI heruntergeladen wurden, in der persönlichen E-Rezept-Cloud gespeichert. So geht auch bei technischen Defekten (wie einem Server-/Stromausfall) kein E-Rezept verloren.

**INTERNETAUSFALLSICHERHEIT:**

Im Falle eines Ausfalls der Internetverbindung springt mit Hilfe des LTE-Router-Redundanz-Konzepts eine komplette Leitungs- und Hardware-Redundanz ein.

**TI AS A SERVICE:**

2023 haben wir die Verbindung zur TI noch mittels eines Redundanz-Konnektors sichergestellt. Im Jahr 2024 stellen wir nun auf TI as a Service um. Mit diesem cloudbasierten Dienst können Apotheken ihre Effizienz steigern sowie Sicherheits- und Compliance-Anforderungen erfüllen – ohne dass sie sich um die technische Infrastruktur kümmern müssen.

**UNTERBRECHUNGSFREIE STROMVERSORGUNG:**

Wenn das örtliche Stromnetz schwankt oder komplett ausfällt, sorgt die unterbrechungsfreie Stromversorgung für Zuverlässigkeit und beugt Hardwareschäden vor.

**CYBERCARE-SCHUTZ:**

Bei Cyberattacken und Betrug sind die Apothekerinnen und Apotheker finanziell abgesichert.

**eHBA- UND SMC-B-ERSATZKARTEN:**

Geht die eHBA- oder SMC-B-Karte verloren, kann die betroffene Apotheke keine Verbindung zur TI herstellen – wir empfehlen eine Ersatzkarte, damit Apothekerinnen und Apotheker für den Fall der Fälle gewappnet sind.

**ABRECHNUNGSSICHERHEIT
AUCH BEIM E-REZEPT:**

Die Abrechnungsfähigkeit eines E-Rezepts wird schon während der Abgabe mittels Rezeptvorprüfung kontrolliert. Mit Hilfe der Rezeptprüfung über scanDialog erhalten Apotheken einen höheren Re-taxschutz.

Mit unseren Lösungen stärken wir die digitalen Strukturen in Apotheken und bauen unser Angebot kontinuierlich aus. Denn Sicherheit und reibungslose Abläufe zählen auch für uns zu den wichtigsten Bausteinen für unsere Softwarelösungen und sie wiederum sind ein zentraler Teil eines funktionierenden Gesundheitssystems. Mit dem umfangreichen eSicherheitskonzept von NOVENTI können Apotheken ihre TI bestmöglich schützen und sich beruhigt auf das Wesentliche konzentrieren: die Versorgung ihrer Kundinnen und Kunden.

59 GESUNDHEITSFACHBERUFE

Der Weg in die digitale Zukunft



60 Gesundheitsfachberufe: der Weg in die digitale Zukunft

Ob elektronische Patientenakten, teilweise digitalisierte Abrechnungsprozesse oder eine elektronische Widerspruchsbearbeitung – die Digitalisierung des Gesundheitswesens bietet eine Vielzahl von Chancen für Gesundheitsfachberufe. Sie hilft beispielsweise Physiotherapeutinnen und Physiotherapeuten, aber auch Orthopädietechnikerinnen und Orthopädietechnikern, administrative Aufgaben zu erleichtern und so den Fokus noch stärker

auf die Patientinnen und Patienten bzw. Kundinnen und Kunden zu legen. Ein weiterer wichtiger Schritt in die Digitalisierung ist die Anbindung an die Telematikinfrastruktur (TI), die in den Jahren 2026 und 2027 ansteht und die Prozesse im Praxisalltag positiv verändern wird. Als NOVENTI ist es unser Anspruch, die Fachberufe im Gesundheitswesen auf diesem Weg mit passenden Serviceangeboten und digitalen Lösungen zu begleiten.

Entwicklungen im Geschäftsjahr 2023

NOVENTI Ora – professionelle Praxisverwaltung leicht gemacht

Um auf den digitalen Wandel gut vorbereitet zu sein, hat NOVENTI auch im Geschäftsjahr 2023 seine Produkte stetig weiterentwickelt.

Das Fokusprodukt im Heilmittelbereich ist NOVENTI Ora, das Physiotherapie-, Logopädie-, Ergotherapie-, Podologie- oder Massagepraxen auf allen Ebenen der Verwaltung, Organisation, Dokumentation sowie der betriebswirtschaftlichen Auswertung und Abrechnung unterstützt. Unsere

Produktentwicklung arbeitet stets daran, neue Rechtsvorschriften, neue praktische Funktionen und die Anbindung an die TI zeitnah umzusetzen. Beispielsweise fingen die Kolleginnen und Kollegen bereits 2023 an, die für April 2024 geplante Einführung der Blankoverordnung Ergotherapie in die Systeme zu integrieren. Bei diesem Verordnungstyp bestimmen Ergotherapeutinnen und Ergotherapeuten über das abzugebende Heilmittel, dessen Menge und die Frequenz der Behandlung.

NOVENTI Ora bietet Ihnen Lösungen:

- **Anschluss an die Telematikinfrastruktur**



Mobil: Ihr gesamtes Praxismanagement ist immer bei Ihnen, egal ob von unterwegs oder in der Praxis – all Ihre Daten und Termine sind stets synchronisiert.

- **Fortschreitende Digitalisierung im gesamten Gesundheitssystem**



Unabhängig: Sie benötigen keine speziellen Geräte. Loggen Sie sich mit jedem mobilen Gerät (Android/iOS) sowie Windows-PC oder Mac ein.

- **Mobile Datenverwendung von unterwegs und bei Hausbesuchen**



Einfach: Starten Sie dank einer intuitiven Benutzeroberfläche einfach mit Ihrer Praxisverwaltung, ganz ohne lange Einarbeitung.

- **Datensicherheit von Patientendaten**



Zukunftsorientiert: Egal was kommt, ob Preislistenaktualisierungen oder Updates, E-Rezept, TI-Anschluss: Sie müssen sich um nichts mehr kümmern.

- **Bearbeitung des eRezepts**



Datensicher: Datenspeicher in Deutschland. Daten sind sicher in der Cloud der Deutschen Telekom.

NOVENTI Flex – die Zukunft der Zeiterfassung

Ebenfalls in das zurückliegende Geschäftsjahr fällt die Einführung von NOVENTI Flex. Im September 2022 beschloss das Bundesarbeitsgericht, dass Unternehmen und Betriebe ab zehn Mitarbeitenden verpflichtet sind, ihre Arbeitszeiten zu erfassen. Der einfachste und sicherste Weg ist dabei, eine digitale Lösung zu nutzen. NOVENTI Flex ermöglicht Gesundheitsfachberufen eine mobile Zeiterfassung sowie Mitarbeiterverwaltung. Physiotherapie-, Logopädie- und Podologiepraxen, aber auch Ergotherapeutinnen und Ergotherapeuten profitieren in vielerlei Hinsicht: Mit NOVENTI Flex lassen sich nicht nur Arbeitszeiten einfach und lückenlos digital erfassen, auch Dienstpläne können schnell angelegt und Abwesenheiten verwaltet werden. Sämtliche Daten lassen sich auch flexibel per Smartphone oder Tablet in Echtzeit eingeben und auf alle eingerichteten internetfähigen Endgeräte einspielen.

NOVENTI myYOLO – Rehasport automatisieren und digitalisieren

Auch mit NOVENTI myYOLO lassen sich zeitaufwändige Verwaltungs- und Organisationsaufgaben digitalisieren und automatisieren. Egal ob Rehasport, Prävention, Fitnesskurse, Personal Training oder EMS (Elektromyostimulation) – bis zu 80 Prozent der Verwaltungszeit können Teams mit der cloudbasierten Plattform einsparen. Für die im Rehasport notwendige Flexibilität sorgt der Zugang auf alle relevanten Daten über verschiedene Endgeräte – vom stationären PC über Laptop und Tablet bis hin zum Smartphone. Zusätzlich bietet die Online-Software Analysen in Form von Tabellen, Diagrammen und Vergleichen, um fundierte Entscheidungen treffen zu können.

Kundenservice – Unterstützung nur einen Mausklick entfernt

Für NOVENTI ist es im Zuge der digitalen Transformation ein großes Anliegen, auch den Kundenservice digital, mobil und vor allem kundenfreundlich anzubieten. Das GFB-Kundenportal OnlineCenter ist die erste Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden, wenn sie Fragen zu den Produkten haben oder weiterführende Informationen benötigen. Mit den NOVENTI-Fachabteilungen kann direkt und datenschutzkonform kommuniziert werden. Seit 2023 erhalten alle Kundinnen und Kunden im OnlineCenter ihre Betriebsabrechnung elektronisch zugestellt. Da die bisherigen Postsendungen sehr umfangreich ausfallen können, ist die digitale Version ein weiterer Schritt hin zu einer papierfreien Praxis. Darüber hinaus haben wir das Service-Angebot im OnlineCenter inhaltlich mit nützlichen Informationen zu Produkten und weiteren Funktionen erweitert. Dazu gehört beispielsweise die E-Widerspruchsfunktion. Damit haben unsere Kundinnen und Kunden nun die Möglichkeit, Absetzungen der Krankenkassen direkt online zu widersprechen – bislang war das nur auf postalischem Weg möglich. Digitalisierte Preislisten helfen zudem, alle individuellen Verträge mit den Krankenkassen im Blick zu behalten.

Auch auf unserer Website finden Kundinnen und Kunden sowie Interessenten hilfreiche Tipps und Orientierung. In einem **Test** lässt sich beispielsweise herausfinden, wie digital die eigene Praxis bereits ist, unser **Blog** bietet die neuesten Informationen zu branchenspezifischen Themen und in unseren ausführlichen Whitepapers erklären wir anschaulich, welche Verbesserungen durch die **Telematikinfrastruktur** im Alltag entstehen, was bei der **Zeiterfassung** zu beachten ist oder wie unsere Software den größten Mehrwert bietet.

Zusätzlich bieten wir auch eine **Sprechstunde** für Nutzerinnen und Nutzer von NOVENTI Ora an und in zahlreichen **Webinaren** teilen unsere Expertinnen und Experten gerne ihr Wissen.

62

Die TI-Infrastruktur kommt

Zum 1. Januar 2026 wird die Anbindung an die Telematikinfrastruktur für viele Praxen verpflichtend. Ziel ist es, die bisherigen papierbasierten Prozesse durch digitale Verfahren abzulösen. Bereits seit dem 1. Januar 2021 besteht für Physiotherapeutinnen und Physiotherapeuten, Hebammen und Pflegedienste die Möglichkeit, in die Telematikinfrastruktur einzusteigen und ihre Vorteile zu nutzen. NOVENTI ist bestens auf die TI-Anbindung der Gesundheitsfachberufe vorbereitet und steht mir Kompetenz an der Seite der Kundinnen und Kunden, denn durch die Implementierung in den Apotheken schöpfen wir aus einem weitreichenden Erfahrungsschatz. Darüber hinaus haben wir individuelle Prozesse aus den Bereichen Heilmittel und Hilfsmittel sowie Pflege entwickelt, um den Übergang möglichst komplikationsfrei zu gestalten. Genaue Informationen sind im oben genannten Whitepaper enthalten.

Ein Blick in die Zukunft

Das deutsche Gesundheitssystem steht vor einer Mammutaufgabe. Auf der einen Seite steigt durch den demografischen Wandel der Bedarf an gesundheitlicher Versorgung. Auf der anderen Seite fehlen dem Gesundheitswesen die Fachkräfte. Das Statistische Bundesamt hat beispielsweise errechnet, dass bis 2026 über 50.000 Physiotherapeutinnen und -therapeuten fehlen. Die gute Nachricht: Der technologische Fortschritt bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten, um auf derzeitige und kommende Herausforderungen zu reagieren. Und die Produkte von NOVENTI zielen genau darauf ab: Wir möchten den Alltag für unsere Kundinnen und Kunden so effizient und stressfrei wie möglich gestalten. Unser erklärtes Ziel ist es vielmehr, dass sie in vollen Zügen von der digitalen Transformation des Gesundheitswesens profitieren. Wir denken dabei an eine vollständige digitale Praxis- und Patientenverwaltung, mobile und flexible Lösungen zur Terminplanung und -buchung, Telehealth-Angebote oder die unkomplizierte Abrechnung. Alles mit dem übergeordneten Ziel, die Akteurinnen und Akteure der Branche von administrativen Aufgaben zu befreien. Dafür wird NOVENTI weiterhin die Potenziale der digitalen Entwicklung beobachten und in die eigenen Produkte und Services integrieren. Für unsere Kundinnen und Kunden, für die Patientinnen und Patienten und für mehr Gesundheit.

TI-Einführung im Überblick

Physiotherapeutinnen und Physiotherapeuten können sich laut Gesetz ab 1. Juli 2021 freiwillig anbinden.

Hilfsmittelbetriebe können sich laut Gesetz ab 1. Januar 2024 freiwillig anbinden, verpflichtender TI-Anschluss für Pflegebetriebe.

Alle anderen Heilmittelberufe können sich laut Gesetz ab 1. Juli 2024 freiwillig anbinden, verpflichtende Umsetzung der eVerordnung für Pflege.

Weitere Gesundheitsberufe aus den Bereichen Heilmittel und Hilfsmittel folgen in den kommenden Jahren und müssen laut dem Digitale-Versorgung-und-Pflege-Modernisierungs-Gesetz (DVPMG) bis 1. Januar 2026 an die TI angeschlossen sein.

Die eVerordnung für Häusliche Krankenpflege und Außerklinische Intensivpflege ist ab 1. Juli 2026 gesetzlich vorgegeben.

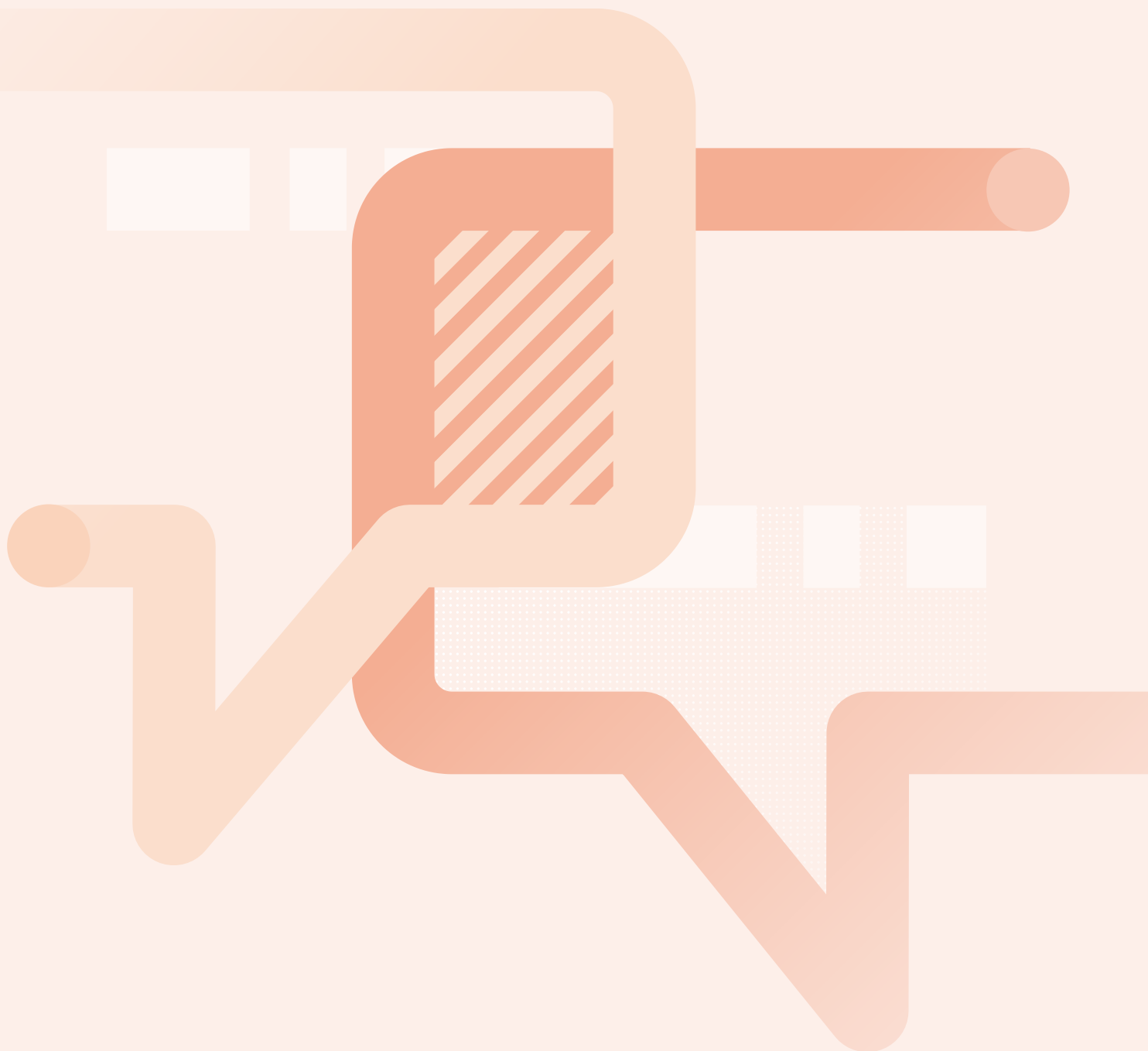
Die eVerordnung für Heilmittel ist ab 1. Januar 2027 gesetzlich vorgegeben, § 360 Abs. 7 SGB V.

Die eVerordnung für Hilfsmittel ist ab 1. Juli 2027 gesetzlich vorgegeben (inkl. Verbandmittel, Harn- und Blutteststreifen), § 360 Abs. 7 SGB V

Stand: 1. Januar 2024

63 NOVENTI IM DIALOG

Kundeninterview mit Tatjana Kandlen



64 NOVENTI IM DIALOG

»Mit NOVENTI Ora haben wir deutlich mehr Zeit für unsere Patientinnen und Patienten«



Tatjana Kandlen ist NOVENTI-Kundin seit der Gründung ihrer ersten Praxis für Physiotherapie und Krankengymnastik »Physio-Fit« in Mannheim. 2023 wurde sie – mittlerweile Inhaberin von zwei Praxen – mit dem Wechsel von der Software azh TiM zu unserer 1.000sten NOVENTI Ora-Kundin.

Im Interview verrät sie, welche Vorteile für Praxen durch die Digitalisierung entstehen und wie sie NOVENTI Ora einsetzt, um effizient und möglichst papierfrei zu arbeiten. Und auch wie ihre Mitarbeitenden und vor allem die Patientinnen und Patienten davon profitieren.

Liebe Frau Kandlen, wie hat sich der Alltag in der Physiotherapie in den vergangenen Jahren verändert?

Tatjana Kandlen: Wie alle Branchen befindet sich auch die Physiotherapie im digitalen Wandel. Wir haben bereits viele Prozesse umgestellt – auch aufgrund der Coronakrise. Beispielsweise sind in den vergangenen Jahren viele Onlineangebote in der Physiotherapie hinzugekommen. Und insgesamt ist alles mobiler geworden. Das nutzen die Patientinnen und Patienten, aber auch wir Therapeutinnen und Therapeuten profitieren. Administrative Tätigkeiten, beispielsweise die Abrechnung oder die Dienstplanung, können nun von überall aus erledigt werden. Das ist super für mich, da ich als Inhaberin viel Zeit am PC verbringe und das geht nun sehr gut von zu Hause aus.

Es war sicher nicht immer leicht, mit den Veränderungen Schritt zu halten. Erzählen Sie uns gerne ein wenig über die individuelle Digitalisierungsreise Ihrer Praxen.

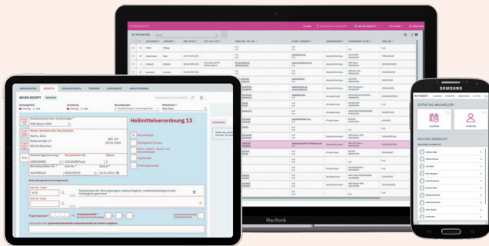
Tatjana Kandlen: Nach meiner Ausbildung war ich zunächst Angestellte. Schon damals spielte die Digitalisierung eine Rolle. Als ich im Alter von 40 Jahren dann meine eigene Praxis gründete, wurde das Thema noch präsenter, denn nun war ich selbst dafür verantwortlich, den Fortschritt voranzutreiben. Durch ein Fernstudium in der Coronazeit habe ich mich noch einmal intensiver mit der Digitalisierung auseinandergesetzt. Das hat mir geholfen, die Vorteile besser zu verstehen, und ich habe mich gezielt mit Lösungen auseinandergesetzt. Die Digitalisierung habe ich immer als nötigen Schritt empfunden, um meine Praxis zukunftsfähig aufzustellen und mit der Zeit zu gehen. Inzwischen kann es sich niemand mehr leisten, nur analog – quasi mit Stift und Zettel – zu arbeiten. Diejenigen, die bisher noch nichts unternommen haben, werden jetzt zur Digitalisierung »gezwungen«. Vor der Welle zu sein, ist deutlich angenehmer. Auch wenn bei uns noch nicht alles perfekt läuft und in den kommenden Jahren weitere Veränderungen anstehen – etwa der Anschluss an die TI –, eröffnet die Digitalisierung viele neue Möglichkeiten, sei es mehr Flexibilität im stressigen Alltag, die sorgfältigere Dokumentation oder neue Angebote, die wir online zur Verfügung stellen können.

Klingt ganz danach, als würden Sie die Digitalisierung als Segen sehen. Doch es gab sicher auch bei Ihnen Hindernisse, die es zu überwinden galt und gilt.

Tatjana Kandlen: Bei einem so einschneidenden Wandel kann es auch mal schwieriger werden, das ist klar. Am Anfang, gerade in der Gründungsphase einer Praxis, fragt man sich: Wo fange ich jetzt eigentlich an? Was ist der neueste Stand und bin ich da schon angekommen? Wohin geht die Reise? Und wie kann ich Mitarbeitende und Patientinnen und Patienten mitnehmen? Wirklich viele Fragen.

Mir hat es geholfen, mir bewusst zu machen, dass ich Physiotherapeutin und keine IT-Expertin oder Entwicklerin bin. Man muss lernen, dass man nicht immer alles verstehen kann, aber dass es Hilfe von eben diesen Expertinnen und Experten und auch Lösungen gibt, die einen unterstützen.

Ist NOVENTI Ora eine solche Hilfe für Sie?



Tatjana Kandlen: Absolut. Ich bin seit 2015 Abrechnungskundin bei NOVENTI. 2023 bin ich mit meinen Praxen von azh TiM zu NOVENTI Ora gewechselt. NOVENTI Ora ist modern und bietet viele Funktionen, die unseren Alltag extrem erleichtern. Zum Beispiel behalten wir den Überblick über die Behandlungen und die Daten der Patientinnen und Patienten – egal, wo wir sind. Und es gibt zahlreiche weitere Vorteile: Mit NOVENTI Ora machen wir einen großen Schritt in Richtung der papierfreien Praxis und leisten so auch unseren Beitrag zur nachhaltigen Transformation der Gesellschaft. Vor allem entlastet uns die Software unheimlich bei den vielen administrativen Aufgaben. Und ich behalte bei beiden Standorten alles im Blick. Mit nur einem Klick kann ich zwischen den Praxen wechseln, ohne dass ich das Programm neu starten muss. Auch auf Eingabefehler weist uns NOVENTI Ora hin. Es ist wirklich eine große Hilfe.

Der steigende bürokratische Aufwand in Gesundheitsfachberufen wird uns in Gesprächen mit Kundinnen und Kunden wie Ihnen immer wieder als eine der größten Herausforderungen und Stressfaktoren im Alltag genannt. Wie viel Zeit fließt denn wirklich in administrative Aufgaben?

Tatjana Kandlen: Bei der Leitung der Praxis sind 90 Prozent der Aufgaben administrativ. Leider. Da ich allerdings auch weiterhin als Therapeutin arbeite, ist es wichtig, dass der bürokratische Aufwand auf ein Minimum reduziert wird und wir uns auf das digitale System verlassen können. Denn auch meine Mitarbeitenden haben heutzutage einen hohen administrativen Aufwand zu bewältigen, da sie alles – die Anamnese, Diagnosen, Untersuchungen, Befunde, Therapien und ihre Wirkung sowie den Verlauf und vieles mehr – dokumentieren und prüfen müssen. Unsere Patientinnen und Patienten stehen immer im Zentrum unserer Arbeit, doch die administrativen Aufgaben müssen ebenfalls erledigt werden und das geht nicht von allein – noch nicht, das ist doch eine schöne Vorstellung. Es ist daher eine große Hilfe, wenn möglichst viel direkt digital gespeichert wird. So können wir Stift und Zettel liegen lassen. Befunde sind direkt im System vermerkt und das lästige Abtippen nach Terminen entfällt.

Das bedeutet, Sie setzen auch im Behandlungsraum Tablet oder Laptop ein?

Tatjana Kandlen: Ja, und das funktioniert wunderbar. Wir sparen dadurch viel Zeit und ehrlich gesagt wirkt es professioneller. Es wäre ein Traum, wenn irgendwann alles mobil möglich wäre – Tablet unter dem Arm und los ... Meiner Meinung nach ist die Digitalisierung Grundvoraussetzung für eine moderne Physiotherapiepraxis und wir müssen uns stetig weiterentwickeln.



So haben wir während eines Messebesuchs für beide Praxen elektronische Unterschriftenpads erworben. Unterlagen wie Vereinbarungen oder Datenschutzerklärungen werden nun digital unterschrieben. Ein weiterer Schritt, um uns nicht nur nachhaltiger, sondern auch professioneller aufzustellen. Zusätzlich können wir verschiedene Bilder unserer Praxis oder QR-Codes auf dem digitalen Unterschriftenpad hochladen. So fungiert es zugleich als Informations- und Werbemittel, beispielsweise wenn die Patientinnen und Patienten zur Anmeldung kurz warten müssen. Ich denke, wir leben die Digitalisierung bereits sehr gut in unseren Teams. Und auch von unseren Praktikantinnen und Praktikanten erhalten wir positives Feedback für unsere technische Ausstattung und unsere Software. Wir positionieren uns als attraktiver Arbeitgeber, bei dem fachliche Kompetenz durch Technologie gestützt wird. Es zählt sich aus, an unserer Seite einen Partner wie NOVENTI zu wissen, der uns auf diesem Weg begleitet und uns unterstützt.

In welchen Bereichen oder Momenten spüren Sie diese Unterstützung denn am meisten im Alltag?

Tatjana Kandlen: Tatsächlich hilft uns NOVENTI dabei, mehr Zeit für unsere Patientinnen und Patienten zu haben. Alle Daten lassen sich schnell eintragen, so hat jede und jeder im Team stets Zugriff auf die aktuellen Informationen. Wir behalten den Überblick, auch weil die Oberfläche und die Bedienung von NOVENTI Ora sehr nutzerfreundlich sind. Natürlich haben wir auch mal Fragen oder es treten Fehler auf. Doch auch hier wissen wir, dass der Support uns unterstützt. Entweder können wir direkt im OnlineCenter unsere Anfragen klären oder wir kontaktieren im Notfall den Kundenservice, den wir als sehr responsiv erleben. Was mir persönlich noch sehr wichtig ist, ist, dass uns NOVENTI und die Softwarelösung neue Impulse für unsere Arbeit geben. Es ist keine Lösung für den Moment, sondern eine, mit der wir aktiv die Zukunft unserer Praxen gestalten können. Wir haben viele Ideen und glauben daran, dass sie sich mit NOVENTI Ora auch realisieren lassen. Dafür sind wir sehr dankbar.

Eine abschließende Frage: Wie blicken Sie den weiteren Entwicklungen entgegen – Thema E-Rezept und TI-Anbindung?

Tatjana Kandlen: Generell sehe ich das positiv. Ich sehe die Erleichterung, die am Ende auf uns wartet. Natürlich werden die TI-Anbindung und die Umstellung auf das E-Rezept erstmal Zeit in Anspruch nehmen. Doch bei tiefgreifenden Veränderungen ist das meistens so. Wir können hier viel von unseren Kolleginnen und Kollegen in der Apotheke lernen, die die Umstellung gerade erleben – die im Großen und Ganzen gut verläuft. Ich informiere mich und bleibe auf dem neuesten Stand. Und ich weiß, an wen ich mich wenden kann, wenn es mal hakt.

Vielen Dank für das Gespräch, Frau Kandlen.

68 KONZERNBILANZ 2023



KONZERNBILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2023**31.12.2023****VORJAHR**

in EUR		
AKTIVA		
A. ANLAGEVERMÖGEN		
I. IMMATERIELLE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE		
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte	26.419.687,15	31.520.700,52
2. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	17.190.707,01	21.809.792,38
3. Geschäfts- oder Firmenwert	6.708.525,65	12.072.414,06
4. Geleistete Anzahlungen	40.450,55	14.592,00
	50.359.370,36	65.417.498,96
II. SACHANLAGEN		
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	9.965.818,98	9.996.669,78
2. Technische Anlagen und Maschinen	163.630,44	289.726,55
3. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	11.375.279,66	13.671.054,53
4. Geleistete Anzahlungen	180.302,93	1.757.553,73
	21.685.032,01	25.715.004,59
III. FINANZANLAGEN		
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	32.826,83	56.478,43
2. Beteiligungen an assoziierten Unternehmen	9.945.843,14	12.567.661,22
3. Beteiligungen	3.862.691,35	1.990.178,94
4. Wertpapiere des Anlagevermögens	480.238,60	211.305,12
5. Sonstige Ausleihungen	4.187.427,47	3.673.730,76
	18.509.027,39	18.499.354,47
B. UMLAUFVERMÖGEN		
I. VORRÄTE		
1. Roh, Hilfs- und Betriebsstoffe	22.443,07	189.654,05
2. Unfertige Erzeugnisse, unfertige Leistungen	688.176,78	1.603.521,82
3. Fertige Erzeugnisse und Waren	6.844.727,99	6.743.866,97
4. Geleistete Anzahlungen	0,00	85.000,00
	7.555.347,84	8.622.042,84
II. FORDERUNGEN UND SONSTIGE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE		
1. Forderungen aus Lieferung und Leistung	22.773.546,44	20.076.342,18
2. Forderungen aus Factoringgeschäft	772.630.609,58	780.195.024,20
3. Forderungen gegen Gesellschafter	98.559,05	0,00
4. Sonstige Vermögensgegenstände	17.943.313,78	14.733.684,43
	813.446.028,85	815.005.050,81
III. FLÜSSIGE MITTEL	319.802.926,30	234.169.729,07
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN	2.938.393,53	2.884.717,79
D. NICHT DURCH EIGENKAPITAL GEDECKTER FEHLBETRAG	38.039.778,47	26.881.864,88
	1.272.335.904,75	1.197.195.263,41
TREUHANDVERMÖGEN	80.648.164,40	65.487.876,37

KONZERNBILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2023**31.12.2023****VORJAHR**

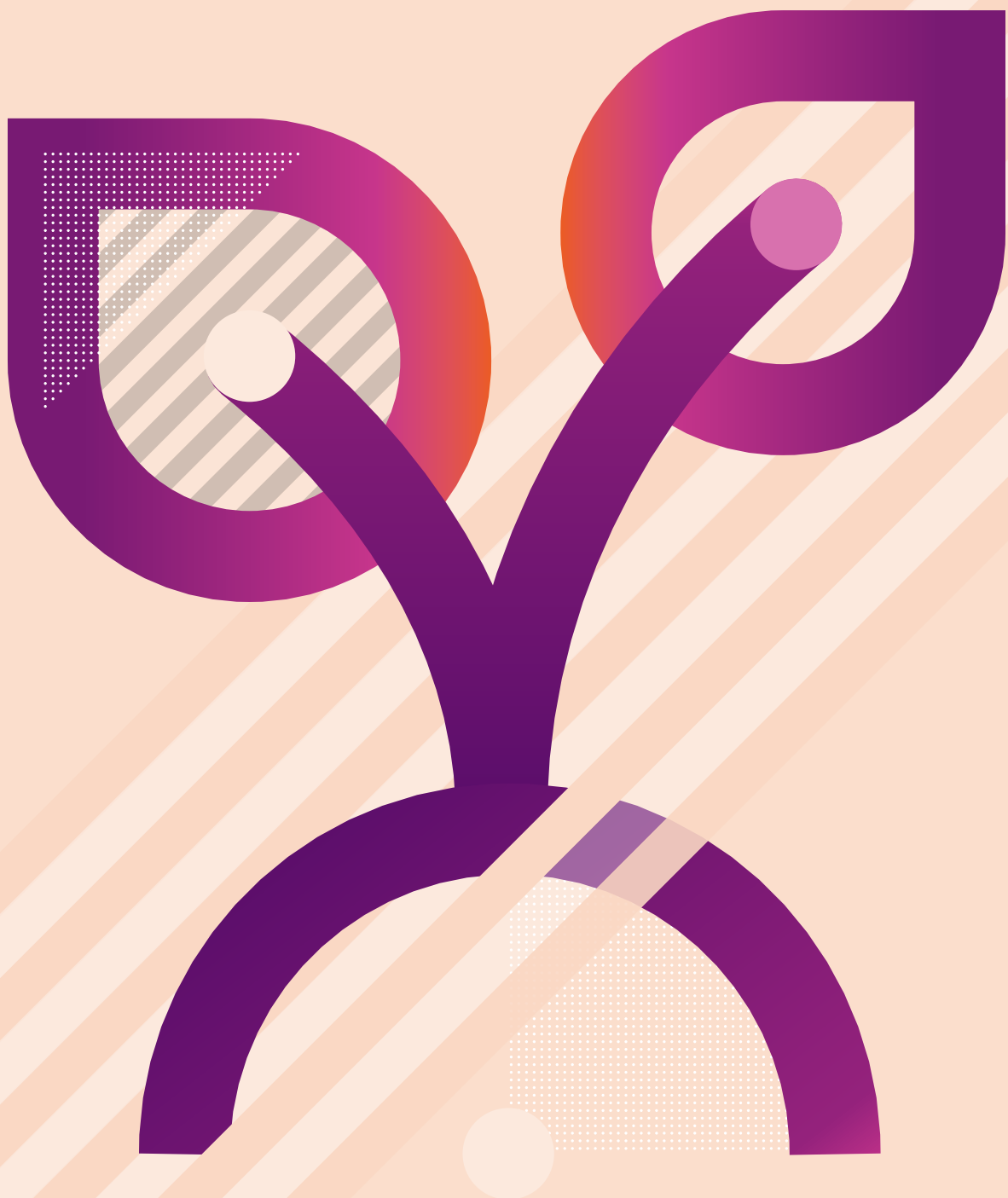
in EUR		
PASSIVA		
A. EIGENKAPITAL		
I. GEZEICHNETES KAPITAL		
1. Eingefordertes Kapital	45.000.000,00	45.000.000,00
2. Nicht eingeforderte ausstehende Einlagen	-1.410.000,00	-1.410.000,00
	43.590.000,00	43.590.000,00
II. KAPITALRÜCKLAGE	56.051.202,85	56.051.202,85
III. EIGENKAPITALDIFFERENZ AUS WÄHRUNGSUMRECHNUNG	198.554,22	107.878,62
IV. BILANZVERLUST, SOWEIT DURCH EIGENKAPITAL GEDECKT	-97.975.795,55	-98.088.277,27
V. NICHT BEHERRSCHENDE ANTEILE	-1.863.961,52	-1.660.804,20
B. RÜCKSTELLUNGEN		
1. Rückstellungen für Pensionen	9.104.497,92	9.778.793,76
2. Steuerrückstellungen	1.939.067,93	417.046,61
3. Sonstige Rückstellungen	25.219.045,22	57.140.320,84
	36.262.611,07	67.336.161,21
C. VERBINDLICHKEITEN		
1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	1.019.035.292,24	853.440.571,59
2. Erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen	220.000,00	592.971,76
3. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	10.969.455,08	13.065.490,23
4. Verbindlichkeiten aus Factoringgeschäft	193.055.694,77	249.573.955,41
5. Sonstige Verbindlichkeiten	9.358.696,89	10.898.579,38
	1.232.639.138,98	1.127.571.568,37
D. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN	6.165,67	162.122,63
E. PASSIVE LATENTE STEUERN	3.427.989,03	2.125.411,20

KONZERN-GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

	2023	VORJAHR
in EUR		
1. Umsatzerlöse	262.084.292,91	234.299.653,44
2. Verminderung (i.V. Erhöhung) des Bestands an fertigen und unfertigen Erzeugnissen	-877.021,91	549.125,22
3. Andere aktivierte Eigenleistungen	2.147.858,21	2.682.758,65
4. Sonstige betriebliche Erträge, davon aus der Währungsumrechnung EUR 97.641,25 (i.V. EUR 203.495,88)	19.193.659,32	7.418.871,98
	282.548.788,53	244.950.409,29
5. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	16.761.575,02	16.072.404,91
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	18.778.358,33	11.855.952,71
	35.539.933,35	27.928.357,62
6. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	101.101.558,72	137.170.590,01
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung davon für Altersversorgung EUR 329.613,47 (i.V. EUR 1.595.358,74)	16.254.375,64	19.724.275,44
	117.355.934,36	156.894.865,45
7. Abschreibungen		
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	14.509.064,62	16.775.859,65
b) auf Vermögensgegenstände des Umlaufvermögens, soweit diese die in der Kapitalgesellschaft üblichen Abschreibungen überschreiten	98.046,37	0,00
	14.607.110,99	16.775.859,65
8. Sonstige betriebliche Aufwendungen		
davon aus der Währungsumrechnung EUR 18.248,66 (i.V. EUR 564.834,72)	85.147.380,03	158.226.363,98
	29.898.429,80	-114.875.037,41
9. Erträge aus Beteiligungen	98.073,00	245.182,49
10. Ergebnis aus Beteiligungen an assoziierten Unternehmen	-3.978.958,08	-11.700.899,07
11. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	2.249.179,60	290.658,25
12. Abschreibungen auf Finanzanlagen	36.203,17	1.911.313,93
13. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	36.519.834,49	10.030.991,93
	-38.187.743,14	-23.107.364,19
14. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag		
(i.V. erstattete Steuern vom Einkommen und vom Ertrag) davon Aufwand aus latenten Steuern EUR 1.302.577,83 (i.V. Ertrag EUR 6.471.328,71)	2.801.496,99	-5.658.218,41
15. Ergebnis nach Steuern	-11.090.810,33	-132.324.183,19
16. Sonstige Steuern	176.827,45	835.099,90
17. Jahresfehlbetrag	-11.267.637,78	-133.159.283,09
18. Ergebnis nicht beherrschender Anteile	222.205,91	345.227,72
19. Konzernjahresfehlbetrag	-11.045.431,87	-132.814.055,37

72 NACHHALTIGKEITSBERICHT 2023

Nachhaltigkeits- bericht



73 INHALT

75 Vorwort und Kennzahlen

76 Über diesen Bericht

1. Nachhaltigkeitsmanagement bei NOVENTI

- 1.1. Verständnis von Nachhaltigkeit
- 1.2. Nachhaltigkeitsorganisation bei NOVENTI
- 1.3. Die NOVENTI-Nachhaltigkeitsstrategie
- 1.4. Nachhaltigkeitsengagement auf einen Blick
- 1.5. Ziele und Umsetzung

2. Ökologische Verantwortung

- 2.1. Klimaschutz
- 2.2. Ressourcenschutz
- 2.3. Biodiversität

3. Soziale Verantwortung

- 3.1. Mitarbeitende
- 3.2. Weiterentwicklung und Benefits
- 3.3. Sicheres und gesundes Arbeitsumfeld
- 3.4. Diversität und Chancengleichheit

4. Ökonomische Verantwortung

- 4.1. Nachhaltiger Unternehmenserfolg durch Beitrag zum Gesundheitswesen
- 4.2. Compliance und Datenschutz



74 VORWORT UND KENNZAHLEN

Die Frage der Nachhaltigkeit ist nicht nur eine Herausforderung unserer Zeit, sondern eine langfristige globale Verantwortung, die uns alle betrifft. Die drängenden Umweltprobleme, vor denen unsere Welt steht, erfordern entschlossenes Handeln und innovative Lösungen auf allen Ebenen der Gesellschaft. Für das Gesundheitswesen ist Nachhaltigkeit Teil seines Fundaments: Es geht um nichts weniger als unsere Lebensqualität und Gesundheit. Für NOVENTI ist nachhaltiges Handeln und Wirtschaften daher nicht nur eine Option, sondern ein integraler Bestandteil unserer DNA. Seit 2018 bemühen wir uns intensiv um CO₂e-Emissions-Vermeidung und -Reduktion und kompensierten als einer der ersten Branchenvertreter unsere eigenen verbleibenden CO₂e-Emissionen. Außerdem haben wir uns frühzeitig darum bemüht, durch medienwirksame Initiativen das Bewusstsein für Nachhaltigkeit

zu schärfen und Verbündete für dieses wichtige Thema zu gewinnen. Dabei haben wir gelernt, dass Fokussierung entscheidend ist. Folgerichtig haben wir im Zuge unserer strategischen Neuausrichtung 2023 einige Initiativen wie die klimaneutrale Apotheke und die Pflege von Bienenvölkern an NOVENTI-Standorten eingestellt. Dabei ist unser Engagement für Nachhaltigkeit insgesamt nicht weniger geworden, sondern soll nun lediglich zielgerichteter umgesetzt werden. Wir konzentrieren uns auf Maßnahmen, die deutliche und zu uns passende Mehrwerte schaffen. Unser Ziel ist es, unsere Ressourcen und Anstrengungen so einzusetzen, dass wir den größtmöglichen positiven Einfluss erzielen können. Wir sind überzeugt, dass wir durch fokussierte Maßnahmen und klare Prioritäten einen signifikanten Beitrag zu mehr Nachhaltigkeit und zum Wohl unserer Gesellschaft leisten können.

UNTERNEHMENSZAHLEN

40%

CO₂e-Einsparung im Vergleich zu 2019

25

Anzahl der Nationalitäten der Mitarbeitenden

56.429

Äquivalent zu 56.429 Tonnen CO₂e über Klimaprojekte seit 2018 gefördert

3

Vollständige Scopes bei CO₂e-Bilanzierung berücksichtigt

7.298

Im Service-Center aufbereitete Altgeräte zur Wiederverwendung

≈12

Millionen E-Rezepte im Januar 2024

31

Über 31 Milliarden Euro Abrechnungsvolumen

262

Millionen Euro Jahresumsatz hat NOVENTI erzielt

1.4.2024

Umsetzung des Lieferketten-sorgfaltspflichtengesetzes

75 ÜBER DIESEN BERICHT

Seit 2018 legt NOVENTI einen Nachhaltigkeitsbericht vor. Der aktuelle Bericht deckt die Geschäftsjahre 2023 und 2024 ab, sofern nicht anders angegeben. Die Daten beziehen sich auf den Stand vom 31. Dezember 2023 und behandeln die Unternehmen NOVENTI Health SE und NOVENTI HealthCare GmbH sowie deren 100%ige deutsche Tochtergesellschaften. Für eine konsistente Vergleichbarkeit haben wir uns bei der Berichterstattung am Nachhaltigkeitsbericht von 2022 orientiert, der nach den GRI-Standards

(Global Reporting Initiative) erstellt wurde. Ab dem Geschäftsjahr 2025 werden wir unsere Berichterstattung gemäß den Vorgaben der CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) anpassen. Für das Geschäftsjahr 2024 planen wir im Jahr 2025, wie bereits in der Vergangenheit alle zwei Jahre, einen Zwischenbericht zu unserer Nachhaltigkeit zu veröffentlichen. Bei Anregungen und Fragen wenden Sie sich bitte an: nachhaltigkeit@noventi.de

1. NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT BEI NOVENTI

1.1. VERSTÄNDNIS VON NACHHALTIGKEIT

Nachhaltigkeit ist weit mehr als nur ein Modewort; sie ist ein zentrales Element für das Wohlbefinden unserer Erde und aller darauf lebenden Lebewesen einschließlich uns Menschen. Sie ist eng mit der ökologischen, gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Gesundheit verknüpft und spielt eine entscheidende Rolle für die individuelle Gesundheit jedes Einzelnen von uns. Ein gesundes ökologisches Gleichgewicht ist die Basis für unsere physische und psychische Gesundheit. Daher ist es von entscheidender Bedeutung, dass wir nachhaltig wirtschaften, um unseren Planeten zu schützen und langfristigen Wohlstand sowie Stabilität zu gewährleisten. Soziale Nachhaltigkeit, die das Wohlbefinden und die Gerechtigkeit innerhalb unserer Gesellschaft fördert, ist eng mit der psychischen Gesundheit verknüpft und spielt eine ebenso wichtige Rolle. Wir engagieren uns aktiv im Bereich der Corporate Social Responsibility und setzen dabei konsequent auf das Vorsorgeprinzip. Unser Ziel ist es, potenzielle Nachhaltigkeitsrisiken und negative Entwicklungen frühzeitig zu erkennen und präventive Maßnahmen zu ergreifen. Angesichts unseres Handlungsschwerpunkts im Gesundheitswesen nimmt das Thema Gesundheit einen besonders wichtigen Platz in unserer Nachhaltigkeitsstrategie ein. Für uns bei NOVENTI ist es von zentraler Bedeutung, einen Beitrag zu einer nachhaltig gesunden Zukunft für uns alle zu leisten.

1.2. NACHHALTIGKEITSORGANISATION BEI NOVENTI

Unternehmerische Nachhaltigkeit sollte nicht isoliert betrachtet werden, sondern erfordert einen ganzheitlichen Ansatz, der alle Unternehmensbereiche mit einbezieht. Die Themenfelder Ökologie, Soziales und Governance werden durch sämtliche Unternehmensfunktionen beeinflusst und wirken selbst auch auf alle Unternehmensfunktionen. Daher ist das Nachhaltigkeitsmanagement bei NOVENTI strategisch in der Unternehmensführung verankert, um das gesamte Engagement effektiv

zu steuern und zu fördern. Seit 2021 verfügt NOVENTI zudem über einen unabhängigen, interdisziplinären Nachhaltigkeitsrat. Dieser koordiniert die Umsetzung zentraler Maß-



Rat für
NACHHALTIGE
Entwicklung von NOVENTI

nahmen in den jeweiligen Abteilungen und trägt mit der Diskussion übergreifender und strategischer Fragestellungen zur Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsmanagements bei. Bei der Zusammensetzung des Rats wurde darauf geachtet, dass die Schlüsselbereiche Personal, Einkauf, Administration, Compliance und Kommunikation vertreten sind. Der Nachhaltigkeitsrat tagt im Regelformat einmal im Quartal und steuert auf diese Weise wichtige Impulse für die Unternehmensgruppe bei. Grundsätzlich steht der Rat allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von NOVENTI offen.

1.3. DIE NOVENTI-NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE

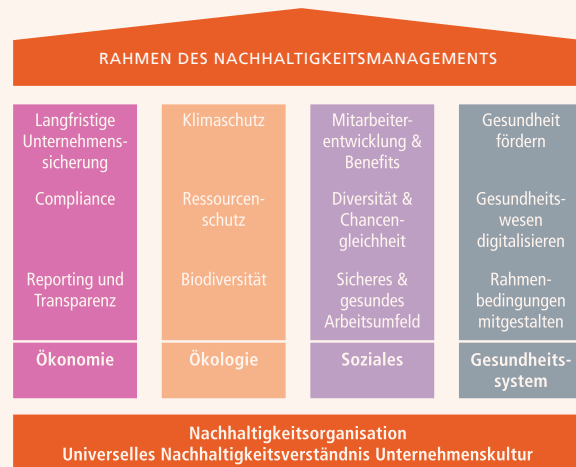
NOVENTI hat sein Nachhaltigkeitsmanagement an den drei traditionellen Säulen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales – ausgerichtet. Im Jahr 2022 wurde im Zuge der Weiterentwicklung unserer Nachhaltigkeitsstrategie zusätzlich unser Engagement im Gesundheitswesen als vierte Säule integriert. Daraus ergibt sich für unsere Nachhaltigkeitsstrategie ein stabiles Gesamtgebäude mit vier tragenden Säulen, das auf dem soliden Fundament einer effektiven Nachhaltigkeitsorganisation und einer insgesamt nachhaltigkeitsorientierten Unternehmenskultur basiert.

Seit 2022 fokussiert sich unsere Nachhaltigkeitsstrategie konsequent auf die zentralen Themen unseres Engagements. Diese Schwerpunkte wurden durch eine Wesentlichkeitsanalyse und Befragungen von Stakeholdern wie dem Eigentümer, Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden, Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern und dem Management ermittelt. Die identifizierten Kernbereiche sind:

- Sicherstellung eines sicheren und gesunden Arbeitsumfelds
- Förderung der Mitarbeitendenentwicklung und Bereitstellung von Benefits
- Engagement im Klimaschutz
- Schutz und effiziente Nutzung von Ressourcen
- Sicherstellung der langfristigen Unternehmensstabilität

1.4. NACHHALTIGKEITSENGAGEMENT AUF EINEN BLICK

NOVENTI zeigt ein starkes Engagement im Bereich der Nachhaltigkeit und setzt sich konsequent für eine umweltfreundliche und sozial verantwortliche Unternehmensführung ein. Als Vorreiter in der CO₂e-Bilanzierung hat NOVENTI bereits jetzt eine umfassende Scope-3-Analyse und Bewertung der vor- und nachgelagerten Emissionen durchgeführt und dokumentiert die CO₂e-Emissionen in diesem Bericht detailliert und transparent. Nicht vermeidbare Emissionen kompensiert NOVENTI auch 2023 und 2024 über Klimaschutzprojekte in Entwicklungsländern. Die Anforderungen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) wurden zum 1. Januar 2024 umgesetzt.



- Einhaltung von Compliance-Standards
- Digitalisierung im Gesundheitswesen vorantreiben

Im Gegensatz zur Berichterstellung im Jahr 2022 fand für das Geschäftsjahr 2023 keine erneute Stakeholder-Befragung statt. Stattdessen wurde die Relevanz der zentralen Themenfelder fortlaufend überprüft. Eine umfassende Neubewertung der Schlüsselbereiche ist im Zuge der Vorbereitungen zur CSRD-konformen Berichterstattung für das Jahr 2025 geplant. Bei der Implementierung unserer Nachhaltigkeitsstrategie und der damit verbundenen Maßnahmen legen wir einen besonderen Fokus auf die zentralen Elemente. Dabei verlieren wir darüber hinausgehende Aspekte selbstverständlich nicht aus dem Blick.

Darüber hinaus setzt NOVENTI auf soziale Verantwortung durch eine unternehmensweite Gehaltsanpassung zum Juli 2024 und legt einen besonderen Fokus auf die Weiterentwicklung der Unternehmenswerte und der Unternehmenskultur. Im Bereich der Ressourceneffizienz hat NOVENTI 2023 Neubestellungen für den Fuhrpark auf ein Minimum reduziert und setzt stattdessen auf die effiziente Wiederaufbereitung vorhandener Fahrzeuge. Zudem wird die Wiederverwendung von IT-Hardware gefördert, indem Kundengeräte mit einer hohen Wiederaufnahmequote zurückgenommen und maximal wiederaufbereitet werden. Falls eine Wiederaufbereitung nicht möglich ist, wird ein effizientes Recycling angestrebt.

Als aktiver Unterstützer und Stiftungsmitglied bei der Stiftung Allianz für Entwicklung und Klima zeigt NOVENTI sein Engagement für nachhaltige Entwicklungsprojekte und den Klimaschutz. Ein weiterer Meilenstein in der Nachhaltigkeitsstrategie von NOVENTI ist die erfolgreiche Umsetzung des E-Rezepts, das zur Reduzierung des Papierverbrauchs und zur Ver-

einfachung der Gesundheitsversorgung beiträgt. Insgesamt unterstreicht das vielfältige Nachhaltigkeitsengagement von NOVENTI den umfassenden Einsatz des Unternehmens für eine nachhaltige Zukunft und zeigt, dass wirtschaftlicher Erfolg und soziale Verantwortung Hand in Hand gehen können.

1.5. ZIELE UND UMSETZUNG

Unser Nachhaltigkeitsrahmenwerk »NOVENTI 7« dient als Leitstern für unser tägliches Handeln und erlaubt es NOVENTI, sich an den eigenen Ansprüchen zu messen. Für die Fokusthemen werden die

Ziele laufend geprüft und bei Bedarf angepasst, wo möglich KPIs nachverfolgt sowie über den jeweiligen Fortschritt berichtet und weitere Maßnahmen definiert.

Komponente	Fokusthema	Ziele
N Nachhaltige Sicherung des Unternehmenserfolgs	Langfristige Unternehmenssicherung	Umsetzung der CSRD-Anforderungen an die Nachhaltigkeitsberichterstattung
		Möglichkeiten der Refinanzierung verbessern und Employer Value steigern
O Optimierung bestehender Compliance-Prozesse und -Systeme	Compliance	Stetige Überarbeitung und Überprüfung unserer Compliance-Richtlinien
		Schulungen für unsere Mitarbeitenden
V Vermeidung, Reduzierung und Kompensation von Emissionen	Klimaschutz	Senkung unserer Scope 1 Emissionen um 25% bis 2025 gegenüber dem Basisjahr 2019
		Senkung unserer Scope 2 Emissionen um 25% bis 2025 gegenüber dem Basisjahr 2019
		Definition von konkreten Reduktionszielen für Scope 3 im Nachhaltigkeitsbericht für das Jahr 2025
E Effizienter und sparsamer Einsatz von Ressourcen	Ressourcenschutz	Nachhaltigkeit als Kernelement der Beschaffung
		Innovative Konzepte für Ressourcenschutz im Alltag umsetzen
N Nennenswert gute Mitarbeiterweiterbildung und -benefits	Mitarbeiterentwicklung und Benefits	Förderung der Mitarbeiterentwicklung und -weiterbildung
		Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit
T Teamwork, Mitarbeitergesundheit und Arbeitssicherheit fördern	Sicheres und gesundes Arbeitsumfeld	Sicherstellung und Förderung der psychischen Gesundheit der Mitarbeitenden
		Sicherstellung und Förderung der physischen Gesundheit der Mitarbeitenden
I Innovative und hochwertige Lösungen für das Gesundheitswesen	Gesundheitswesen digitalisieren	Prozesse bei Gesundheitsberufen automatisieren und vereinfachen, damit diese mehr Zeit haben, ihrer Berufung zu folgen
		Vernetzung der Gesundheitsberufe untereinander und der Patienten mit den Gesundheitsberufen

STATUS VON UNSEREM NACHHALTIGKEITSRAHMENWERK »NOVENTI 7«

Mit Erstellung des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts wurde eine Gap-Analyse mit Blick auf die Anforderungen der CSRD erstellt und die Umsetzung der neuen Anforderungen angestoßen. Im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements werden zudem Ein- und Auswirkungen kontinuierlich geprüft und bewertet.

Ende 2022 wurde im Rahmen einer Refinanzierung erstmalig ein ESG-Rating durchgeführt, das uns ein hohes Niveau im Nachhaltigkeitsmanagement attestiert. Wir sind in kontinuierlichem Austausch mit Banken und Geldgebern zu unserem Nachhaltigkeitsengagement und haben auch die Website zur Nachhaltigkeit neu gestaltet.

In den vergangenen Monaten haben wir die Compliance-Funktion personell gestärkt. Das CMS wird kontinuierlich gemäß PDCA-Zyklus weiterentwickelt. Die Einführung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes wurde unterstützt.

Die Mitarbeitenden erhalten die notwendigen Schulungen, um Kenntnisse zu bestehenden gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen. Themen sind unter anderem unser Verhaltenskodex, der richtige Umgang mit Geschenken und Einladungen, Geldwäsche und Betrugsprävention sowie Antikorruption.

Aufgrund der Konsolidierung unserer Standorte sind wir auf einem guten Weg, unsere standortbedingten Emissionen zu reduzieren. Beim Fuhrpark konnten wir unseren Fahrzeugbestand deutlich reduzieren und im Jahr 2023 nur drei Neubestellungen aufgeben. Für die Folgejahre ist die Umsetzung des E-Mobilitäts-Konzepts geplant. Im Jahr 2023 liegen wir 53 % unter dem Basisjahr 2019 (Ziel: 17 %).

Durch die Energiekrise und den direkten Stromerwerb an den Strombörsen konnten wir im Berichtszeitraum keinen vollständigen Ökostrombezug sicherstellen. Dadurch haben sich unsere Emissionen 2023 im Vergleich zu 2021 erhöht (+ 61 % im Vergleich zu 2019). Im Jahr 2024 und 2025 soll der Anteil des Ökostroms wieder kontinuierlich gesteigert werden, um so die Ziele bis 2025 zu erreichen.

Für das Jahr 2023 haben wir unsere Scope-3-Emissionen umfassend kalkuliert und sind damit unserer gesetzlichen Verpflichtung deutlich voraus. Wir

konnten im Berichtsjahr die Reisetätigkeiten nahezu auf Pandemieniveau halten (insgesamt Reduktion der in 2019 bereits gemessenen Emissionen um 47 %) und kompensieren weiterhin verbleibende Restemissionen mit Klimaschutzprojekten.

Zentrale Komponente unseres nachhaltigen Ressourceneinsatzes ist unser Servicecenter in Gefrees. Im Jahr 2023 wurden dort 7.298 (insbesondere Kunden-)Geräte zur Wiederverwendung aufbereitet (darunter z. B. allein 895 Drucker). Für nichtwiederverwertbare Produkte arbeiten wir mit einem Dienstleister mit hoher Wiederverwertungsquote zusammen. Im Rahmen der Umsetzung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes haben wir zudem das Lieferantenscreening nochmals verschärft.

Im Berichtszeitraum haben wir die Umstellung auf Recyclingpapier, Duplex- und Schwarz-Weiß-Druck umgesetzt. Zudem wurden eine gruppenweite Lösung zur digitalen Signatur, sowie eine papierschonende übergreifende ECM-Lösung eingeführt. Die Anzahl der Druckgeräte konnte durch Gruppensysteme reduziert werden – der Abbau letzter Altgeräte ist hier für 2024 geplant.

Seit Erstellung des Nachhaltigkeitsberichts im Jahr 2022 wurden kontinuierlich mehr E-Learning-Angebote freigeschaltet und dies über den neu eingeführten HR-Newsletter seit Anfang 2024 verstärkt kommuniziert. Zudem wurde ein KPI-Dashboard erstellt, um standardisiert über Weiterbildungsmaßnahmen berichten und sie steuern zu können.

Als Basis für eine faire Vergütungspolitik wurden einheitliche Stellenprofile erstellt und im Jahr 2023 eine Inflationsprämie ausgezahlt. Für Juli 2024 ist zudem eine unternehmensweite Gehaltsanpassung in Umsetzung. Ende 2023 wurden zudem Heiligabend und Silvester als zusätzliche Urlaubstage dauerhaft eingeführt. Anfang 2024 wurde die Weiterentwicklung der Unternehmenskultur und der Unternehmenswerte angestoßen.

Flexibles Arbeiten wurde durch die Ermöglichung von mobilem Arbeiten aus dem EU-Ausland gesteigert, seit Ende 2023 gibt es eine intern organisierte Resilienzberatung und im Rahmen der

Unternehmenswertweiterentwicklung lag und liegt ein Schwerpunkt in der wertschätzenden Zusammenarbeit und Etablierung einer konstruktiven Fehlerkultur.

Seit vorangegangener Berichterstattung wurde ein neues Team zum Thema Arbeitsschutz geformt. Dieses arbeitet kontinuierlich mit einem externen Dienstleister zur Risikoidentifikation, Gefahrenbeurteilung und -behebung zusammen. Die Anzahl der Arbeitsunfälle lag 2023 erneut niedrig bei 15.

Im Rahmen unserer Repositionierung haben wir dieses Ziel unserem Handeln vorangestellt. Dafür haben wir unser Produkt- und Beteiligungsportfolio stringent reduziert, um uns auf die Kernprodukte

zu fokussieren, die für unsere Kundinnen und Kunden essenziell sind (Branchensoftware und Abrechnung). Wir haben gemeinsam mit unseren Partnern die E-Rezept-Einführung in der Fläche zum Jahresbeginn 2024 erreicht und sind erneut als bestes Abrechnungszentrum ausgezeichnet worden.

Als apothekereigenes Unternehmen suchten wir in den vergangenen Monaten aktiv den Schlüsselschluss mit standespolitischen Institutionen zur Weiterentwicklung des Gesundheitssektors. Dafür veröffentlichen wir über unsere Kanäle regelmäßig Inhalte und beziehen klar Position. Wir entwickeln Standards in der Branche weiter und setzen uns für Kooperationsmodelle mit unseren Partnern ein.

MASSNAHMEN AUS DEM NACHHALTIGKEITSRAHMENWERK »NOVENTI 7«

- Vorbereitung zur CSRD-konformen Berichterstattung zum Geschäftsjahr 2025 (inkl. Analyse doppelter Wesentlichkeit)
- Weiterentwicklung des Datenmanagements (Nachhaltigkeits-KPIs) zur Vorbereitung der externen Berichtsprüfung
- Kontinuierliche Kommunikation von Inhalten des Nachhaltigkeitsmanagements an Mitarbeitende und externe Stakeholder | Adressierung der Informationsbedarfe der Banken und Geldgeber

- Kontinuierliche Weiterentwicklung des Compliance-Management-Systems
- Stärkung der Wahrnehmung für Compliance-relevante Themen
- Umsetzung von Compliance-Schulungen gemäß Schulungsplan

- Energieeffizienz der Standorte verbessern und Reduktion Anzahl der (Kleinst-)Standorte
- Weiterentwicklung der Fuhrparkrichtlinien und Umsetzung E-Mobilitäts-Konzept
- Ökostrom-Nutzung steigern
- Anhaltende Reduktion unserer Reisetätigkeiten
- Kompensation der nicht zu vermeidenden und reduzierbaren Emissionen mit hochwertigen Klimaschutzprojekten

- Enge Zusammenarbeit mit Lieferanten, um nachhaltige Produkte und Verpackungen zu fördern
- Förderung der Ressourceneinsatz- und Emissions-transparenz durch Einholung von Product Carbon Footprints

- Prozesse kontinuierlich digitalisieren (u. a. Unterweisungen digital und papierlos)
- Papierloser Rechnungs- und Dokumentenversand an Kunden über Dienstleister oder digital

- Ausweitung des Angebots für E-Learnings
- Unterstützung der Führungskräfte zur Skalierung der Weiterbildungsmaßnahmen (u. a. Mitarbeitergespräch)
- Stärkere Kommunikation zu einzelnen Benefits, um Teilnahmequoten zu steigern
- Stärkung der Unternehmenskultur und des Gemeinschaftsgefühls

- Umsetzung des Programms »Gesund führen«
- Ausweitung des Programms zur Resilienzförderung
- Intensive Begleitung der Werteumsetzung (insbesondere Wertschätzung und Kollaboration, aber auch zur Fehlerkultur)
- Digitalisierung der Sicherheitsunterweisungen und Verwaltung über das Learning-Management-System
- Flächendeckende Ausbildung neuer Brandschutzhelfer und Ausbildung aller neuen Mitarbeitenden als Ersthelfer

- Reduktion administrativer Kundenaufwände durch qualitativ hochwertige Kernprodukte
- Enabling und Empowerment der Kundinnen und Kunden, um Digitalisierung und Innovation in den Arbeitsalltag zu integrieren
- Klare Positionierung zu politischen Rahmenbedingungen des Gesundheitswesens
- Weiterentwicklung von Branchenstandards und interoperablen Systemen

ANPASSUNGEN SEIT 2022

Kurz nach Veröffentlichung des letzten umfangreichen Nachhaltigkeitsberichts im Sommer 2022 hat NOVENTI eine umfassende Restrukturierung durchlaufen. Das Programm »Fokussierung 2025« gewährleistete, dass die Konzentration auf das Kerngeschäft den nachhaltigen Unternehmenserfolg sicherstellt. Diese Ausrichtung hatte Auswirkungen auf das Nachhaltigkeitsmanagement. Während NOVENTI die zentralen Handlungsfelder intensiv bearbeitet, werden einige Ziele und Maßnahmen nicht weiterverfolgt. Im Interesse der Transparenz möchten wir die wesentlichen Anpassungen seit 2022 hier kurz erläutern.

- **Entwicklung neuer Geschäftsmodelle im Bereich Nachhaltigkeit:** Während wir weiterhin die nachhaltige Transformation aktiv vorantreiben, konzentrieren wir uns primär auf unsere Stärken und Kernprodukte. Dienstleistungen im Bereich Nachhaltigkeit für unsere Kundinnen und Kunden überlassen wir den Fachexpertinnen und Fachexperten auf dem Markt. Dennoch ist die Nachhaltigkeitsorganisation eng in Produkt- und Projektentscheidungen integriert.
- **Betriebliches Gesundheitsmanagement »Gesundheitszirkel«:** Zur Vereinfachung der Strukturen haben wir den Gesundheitszirkel als eigenständige Einrichtung nicht weiter etabliert. Gesundheitsfördernde Maßnahmen werden entweder für alle Mitarbeitenden zentral koordiniert oder standortspezifisch von den jeweiligen Standortverantwortlichen umgesetzt.
- **Öffentliche Gesundheitsförderung:** NOVENTI strebt eine erstklassige Gesundheitsversorgung an. Hierfür ist es wichtig, den Fokus auf das Wesentliche und unsere Kernkompetenzen zu legen. Projektbeteiligungen, wie beispielsweise in Innovationsfonds, und Produktentwicklungen außerhalb unseres Kerngeschäfts werden daher sorgfältig auf ihren Beitrag zum Unternehmenserfolg überprüft und sind nicht automatisch Unternehmensziele.

NOVENTI orientiert sich grundsätzlich bei der Formulierung seiner Ziele und der Auswahl von Maßnahmen im Bereich des Nachhaltigkeitsmanagements an den 17 Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen. Diese globalen Ziele bieten einen umfassenden Rahmen für nachhaltiges Handeln. Für NOVENTI sind, entsprechend unserer Nachhaltigkeitsstrategie, insbesondere die SDGs 3, 8, 13 und 17 wesentlich. Die Gewährleistung einer guten Gesundheitsvorsorge (SDG 3) steht im Mittelpunkt unserer unternehmerischen Tätigkeit. Wir setzen uns dafür ein, dass jede und jeder Zugang zu qualitativ hochwertiger Gesundheitsversorgung hat. Darüber hinaus streben wir danach, gute Arbeitsplätze und wirtschaftliches Wachstum zu ermöglichen (SDG 8), nicht nur für uns als Unternehmen, sondern auch für unsere Kundinnen und Kunden. Der Schutz unseres Planeten und die Bekämpfung des Klimawandels (SDG 13) sind für uns unerlässlich. Zuletzt legen wir großen Wert auf Partnerschaften zur Erreichung der Ziele (SDG 17). Zusammenarbeit sowie partnerschaftliches Denken und Handeln sind tief in unserer Unternehmenskultur verankert. Wir sind überzeugt davon, dass wir nur gemeinsam mit Partnerinnen und Partnern, Stakeholdern und der Gesellschaft als Ganzes die großen Herausforderungen unserer Zeit bewältigen können. Insgesamt spiegeln die SDGs unsere Werte und unser Engagement für eine nachhaltige und zukunftsfähige Entwicklung wider und bilden eine solide Grundlage für unser Handeln bei NOVENTI.



81

2. ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG

Das Thema Umweltschutz hat für NOVENTI trotz der geringen direkten ökologischen Auswirkungen seiner Geschäftstätigkeiten eine hohe Priorität. Die Auswirkungen des Klimawandels sind unübersehbar: Extremwetterereignisse treten häufiger auf, die Meeresströmungen verändern

sich, und die Biodiversität nimmt ab. NOVENTI fühlt sich als Unternehmen in der Verantwortung, aktiv zum Klima- und Ressourcenschutz beizutragen. Dieses Engagement wird auch von externen Stakeholdern als zentrales Anliegen benannt.

2.1. KLIMASCHUTZ

Mit dem Ziel, einen möglichst großen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten, strebt NOVENTI danach, Treibhausgasemissionen zu vermeiden oder möglichst gering zu halten. Zur Kompensation von Restemissionen, also solchen, die aktuell weder umgangen noch weiter reduziert werden können, unterstützt NOVENTI hochwertige und international anerkannte Klimaschutzprojekte. Um den Bedarf der Reduktion oder Kompensation zu ermitteln, werden sämtliche Emissionen zunächst detailliert erfasst und im Kontext einer umfangreichen CO₂e-Bilanz analysiert.

Für das Berichtsjahr 2023 wurden die verursachten Emissionen der NOVENTI Health SE und der NOVENTI HealthCare GmbH bilanziert. Weitere Tochtergesellschaften, die nicht sowohl in Deutschland ansässig als auch 100%-Beteiligungen von NOVENTI sind, werden in der Bilanz im Rahmen der nachgelagerten, durch Investitionen entstandenen Emissionen berücksichtigt. Der Prozess der Bilanzierung wurde zentral vom Nachhaltigkeits-Kernteam gesteuert und durch einen erfahrenen externen Dienstleister unterstützt.

NOVENTIs CO₂e-Bilanz basiert auf den Maßgaben des Greenhouse Gas Protocol. Nach dessen Vorgaben werden Emissionen in drei sogenannte Scopes unterteilt. Unter Scope 1 werden alle direkten Emissionen erfasst, die in firmeneigenen mobilen oder stationären Anlagen entstehen. Unter Scope 2 werden alle indirekten Emissionen erhoben und bilanziert, die durch die Erzeugung der im Unternehmen verbrauchten Sekundärenergieträger (Strom, Fernwärme und -kälte, Dampf) verursacht werden. Alle Emissionen entlang der Wertschöpfungskette des

Unternehmens, die nicht unter Scope 1 oder Scope 2 fallen, werden im Geltungsbereich der Scope-3-Emissionen berücksichtigt. Innerhalb von Scope 3 wird zusätzlich zwischen vorgelagerten und nachgelagerten Emissionen differenziert. Sämtliche in den jeweiligen Scopes ermittelten Emissionen werden als CO₂-Äquivalente (CO₂e) ausgewiesen. Die Berechnung erfolgt anhand standardisierter Umrechnungsfaktoren. Hierfür wurden nationale und internationale Emissionsdatenbanken herangezogen.

In der folgenden Übersicht werden die beschriebenen Scope-1-, -2- und -3-Emissionen mit den jeweiligen Unterkategorien für NOVENTI Health SE und NOVENTI HealthCare GmbH sowohl gesamt als auch separat aufgezeigt. Zusätzlich wird aufgeführt, welchen Anteil jede Emissionskategorie in NOVENTIs Gesamtbilanz verantwortet. Dies ist eine der Möglichkeiten zur Identifizierung von Bereichen mit besonders hohem Verbesserungspotenzial. Im Anschluss an die Diskussion der aus dieser Übersicht zu gewinnenden Erkenntnisse widmet sich ein eigener Abschnitt dem Vergleich mit den Bilanzen der Vorjahre. Dadurch, dass NOVENTI sich bereits jetzt bei der Bilanzierung der Scope-3-Emissionen an den Vorgaben der CSRD orientiert, können die Werte nicht direkt mit denen vergangener CO₂e-Bilanzen verglichen werden. Um einen Vergleich und eine Betrachtung der Entwicklung dennoch zu ermöglichen, werden Werte auf Basis der ehemaligen Berechnungsgrundlage herangezogen. Mit der frühzeitigen Ausrichtung an der zukünftig geforderten umfassenderen Scope-3-Bilanzierung möchte NOVENTI jedoch freiwillig einen möglichst transparenten Blick auf seinen CO₂e-Fußabdruck gewähren.

CO₂-EMISSIONS-BILANZ (in Tonnen CO₂)

	NOVENTI Health SE	NOVENTI HealthCare GmbH	Gesamt 2023	Anteil an Gesamtemissionen
SCOPE 1	1.255,63	427,91	1.683,54	8,8 %
Wärmeverbrauch	163,46	273,14	436,60	2,3 %
Kraftstoffverbrauch	1.092,17	146,10	1.238,27	6,5 %
Gasleckagen	0	8,67	8,67	0,0 %
Prozessemissionen	0	0	0	0,0 %
SCOPE 2	511,77	855,15	1.366,92	7,1 %
Strom	511,77	855,15	1.366,92	7,1 %
Fernwärme/Fernkälte	0	0	0	0,0 %
SCOPE 3			0	84,1 %
Eingekaufte Güter und Dienstleistungen	6.071,47	1.284,13	7.355,60	38,4 %
Kapitalgüter	347,75	0	347,75	1,8 %
vorgelagerte Emissionen	341,07	158,52	499,59	2,6 %
Transport und Verteilung (vorgelagert)	83,12	280,33	363,45	1,9 %
Abfallaufkommen/Abwasser	64,54	14,88	79,42	0,4 %
Geschäftsreisen	39,54	48,37	87,91	0,5 %
Arbeitswege der Mitarbeitenden	212,50	382,50	595,00	3,1 %
Homeoffice der Mitarbeitenden	219,71	281,39	501,10	2,6 %
Transport und Verteilung (nachgelagert)	0	50,43	50,43	0,3 %
Nutzung verkaufter Produkte	5.903,79	0	5.903,79	30,8 %
Entsorgung verkaufter Produkte	24,78	0	24,78	0,1 %
Investitionen	284,17	0	284,17	1,5 %
SUMME	15.359,84	3.783,61	19.143,45	100 %

SCOPE-1-EMISSIONEN

Auf Scope 1 entfallen bei NOVENTI lediglich 9 % der gesamten Treibhausgasemissionen. Den Hauptanteil daran, etwa 75 %, macht der Kraftstoffverbrauch aus. Der Fuhrpark besteht zum Jahresende 2023 aus 256 Fahrzeugen. Eine im Jahresverlauf erfolgreich umgesetzte Maßnahme ist die stringente Wiederverwendung und Laufzeitverlängerung von Dienstwagen-Rückläufern. Sie ermöglichte, dass 2023 insgesamt nur drei neue Fahrzeuge angeschafft werden mussten. Der zweite zu beachtende Wert innerhalb von Scope 1, NOVENTIs Wärmeverbrauch, resultiert aus der Nutzung von Erdgas für die Standorte. Die verzeichneten 437 Tonnen CO₂e entsprechen dabei in Summe einem Verbrauch von etwas weniger als zwei Gigawattstunden. Aufgrund der zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht vorliegenden Verbrauchsabrechnungen einiger Standorte basiert dieser Wert auf einer Hochrechnung. Bei der Umrechnung in

CO₂e wurde ein Emissionsfaktor von 0,2 kg CO₂e pro Kilowattstunde angenommen und aufgrund der Hochrechnung ein Sicherheitsaufschlag von 10 % kalkuliert.

SCOPE-2-EMISSIONEN:

Die Scope-2-Emissionen hatten zuletzt nur einen sehr geringen Anteil an den gesamten Treibhausgasemissionen von NOVENTI. Um die Versorgung im Hinblick auf die Ukraine-Krise zu sichern und durch den direkten Einkauf an Strombörsen veränderte sich im Berichtsjahr 2023 NOVENTIs vormals reiner Ökostrombezug teilweise zu einem Strommix. Dadurch haben sich die Scope-2-Emissionen entsprechend deutlich erhöht. Im Jahr 2023 machen sie 7,1 % der Gesamtemissionen aus. Auch beim Stromverbrauch musste aufgrund der kurz nach Jahresende noch fehlenden Verbrauchsdaten eine Hochrechnung vorgenommen werden.

83

SCOPE-3-EMISSIONEN:

Die vor- und nachgelagerten Emissionen wurden 2023 umfassend berechnet. Durch die Berücksichtigung der gesamten Wertschöpfungskette machen diese einen Großteil der Gesamtemissionen (84 %) aus. Allein 38 % entfallen dabei auf die vorgelagerte Produktion eingekaufter Produkte (insbesondere Handelsware) und Dienstleistungen, wobei die pauschal bilanzierten Emissionen durch Dienstleistungen den größten Teil hiervon ausmachten. Bei den eingekauften Produkten handelt es sich zumeist um Handelsware (insbesondere Hardware), die an Kunden von NOVENTI weiterveräußert wird. Insbesondere die emissionsintensive Produktion von Tintenpatronen, aber auch die Herstellung von PCs und Servern

trägt zur Höhe des Wertes bei. Ein weiterer sehr großer Teil der Emissionen aus Scope 3 entsteht in der Nutzung der verkauften Handelsware bei den Kundinnen und Kunden von NOVENTI. Unter der Annahme einer mehrjährigen Nutzungsdauer der Elektronikgeräte und einer konservativ angenommenen hohen durchschnittlichen Laufleistung ergeben sich hierfür 5.903 tCO₂e. Das entspricht ca. 30,8 % der Gesamtemissionen von NOVENTI. Emissionen aus Geschäftsreisen konnten erfolgreich auf dem niedrigen Niveau von 2021 während der Coronapandemie gehalten werden. Die Arbeitswege und Homeoffice-Pauschalen für Mitarbeitende, die von zu Hause aus arbeiten, machen zusammen ca. 5,7 % der Emissionen aus.

VERGLEICH ZU VORJAHREN

Im Jahr 2023 hat NOVENTI vor- und nachgelagerte Emissionen umfassend betrachtet und greift damit frühzeitig die Anforderungen der CSRD auf. Im Vergleich dazu wurden im Jahr 2021 für Scope 3 deutlich weniger Emissionskategorien berücksich-

tigt – wie es auch heute noch bei den meisten bilanzierenden Unternehmen üblich ist. Verwendet man für das Jahr 2023 die gleichen Emissionskategorien wie im Jahr 2021, ergibt sich für NOVENTI eine CO₂e-Summe von 4.631,88 Tonnen.

CO₂-EMISSIONS-BILANZ (in Tonnen CO₂)

	2019	2021	2023	Delta 2019	Delta 2021
SCOPE 1	3.580,5	1.583,61	1.683,54	-53 %	+6 %
Wärmeverbrauch	1070,10	443,50	436,60	-59 %	-2 %
Kraftstoffverbrauch	2.425,90	1.131,24	1238,27	-49 %	+9 %
Gasleckagen	84,50	8,87	8,67	-90 %	-2 %
SCOPE 2	847,10	49	1.366,92	+61 %	+2.690 %
Strom	836,10	45,35	1.366,92	+63 %	+2.914 %
Fernwärme/Fernkälte	11,00	3,65	0	-100 %	-100 %
SCOPE 3	3.350,3	1.512,13	1.581,42	-47 %	+5 %
vorgelagerte Emissionen	1.005,10	451,84	499,59	-50 %	+11 %
Abfallaufkommen/Abwasser	18,00	88,29	79,42	+341 %	-10 %
Geschäftsreisen	773,40	85,51	87,91	-89 %	+3 %
Arbeitswege der Mitarbeitenden	1.418,10	600,10	595,00	-58 %	-1 %
Papierverbrauch	135,70	201,10	234,21	+73 %	+16 %
Hardware	-	81,37	81,37	Zur Vergleichbarkeit Konstanz angenommen.	
Austauschlogistik	-	3,92	3,92		
SUMME	7.777,90	3.144,74	4.631,88	-40 %	+27 %

Der Anstieg der Emissionen von 2021 zu 2023 um 27 % liegt in erster Linie in der Kategorie Strom begründet. Wie bereits erwähnt haben sich diese Emissionen aufgrund der teilweisen Umstellung auf Strommix und des Bezugs über Strombörsen im Jahr 2023 zur Sicherstellung der Versorgungssicherheit erhöht. Die absolute Beschränkung auf

Ökostrombezug war in Anbetracht der Ukraine-Krise nicht einzuhalten. Abgesehen von dieser Veränderung blieb die Gesamtsumme nahezu unverändert auf dem niedrigen Pandemie-Niveau. Im Vergleich zum Basisjahr 2019 fallen die Gesamtemissionen im Jahr 2023 um 40 % niedriger aus.

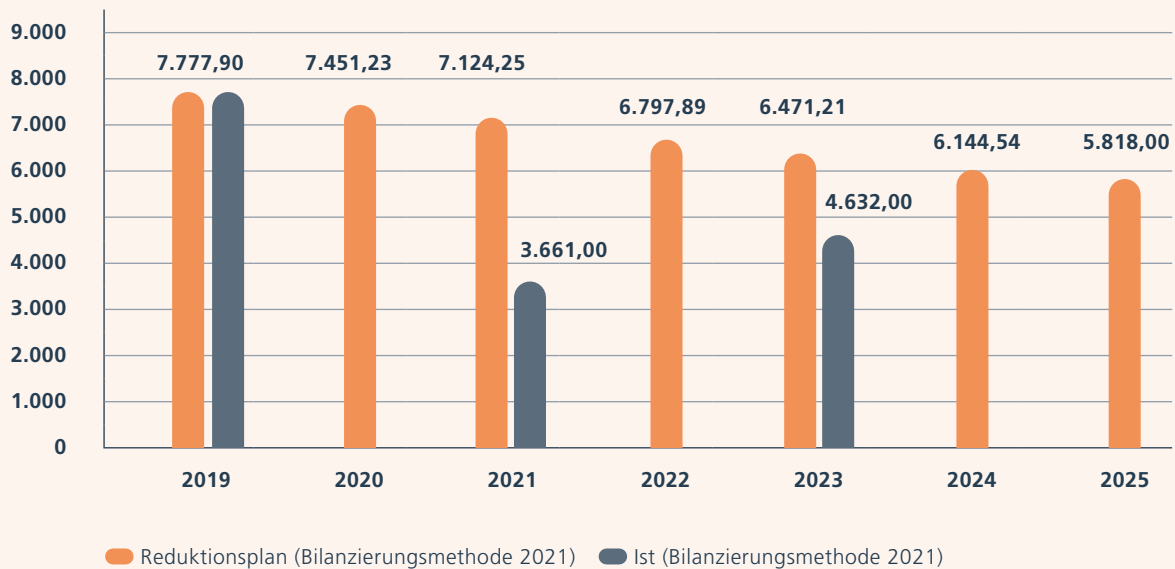
UMGESETZTE UND GEPLANTE MASSNAHMEN

NOVENTI setzt konsequent Maßnahmen zur Reduktion des unternehmerischen CO₂e-Fußabdrucks um. Im Bereich von Scope 1 konnte NOVENTI die CO₂e-Emissionen im Vergleich zum Basisjahr 2019 bereits um 53 % senken. Damit übertrifft das Unternehmen sogar deutlich sein ambitioniertes Ziel einer Reduktion von 17 % bis 2023, das angelehnt an die Science Based Targets Initiative definiert worden war. Mit der Konsolidierung der Standorte strebt NOVENTI eine weitere Verringerung der standortbedingten Emissionen in den kommenden Jahren an. Der Fuhrpark wurde bereits signifikant verkleinert. 2023 stand als Maßnahme hierfür die effiziente Wiederverwertung von Fahrzeugrückläufern im Vordergrund. Für die Folgejahre ist die Umsetzung eines E-Mobilitäts-Konzepts geplant.

Im Bereich Scope 2 wurde das für 2023 angestrebte Reduktionsziel leider verfehlt. Bereits 2021 hatte NOVENTI eine nahezu vollständige Umstellung auf Ökostrom erzielt, was zu sehr niedrigen Scope-2-Emissionswerten geführt hatte. Bedauernswerterweise musste von diesem Kurs kurzzeitig abgewichen werden. Durch einen Wechsel zurück zu

einer reinen Ökostrom-Versorgung plant NOVENTI jedoch, den angestrebten Reduktionspfad für Scope 2 bis 2025 wieder zu erreichen.

Für Scope 3 plant NOVENTI, bis 2025 konkrete Reduktionsziele zu definieren. Die gründliche Ermittlung der vor- und nachgelagerten Emissionswerte für das Jahr 2023 legt hierfür einen wesentlichen Grundstein. In der Folge möchte NOVENTI in Kooperation mit Lieferanten sowie Kundinnen und Kunden die Datenqualität und Transparenz bezüglich dieser Emissionen entlang der Wertschöpfungskette weiter verbessern. Nur auf dieser Basis können ambitionierte und sinnvolle Reduktionsziele zukünftig definiert und entsprechende Maßnahmen abgeleitet werden. Bis zur Festlegung konkreter Reduktionsziele für Scope 3 orientiert sich NOVENTI vorübergehend am Bilanzierungsverfahren, das 2021 angewendet wurde, um die Vergleichsgrößen der Vorjahre für die Bewertung der Entwicklung beibehalten zu können. Zudem konzentriert sich dieses Bilanzierungsverfahren auf die Emissionsfaktoren, die im unmittelbaren Einflussbereich von NOVENTI liegen und somit durch Maßnahmen direkt beeinflusst werden können.



Schon seit 2018 wirtschaftet NOVENTI als einer der Vorreiter im Gesundheitswesen klimaneutral durch die Kompensation von Restemissionen. Neben Maßnahmen zur konsequenten Minimierung und Vermeidung kompensiert das Unternehmen seine unvermeidbaren CO₂e-Emissionen durch hochwertige Klimaschutzprojekte. Diese Restemissionen werden auf Basis des CO₂e-Fußabdrucks erfasst und durch international anerkannte Klimaschutzprojekte ausgeglichen. Bis einschließlich 2024 wurden so insgesamt 56.429 Tonnen CO₂e kompensiert. In der aktuellen Berichtsperiode unterstützt NOVENTI ein Wasserkraftprojekt in Brasilien durch finanzielle Zuwendungen. NOVENTI ist sich dabei der Kontroverse um die Emissionskompensation bewusst, sieht die finanzielle Unterstützung von Klimaschutzprojekten jedoch als essenziellen Beitrag zur globalen nachhaltigen Transformation. Nur durch den Beitrag des Privatsektors können die Herausforderungen des Klimawandels adressiert werden. Insbesondere durch die Unterstützung von Projekten im globalen Süden können CO₂e-Einsparungen kosteneffizient realisiert werden und zeitgleich Entwicklungswirkung gemäß den Sustainable Development Goals entfalten. Um nicht tatsächliche Emissionseinsparungen durch die Kompensation zu umgehen, handeln wir streng nach dem Prinzip »Vermeiden – Reduzieren – Kompensieren«. Aufgrund der Veränderungen im freiwilligen Kohlenstoffmarkt und der verblei-

benden Unsicherheiten bezüglich der Kalkulation von CO₂e-Einsparungen von Klimaschutzprojekten kompensieren wir seit 2023 die doppelte Menge unserer CO₂e-Emissionen.

Des Weiteren ist NOVENTI Mitglied der Allianz für Entwicklung und Klima, eines Netzwerks von Unternehmen, die sich über ihre Geschäftstätigkeit hinaus für Klima- und Umweltschutz einsetzen. Seit dem 1. Januar 2021 übernimmt NOVENTI hier eine aktive Rolle als Stifter, um die gemeinsamen Ziele sowie konkrete Projekte zu unterstützen und so einen zusätzlichen Beitrag für mehr Nachhaltigkeit zu leisten. Neben der Förderung und Entwicklung des freiwilligen Kohlenstoffmarktes gehören auch der Erfahrungsaustausch und das Weitergeben von Know-how zu den Anliegen der Stiftung. Dazu tragen insbesondere Veranstaltungen bei, bei denen Best Practices geteilt werden. Im Jahr 2022 hat NOVENTI ein Netzwerktreffen am Standort München organisiert, um den unternehmerischen Austausch über die genannten Themenfelder zu fördern.



2.2. RESSOURCENSCHUTZ

NOVENTI verfolgt das Ziel eines nachhaltigen Verbrauchs der eingesetzten Ressourcen an betrieblichen Standorten und entlang der vor- und nachgelagerten Wertschöpfungskette. Dies wird durch einen effizienten und sparsamen Ressourceneinsatz, eine enge Zusammenarbeit mit Dienstleistern und Partnern sowie eine zielgerichtete Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen angestrebt.

DIENSTLEISTERMANAGEMENT

Um Ressourcen effizient und sparsam zu nutzen, ist eine enge Zusammenarbeit mit Lieferanten entscheidend. NOVENTI unterhält Geschäftsbeziehungen zu einer Vielzahl von Lieferanten mit einem jährlichen Umsatz von mehreren Millionen Euro. Zu den beschafften Produkten gehören Handelswaren im IT-Bereich für den Geschäftsbereich Apotheke sowie Dienstleistungen für interne Produkte und Bedarfe. Ein Ziel ist die Konzentration auf weniger Lieferanten unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien wie sozialen und ökologischen Aspekten. Aktuell generiert NOVENTI bereits etwa 80 % des Handelsumsatzes mit nur fünf Lieferanten.

Seit Anfang 2024 gewährt die Umsetzung der Anforderungen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) NOVENTI einen erweiterten 360°-Blick auf Lieferanten und Dienstleister. Mit Unterstützung entsprechender Tools überwacht NOVENTI seine Lieferanten hinsichtlich Verstößen gegen Menschenrechte, Arbeitsrechte, Gesundheit und Sicherheit sowie Umweltverstößen. Eine standardisierte Überprüfung, einschließlich detaillierter Selbstauskünfte, wird bei der Einführung neuer Dienstleister durchgeführt und ergänzt diese fortlaufende Kontrolle.

NOVENTI hat auch im Bereich Verpackungsmaterial Fortschritte erzielt. Voraussichtlich ab dem zweiten Quartal 2024 werden wir dank der Kooperation mit unserem Lieferanten einen Großteil unserer Kartonagen auf 100 % recyceltes Material umstellen können, anstatt wie bisher zu 70 %

recyceltes zu verwenden. Darüber hinaus informiert der Einkauf von NOVENTI die verschiedenen Fachbereiche über nachhaltige Optionen und Best Practices im Einkaufsverhalten.

PAPIERVERBRAUCH

Papier stellt eine der Hauptressourcen dar, die NOVENTI verwendet. Den größten Teil des Papierverbrauchs stellt die Rezeptabrechnung für Gesundheitsfachberufe am Standort Viechtach dar. Hier konnte der Papierverbrauch durch den Einsatz von Duplexdruck im Vergleich zu 2021 um etwa 20 % gesenkt werden. Durch Anpassungen in den vergangenen Jahren konnte NOVENTI zudem den Anteil von Recyclingpapier kontinuierlich erhöhen. Aufgrund der technischen Anforderungen beim Druck ist eine weitere Steigerung dieser Recyclingquote aktuell nicht machbar. In den kommenden Monaten strebt NOVENTI an, den Papierverbrauch weiter zu reduzieren. Dies soll durch die Förderung des direkten digitalen Rechnungs- und Dokumentenversands für Kundinnen und Kunden oder alternativ durch die Nutzung eines papierlosen Dienstleisters erreicht werden.

Auch wenn das Papier für Verordnungen nicht direkt in unserer Bilanz erfasst wird, haben die großen Mengen an Papierrezepten durch die damit verbundene Logistik einen erheblichen Einfluss auf den CO₂e-Fußabdruck von NOVENTI. Daher wird die flächendeckende Einführung des E-Rezepts einen signifikanten Beitrag zur Ressourceneinsparung im Gesundheitswesen leisten.

Mit Blick auf unsere interne Ablauforganisation und deren Effizienz strebt NOVENTI kontinuierlich die Digitalisierung von Prozessen an. Im Berichtszeitraum haben wir intern Maßnahmen wie die Umstellung auf Recyclingpapier, Duplex- und Schwarz-Weiß-Druck eingeführt. Darüber hinaus wurden eine gruppenweite Lösung für die digitale Signatur sowie eine papiersparende, übergreifende ECM-Lösung implementiert.

WIEDERVERWERTUNG IM SERVICECENTER

Ein zentraler Baustein unseres nachhaltigen Ressourcenmanagements ist unser Servicecenter in Gefrees. Im Jahr 2023 wurden dort 7.298 Geräte, insbesondere Kundenhardware, zur Wiederverwendung aufbereitet, darunter allein 895 Drucker. Durch die Kombination von Wiederverwertung und konsequentem Recycling können wir unsere nachgelagerten Emissionen erheblich reduzieren und gleichzeitig unseren eigenen Ressourcenverbrauch senken.

Wenn Geräte nicht für eine Wiederverwendung geeignet sind, werden verwertbare Ersatzteile aus ihnen entnommen und für Reparaturen anderer Geräte verwendet. Für nicht wiederverwertbare Komponenten arbeitet NOVENTI mit einem erfahrenen Recyclingpartner zusammen. Dieser bemüht sich darum, Restkomponenten aufzuwerten und sie gegebenenfalls zu veräußern. Hochwertige Materialien werden energiesparend kalt vermahlen, wodurch hochwertige Recyclingrohstoffe gewonnen werden.

2.3. BIODIVERSITÄT

Auch wenn die Biodiversität von den Stakeholdern nicht als zentrales Thema wahrgenommen wurde, hat NOVENTI stets Wert darauf gelegt, einen Beitrag zum Erhalt der heimischen Artenvielfalt zu leisten. In der Zeit von 2018 bis 2023 wurden in Zusammenarbeit mit beefuture an sieben Unternehmensstandorten jeweils zwei Bienenvölker angesiedelt. Im Jahr 2023 konnten die NOVENTI-Bienen so 210 Kilogramm Honig produzieren, der Anfang 2024 an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verteilt wurde. Um die Ressourcen verstärkt auf die von den Stakeholdern als wesentlich erachteten Themen zu konzentrieren, wurde die Zusammenarbeit zum Ende des Jahres 2023 beendet.

Nach unserem Engagement mit der »Baumpatenschaft im Allgäu«, bei der wir seit 2020 die Patenschaft für 1.000 Bäume übernommen haben, hat NOVENTI 2022 sein Bekenntnis zum Schutz und zur Pflege der Wälder weiter verstärkt. Im Frühjahr 2022 haben wir erneut die Patenschaft für 1.000 standortheimische Bäume, darunter Lärche, Weißtanne, Mehlbeere und Buche, im Rahmen der Schutzwaldsanierung in Schliersee übernommen.

3. SOZIALE VERANTWORTUNG

NOVENTI betrachtet seine Mitarbeitenden als zentrale Stärke und entscheidend für den zukünftigen Unternehmenserfolg. Durch die Zusammenarbeit und das Engagement der Mitarbeitenden strebt NOVENTI ein Gesundheitswesen an, in dem der Mensch an erster Stelle steht. Bei all unseren Aktivitäten verfolgen wir die klare Zielsetzung, für die Belegschaft ein verantwortungsvoller und verlässlicher Arbeitgeber zu sein und zu bleiben.

2023 markierte für NOVENTI ein herausforderndes Krisenjahr, in dem aus betriebswirtschaftlichen Gründen eine umfassende Restrukturierung erfolgen musste. Diese wurde in enger Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat begleitet und sozial verträglich gestaltet. Vor diesem Hintergrund wurde einmalig im Jahr 2023 die Mitarbeiterbefragung ausgesetzt – im Januar 2024 jedoch bereits nachgeholt.

Im Zuge der Restrukturierung ist die Zufriedenheit der Mitarbeitenden erwartungsgemäß gesunken, dennoch haben wir ein hohes Maß an Verständnis und Unterstützung der Belegschaft im gesamten Zeitverlauf erlebt.

Die neu entwickelten Unternehmenswerte dienen dazu, eine einheitliche und positive Unternehmenskultur zu fördern, die sich spürbar positiv auf den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden auswirkt. Insbesondere die Unternehmenswerte Wertschätzung, Transparenz und Kollaboration zielen auf die Förderung der Mitarbeitenden, gegenseitiges Vertrauen, Respekt und Verbindlichkeit sowie die Förderung von Vielfalt und Inklusion ab.

Langfristig ist unser Ziel als NOVENTI, ein ausgezeichneter und verantwortungsvoller Arbeitgeber zu sein.

Dieses Ziel ist für uns erreicht, wenn:

- wir eine gemeinsame zukunftsweisende Unternehmenskultur leben,
- unsere Mitarbeitenden stolz auf unsere Produkte sind,
- unsere Mitarbeitenden Spaß an und in der Arbeit empfinden und
- NOVENTI als Arbeitgeber weiterempfehlen.

3.1. MITARBEITENDE

Zum 31. Dezember 2023 waren bei NOVENTI insgesamt 1.558 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt, was im Vergleich zum Jahresende 2022 auf Grund der Restrukturierung eine deutliche Reduktion darstellt. Diese Zahl umfasst alle aktiven Beschäftigten der NOVENTI Health SE und der NOVENTI HealthCare GmbH.

Auch in der Fluktuation wird die Restrukturierung sichtbar. Im Jahr 2023 verzeichnete die NOVENTI HealthCare GmbH eine Fluktuation von 25,6 %, wobei nur 5,3 % der Austritte von den Arbeitnehmenden ausgingen. Bei der NOVENTI Health SE lag die Fluktuation bei 35 % und 9,2 % der Austritte gingen von den Arbeitnehmenden aus.

Alle Fluktuationszahlen schließen sowohl Angestellte als auch Zeitarbeitskräfte ein.

Eine detaillierte Aufschlüsselung der Belegschaft nach Teilzeit- und Vollzeitkräften sowie befristet und unbefristet angestellten Personen bieten die folgenden Tabellen. Es sei angemerkt, dass diese Zahlen analog zur oben genannten Gesamtbeschäftigtenzahl keine Zeitarbeitskräfte enthalten. Es sind ebenfalls keine Angestellte von weiteren Tochtergesellschaften von NOVENTI enthalten. Die Darstellung zur Vollzeit-/Teilzeitbeschäftigung weist zudem keine inaktiven Mitarbeitenden (in Summe 68) aus, und Auszubildende (27), geringfügig Beschäftigte (19), Praktikanten und Werkstudenten (5) sind in den Angaben zu Teilzeitkräften enthalten. Zum Jahresende 2023 waren 105 Zeitarbeitskräfte bei NOVENTI beschäftigt, hauptsächlich in der Rezeptabrechnung.

Zusammenfassend arbeiten bei NOVENTI mehr Frauen als Männer, überwiegend in unbefristeten Arbeitsverhältnissen, mit einem durchschnittlichen Alter von 45 Jahren.

BESCHÄFTIGUNG NACH VERTRAGSART

	Weiblich Vollzeit	Weiblich Teilzeit	Männlich Vollzeit	Männlich Teilzeit	Gesamt Vollzeit	Gesamt Teilzeit
NOVENTI Health SE	203	114	377	56	580	170
NOVENTI HealthCare GmbH	147	521	91	49	238	570
GESAMT	350	635	468	105	818	740

BESCHÄFTIGUNG NACH VERTRAGSLÄNGE

	Weiblich unbefristet	Weiblich befristet	Männlich unbefristet	Männlich befristet	Gesamt unbefristet	Gesamt befristet
NOVENTI Health SE	355	8	413	20	768	28
NOVENTI HealthCare GmbH	612	78	117	24	729	102
GESAMT	967	86	530	44	1.497	130

Die Mitarbeitenden der NOVENTI Health SE und der NOVENTI HealthCare GmbH arbeiten an deutschen Standorten. Die größten deutschen Standorte von NOVENTI befinden sich in München, Viechtach, Bietigheim-Bissingen und Leipzig. Das ehemalige Tochterunternehmen NOVENTI Care GmbH wurde zum 1.11.2023 veräußert. Die Gesamtbeschäftigtenzahl von 1.558 (exklusive Zeitarbeitnehmende) beinhaltet nicht die inaktiven

Angestellten von NOVENTI, insbesondere nicht diejenigen in Elternzeit. Zu Beginn des Jahres 2023 befanden sich 56 Angestellte in Elternzeit, davon 52 weiblich und 4 männlich. Von diesen kehrten 20 % im Jahr 2023 an ihren Arbeitsplatz zurück, und 68 % waren zum 31. Dezember 2023 noch bei NOVENTI beschäftigt. Zum 31.12.2023 waren 48 Angestellte in Elternzeit.

3.2. MITARBEITERENTWICKLUNG UND BENEFITS

Wir wissen, dass bei einem dynamischen Wandel von Arbeitsmarkt und Gesundheitswesen die Zufriedenheit und zielgerichtete Weiterbildung der Mitarbeitenden ein zentraler Baustein für den zukünftigen Erfolg von NOVENTI ist.

NOVENTI-BENEFITS

Ende 2023 wurden NOVENTI-weit Heiligabend und Silvester als zusätzliche Urlaubstage dauerhaft genehmigt. Darüber hinaus haben wir eine Regelung zum mobilen Arbeiten im europäischen Ausland im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten erarbeitet.



Weiterhin standen in 2023 die folgenden Benefits uneingeschränkt zur Verfügung:

- Fitness- und Wellnessangebot (WellPass)
- Firmenfahrradleasing
- Mitarbeiter-Vorteilsprogramm mit Angeboten und Rabatten
- modernes Vorsorgekonzept
- vermögenswirksame Leistungen
- mobiles Arbeiten
- flexible Arbeitszeitmöglichkeiten
- finanzielle Unterstützung bei Bildschirmarbeitsbrillen

WEITERBILDUNG@NOVENTI

Das Weiterbildungsangebot von NOVENTI wurde Anfang 2023 im Rahmen der Restrukturierung deutlich reduziert und vornehmlich auf die relevanten Pflichtschulungen reduziert. Neben den zentral ausgesteuerten Pflichttrainings konnten alle Mitarbeitenden weiterhin das umfangreiche und kostenlose E-Learning-Angebot im zentralen Learning-Management-System nutzen.

Zum Jahresende konnten wir trotz der wirtschaftlich angespannten Lage Weiterbildungsbudgets für die Fachbereiche bereitstellen, die diese zielgerichtet und gemäß ihren fachspezifischen Anforderungen einsetzen konnten. Im Bereich IT wurden darüber hinaus umfassende Lizenzen für eine E-Learning-Plattform mit IT-spezifischen Inhalten für ein Jahr zur Verfügung gestellt.

AUSBILDUNG@NOVENTI

NOVENTI bietet jungen Menschen die Möglichkeit zur Ausbildung und wurde dafür mehrfach ausgezeichnet. Auf Grund eines unternehmensweiten Einstellungsstopps in 2023 konnte kein neuer Ausbildungsjahrgang bei NOVENTI starten. Daher waren zum Ende des Jahres 2023 insgesamt 23 Auszubildende bei NOVENTI beschäftigt. Im Jahr 2024 nimmt NOVENTI die Ausbildung wieder auf und plant, insgesamt 14 weitere Auszubildende einzustellen.

Mit der Weiterführung und Stärkung der Ausbildung bei NOVENTI möchten wir an unsere Erfolge der Vergangenheit anknüpfen, weiterhin qualifizierte Fachkräfte von morgen ausbilden und langfristig für unser Unternehmen gewinnen. Mit der Ausbildung legen wir den Grundstein für eine zukunftsweisende personelle Aufstellung des Unternehmens und wirken dem Fachkräftemangel entgegen.

VERGÜTUNG

Bereits in 2023 konnte NOVENTI eine flächendeckende Gehaltserhöhung aller Mitarbeitenden zum Juli 2024 beschließen. Diese Gehaltserhöhung wird in einer fairen Staffelung erfolgen, um insbesondere die niedrigeren Einkommen zu stärken. Dadurch hofft NOVENTI auf die angestrebte Steigerung der wahrgenommenen Angemessenheit der Bezahlung. Im Dezember 2023 konnte darüber hinaus ein Inflationsausgleich an alle Mitarbeitenden der NOVENTI Health SE und der NOVENTI HealthCare GmbH ausbezahlt werden.

ZIELE UND AUSBLICK

NOVENTI hat sich zum Ziel gesetzt, wieder ein exzellenter Arbeitgeber zu werden und den Mitarbeitenden dauerhaft einen sicheren Arbeitsplatz zu bieten. In diesem Sinne begleiten wir die Unternehmenssanierung mit Vernunft und Weitblick. Zentrales Ziel für 2024 ist daher die Förderung der Weiterbildung im Rahmen der Möglichkeiten, in Form einer

- besseren Nutzung der verfügbaren E-Learning-Angebote auf der bestehenden Lernplattform,
- gezielten Unterstützung und Weiterbildung der Führungskräfte als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren für alle Mitarbeitenden,
- unternehmensweiten zufriedenheitsfördernden Unternehmenskultur und der gemeinsamen Unternehmenswerte (Wertschätzung, Transparenz, Kollaboration, Kundenfokus, Innovation, Dynamik, Unternehmertum).

3.3. SICHERES UND GESUNDES ARBEITS- UMFELD DER MITARBEITENDEN

Ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld bildet die grundlegende Basis für die nachhaltige Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Als verantwortungsbewusstes Unternehmen, insbesondere aufgrund unserer Verankerung im Gesundheitswesen, stellen die gesundheitlichen Rahmenbedingungen unserer Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ein zentrales Anliegen für NOVENTI dar. Um dies zu unterstreichen, haben wir bereits in 2023 den Marken-Claim »Mehr Zeit für Gesundheit« als zentrale Orientierung nach innen und außen ins Leben gerufen. In 2024 sollen hierzu gezielte interne Kampagnen folgen.

ARBEITSSCHUTZ

Die Neuausrichtung der Aufbau- und Ablauforganisation im Rahmen der Restrukturierung wurde genutzt, um das Thema Arbeitsschutz neu zu beleuchten. Im Zuge dessen wurde ein Team geformt, das das Ziel verfolgt, den aktiven Arbeitsschutz bei NOVENTI weiter zu professionalisieren.

NOVENTI orientiert sich an den gesetzlichen Anforderungen im Arbeits- und Gesundheitsschutz. In enger Kollaboration mit einem externen Dienstleister arbeitet das Team an der Sicherstellung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz aller Mitarbeitenden und erfüllt die relevanten gesetzlichen Bestimmungen. Darüber hinaus berücksichtigt das Team branchenspezifische Empfehlungen wie im Bereich der Gefährdungsbeurteilung die der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW). Die Arbeit des Teams schließt dabei explizit die Reduktion von Risiken und Gefahren aus Geschäftsbeziehungen mit ein.

Externe Fachkräfte für Arbeitssicherheit unterstützen bei der Risikoidentifikation sowie der Gefahrenbeurteilung und -behebung. Regelmäßige Begehungen und Arbeitsschutzsitzungen mit der Mitarbeitervertretung finden in allen Standorten statt. In diesem Rahmen werden unter anderem Gefährdungsbeurteilungen diskutiert und Maßnahmen abgeleitet. Im Jahr 2023 gab es bei NOVENTI 15 Arbeitsunfälle. Alle NOVENTI Standorte haben entweder eine Betriebsärztin bzw. einen Betriebsarzt zugeordnet oder werden von einem betriebsärztlichen Dienst betreut. Weiterhin können sich Mitarbeitende zu Themen der Arbeitssicherheit direkt an ihre Vorgesetzten, die Standortverantwortlichen, die internen Sicherheitsbeauftragten oder die Vertrauensobfrau bzw. den Vertrauensobmann wenden.

Standort- und tätigkeitsbezogene Schulungen werden in Verantwortung der Führungskräfte bzw. der Standortverantwortlichen durchgeführt. Allgemeine Schulungen wie Ersthelferschulungen, die Ausbildung zum Sicherheitsbeauftragten oder Brandschutzhelfer werden während der Arbeitszeit durchgeführt und sind für die Mitarbeitenden und Bereiche selbstverständlich kostenlos.

GESUNDHEITSFÖRDERUNG UND PSYCHISCHE GESUNDHEIT

Für den gesamten Jahresverlauf konnten wir durch eine flexible Arbeitsgestaltung, die Möglichkeit zur Arbeit in Teilzeit und die Ermöglichung von mobilem Arbeiten (auch aus dem EU-Ausland) weiterhin ein hohes Maß an Work-Life-Balance sowie die Vereinbarkeit von Beruf und Familie ermöglichen. Diese Flexibilität stellt sicher, dass die Arbeitszeiten zur aktuellen Lebenssituation unserer Mitarbeitenden passen und sie im Alltag auf ihre (psychische) Gesundheit achten können.

Ende des Jahres konnten wir darüber hinaus eine intern organisierte Resilienzberatung ins Leben rufen, die alle Mitarbeitenden bei Bedarf vertraulich und kostenfrei in Anspruch nehmen können.

Mit Hilfe unserer Unternehmenswerte sowie dem Führungsleitbild Leadership@NOVENTI haben wir im Jahr 2023 weiter an der Etablierung einer konstruktiven Fehlerkultur sowie an der Stärkung des respektvollen Umgangs miteinander gearbeitet.

ZIELE UND AUSBLICK

NOVENTI strebt die weitere Verbesserung des sicheren und gesunden Arbeitsumfelds an.

Auf Grund einer hohen Homeoffice-Quote ist es notwendig, mehr Brandschutz- und Ersthelfer für NOVENTI zu gewinnen. Für 2024 ist daher eine flächendeckende Ausbildung neuer Brandschutzhelfer geplant und alle neuen Mitarbeitenden sollen als Ersthelfer ausgebildet werden.

Die Digitalisierung der Sicherheitsunterweisungen befindet sich derzeit in der weiteren Umsetzung und wird zukünftig über das Learning-Management-System zentral verwaltet und ausgespielt.

Zur Förderung der psychischen Gesundheit der Mitarbeitenden sind darüber hinaus in 2024 ein Programm zum Thema »Gesund führen« für Führungskräfte sowie eine Ausweitung des Programms zur Resilienzförderung geplant.

3.4. DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT

NOVENTI bekräftigt sein Engagement für die Einhaltung internationaler Menschenrechte und Arbeitsstandards. Wir stehen hinter Prinzipien wie der Internationalen Charta der Menschenrechte und dem UN Global Compact. Diskriminierung jeglicher Art, sei es aufgrund von Herkunft, Geschlecht, Religion, Behinderung, Alter oder sexueller Identität, wird entschieden abgelehnt. Vielfalt und Chancengleichheit werden aktiv gefördert, und wir sind weiterhin Unterzeichner der »Charta der Vielfalt«.

Im Zuge der Restrukturierung im Jahr 2023 wurde die Zusammenarbeit mit den Mitbestimmungsgremien auf eine neue Ebene gehoben, die sich durch gegenseitiges Vertrauen und ein konstruktives Miteinander im Sinne aller Mitarbeitenden auszeichnet.

GLEICHBEHANDLUNG UND CHANCENGLEICHHEIT

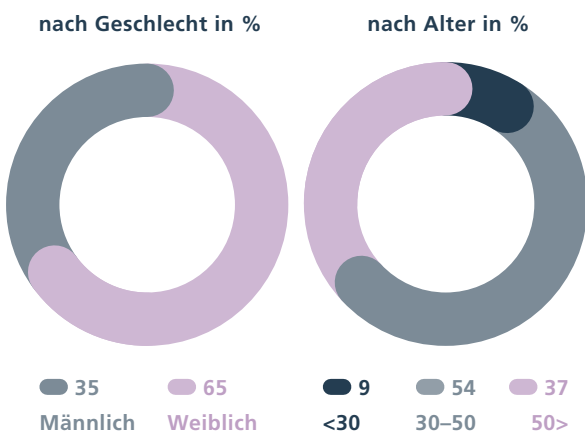
Unsere Vergütung basiert ausschließlich auf relevanten Fachkenntnissen, Erfahrung und Leistung, ohne Unterscheidung nach Geschlecht. Flexible Arbeitszeitmodelle werden angeboten, um den betrieblichen Anforderungen gerecht zu werden und individuelle Bedürfnisse zu berücksichtigen. Die Wiedereingliederung nach Elternzeit wird vollständig unterstützt. Bei der Beschäftigtenstruktur setzen wir auf Vielfalt: Unsere Mitarbeitenden kommen aus 25 verschiedenen Ländern.

Um möglichen Fällen von Diskriminierung entgegen zu begegnen, steht allen Mitarbeitenden jederzeit vertraulich die zentrale Beschwerdestelle des Unternehmens zur Verfügung.

MITARBEITERZUSAMMENSETZUNG UND -ZUFRIEDENHEIT

Bei NOVENTI waren im Jahr 2023 65 % Frauen beschäftigt. Die Altersstruktur unserer Mitarbeitenden ist vielfältig, mit 9 % unter 30 Jahren, 54 % zwischen 30 und 50 Jahren und 37 % über 50 Jahren.

GESAMTBELEGESCHAFT 2023



Bei den bisherigen gruppenweiten Befragungen durch Great Place To Work äußerten unsere Mitarbeitenden eine überdurchschnittlich hohe Zustimmung zu Diversity-Themen. Die Zustimmungswerte liegen deutlich über der Benchmark »gut« und sogar im Bereich »exzellent«, insbesondere bei Fragen zur sexuellen Orientierung.

MASSNAHMEN UND INITIATIVEN

Zur Förderung von Nachwuchstalenten planen wir, im Jahr 2024 das Mentoring-Programm fortzusetzen. Darin vernetzen wir erfahrene Führungskräfte mit Nachwuchstalenten, um diese in ihrer Karriere zu unterstützen und weiter zu fördern.

NOVENTI bleibt seinem Engagement für Vielfalt und Chancengleichheit verpflichtet und wird weiterhin aktiv Maßnahmen ergreifen, um dieses Ziel zu erreichen.

Unser Ziel ist es dabei, die hohen Zustimmungswerte der Mitarbeiterbefragung in den Diversity-Themen beizubehalten und wenn möglich weiter zu stärken.

92 4. ÖKONOMISCHE VERANTWORTUNG

4.1 NACHHALTIGER UNTERNEHMENS- ERFOLG DURCH BEITRAG ZUM GESUNDHEITSWESEN

Seit dem Jahr 1900, als engagierte Pharmazeutinnen und Pharmazeuten den Verein der Apotheker Münchens e. V. gründeten, tragen wir aktiv zum deutschen Gesundheitssystem bei. Auch heute noch entwickeln wir Dienstleistungen und Produkte in den Bereichen Abrechnung, Warenwirtschaft und Branchensoftware mit dem Ziel, die administrativen Aufgaben unserer Kunden zu minimieren. Bürokratie stellt eine zunehmende Herausforderung im Gesundheitswesen dar. 97 Prozent der Apotheken geben an, dass der bürokratische Aufwand in ihrer Einrichtung in den letzten fünf Jahren deutlich zugenommen hat. 38 Prozent investieren mehr als vier Stunden pro Arbeitstag in administrative Tätigkeiten. Dies führt dazu, dass unsere Kunden ständig zwischen Wirtschaftlichkeit und Menschlichkeit abwägen müssen.

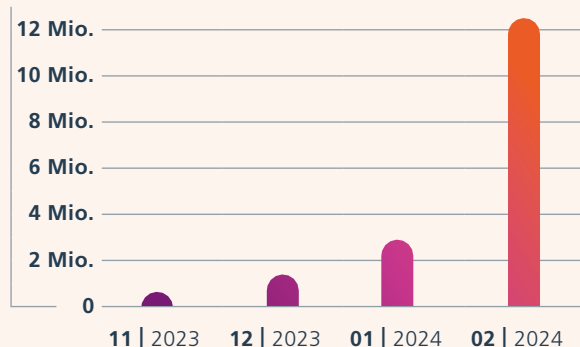
Wir setzen uns für ein Gesundheitswesen ein, in dem der Mensch an erster Stelle steht. Durch unsere Dienstleistungen ermöglichen wir unseren Kundinnen und Kunden mehr Freiraum, ihrer eigentlichen Berufung zu folgen. Auf diese Weise bringen wir Menschlichkeit und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen in Einklang. Diesem Anspruch gerecht zu werden, gelingt uns nur durch qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen, die echte Mehrwerte für unsere Kundinnen und Kunden schaffen. Als Qualitätsführer können wir gewährleisten, dass unsere Kundinnen und Kunden tatsächlich entlastet werden und mehr Zeit für das Wesentliche gewinnen. Eine Grundvoraussetzung dafür ist unser eigener Fokus auf das Wesentliche. Daher konzentrieren wir uns konsequent auf unsere Kernzielgruppen der Offizin-Apotheken und Gesundheitsfachberufe. Darüber hinaus richten wir unsere Ressourcen gezielt auf unsere Kernprodukte in den Bereichen Branchensoftware sowie Abrechnungs- und Finanzdienstleistungen aus.

Trotz der Herausforderungen des Restrukturierungsjahres 2023 haben wir die richtigen Schritte unternommen, um unsere Ziele und Visionen zu

verwirklichen. In den kommenden Jahren werden wir diesen Kurs konsequent fortsetzen und insbesondere unsere Fokussysteme PROKAS® (Apothek) und Ora (Gesundheitsfachberufe) noch intensiver positionieren. Die Auszeichnung als »Bestes Abrechnungszentrum« zu Beginn des Jahres 2024 ist ein Beleg für die hervorragende Qualität unserer Arbeit und unserer Produkte im Bereich der Rezeptabrechnung.

Ein entscheidender Meilenstein war die flächendeckende Einführung des E-Rezepts zum 1.1.2024. Das E-Rezept ermöglicht es den Patientinnen und Patienten, ihre Arzneimittelverordnungen digital über ein Smartphone oder über eine elektronische Gesundheitskarte an Apotheken zu senden und einzulösen. Dies verbessert nicht nur die »Patient-Journey«, sondern eröffnet auch neue Möglichkeiten: Folgerezepte können ohne den Besuch einer Arztpraxis ausgestellt werden, die Nutzung von Videosprechstunden kann erweitert werden, und das Medikamentenmanagement in Verbindung mit dem Medikationsplan in der elektronischen Patientenakte wird sicherer. Das E-Rezept wird nicht nur die Gesundheitsversorgung in Deutschland verbessern, sondern auch erhebliche Auswirkungen auf die nachhaltige Ressourcennutzung haben. Durch den digitalen Übertragungsweg können jährlich mehrere hundert Millionen Tonnen Papier eingespart und zahlreiche Tonnenkilometer an Transporten sowie Fahrtwege vermieden werden. NOVENTI hat sich in den letzten Jahren erfolgreich in vielen Pilotprojekten für diese Entwicklung engagiert und allein im Januar 2024 über 12 Millionen E-Rezepte für Apothekenkunden abgerechnet.

E-REZEPT-EINGÄNGE



Quelle: NOVENTI Abrechnung

Aus Sicht des Nachhaltigkeitsmanagements ist zur Erreichung eines nachhaltigen Unternehmenserfolgs die Berücksichtigung der Wechselwirkungen von ESG-Themen und unternehmerischem Handeln entscheidend. Ein wichtiger Meilenstein ist dabei die unternehmensinterne Implementierung der kommenden CSRD-Umsetzung, die einen wichtigen Rahmen setzt für nachhaltiges Unternehmertum. Mit einer umfassenden Wesentlichkeitsanalyse und Betrachtung der Ein- und Auswirkungen schaffen wir das Fundament für langfristigen Erfolg. Nicht nur wird damit das Risikoverständnis

geschärft, sondern durch transparente Berichterstattung wird auch die Arbeitgeberattraktivität profitieren sowie die Unternehmensreputation bei externen Stakeholdern wie Kundinnen und Kunden, Partnern und Kreditgebern.

Zusätzlich zur Schaffung der Rahmenbedingungen zur Umsetzung der CSRD planen wir für 2024, unser Engagement und unsere Vorreiterrolle bei der nachhaltigen Transformation sowohl intern als auch extern verstärkt zu kommunizieren.

4.2 COMPLIANCE UND DATENSCHUTZ

Sich an die geltenden internen und externen Gesetze, Richtlinien und sonstigen Bestimmungen zu halten ist für uns selbstverständlich. Um transparenter und effektiver arbeiten zu können, wurden unsere Konzernstrukturen im Bereich der Compliance im zweiten Halbjahr 2023 voneinander getrennt. Die Compliance der NOVENTI Health SE als Konzern-Compliance ist nun federführend in der Entwicklung und Erweiterung eines effizienten Compliance-Management-Systems tätig. Hierbei liegt der Schwerpunkt auf Prävention (Awareness und Trainings), in der Detektion (Schwachstellen aufdecken und mitigierende Maßnahmen einleiten, »State of the Art«-Lösungen zum Monitoring umsetzen) und im Falle von Diskrepanzen in der Aufklärung durch interne Ermittlungen und nach dem PDCA-Zyklus durchzuführende Lessons Learned. Um diese Ziele erreichen zu können, sind entsprechende Überwachungs- und Kontrollmechanismen weiter auszubauen. Ziel ist es, auch die Kolleginnen und Kollegen in den Tochtergesellschaften zu entlasten und zu unterstützen.

Die NOVENTI HealthCare GmbH ist ein BaFin-reguliertes Unternehmen. Sie verfügt nun über eine eigene allgemeine Compliance, welche auch die dort besonders relevanten Themenfelder der MaRisk und die Tätigkeit des Geldwäschebeauftragten umfasst. Diese sind entsprechend ausschließlich für die NOVENTI HealthCare GmbH bestellt und in ihrem Aufgabenbereich tätig.

Neben der organisatorischen Umstellung, der Verstärkung des Compliance-Teams und den kontinuierlichen operativen Tätigkeiten wurde unter anderem die Einführung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes begleitet und die Compliance-Kultur im Unternehmen gestärkt.

Die bestehenden Prozessvorgaben werden den Mitarbeitenden durch Schulungen über eine Online-Plattform nahegebracht. Themen sind unter anderem unser Verhaltenskodex sowie der richtige Umgang mit Geschenken und Einladungen, der eine wettbewerbs- und kartellrechtliche Relevanz beinhaltet.

Im Bereich der Geldwäsche und Betrugsprävention erfolgen, genauso wie im Themenfeld Antikorruption, diverse Schulungen. Diese sind für alle Mitarbeitenden verpflichtend.

Das Hinweisgebermeldesystem ist allen Mitarbeitenden bekannt und über unserer Website erreichbar. Das System läuft 24/7, Meldungen können auf Deutsch oder Englisch erfolgen.

Um unser Compliance-Management-System weiterzuentwickeln, arbeiten wir kontinuierlich an dessen Verbesserung im Zuge des oben skizzierten PDCA-Zyklus.

DATENSCHUTZ

Als Gesundheitsdienstleister, der mit verschiedenen Gesundheitsdaten arbeitet, steht für NOVENTI Datenschutz an erster Stelle und trägt ebenfalls zum nachhaltigen Unternehmenserfolg bei. Der Schutz der Daten wird durch das Datenschutzmanagementteam sowie durch die an den verschiedenen Standorten eingesetzten und geschulten Datenschutzkoordinatorinnen und -koordinatoren sichergestellt. Zudem arbeitet das Datenschutzmanagementteam eng mit dem Datenschutzbeauftragten zusammen.

Ziel und Fokus der täglichen Arbeit ist es aber nicht nur, auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu achten, sondern auch, darüber hinaus den Schutz der personenbezogenen Daten bereits vor der Verarbeitung sicherzustellen. Dies geschieht zum Beispiel dadurch, dass alle laufenden und neu avisierten Arbeitsprozesse unter Beteiligung des Datenschutzmanagementteams sowie des Datenschutzbeauftragten entstehen, aufgesetzt und durchgeführt werden. Dazu begleitet das Datenschutzmanagement von Anfang an die jeweiligen Projektteams und steuert so bereits in der Entwicklung von Ideen die datenschutzrechtliche Koordination, zum Beispiel bei der Entwicklung neuer IT-gestützter Projekte für unsere Kundinnen und Kunden oder der Vereinheitlichung und Vereinfachung der Kundenplattformen.

Hierbei legt das Datenschutzmanagement besonderes Gewicht auf Transparenz. Sowohl intern, durch eine praxisorientierte und fortlaufende, fachübergreifende Kommunikation mit allen Fachabteilungen und Standorten, wie auch gegenüber unserer Kundinnen und Kunden, indem eingehende Betroffenenanfragen umfassend und schnellstmöglich, oft sogar noch vor der gesetzlich normierten Antwortfrist von einem Monat, beant-

wortet und alle angesprochenen Punkte erläutert werden. Die Anliegen und Anfragen der Kundinnen und Kunden werden individuell durch das Datenschutzmanagementteam in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Fachabteilungen bearbeitet.

Nachhaltig arbeitet das Datenschutzmanagementteam fortlaufend und über die Anforderungen der DSGVO hinaus aktiv daran, die Verarbeitung der Daten so effizient wie möglich und nur im absolut notwendigen Umfang vorzunehmen. Durch eine Zentralisierung der Daten unter Einrichtung von Zugriffsberechtigungssystemen und einer sicheren Umsetzung von Löschkonzepten wird verhindert, dass zu viele Daten an verschiedenen Orten, zum Beispiel auf unterschiedlichen Servern von NOVENTI, verwaltet und gehostet werden, was nicht nur zu einer Minimierung der Daten im Sinne der DSGVO führt, sondern auch zu Energieersparnissen bei dem Betreiben von Servern.

Die mittlerweile fast zu 100 % durchgeführte Digitalisierung führt zudem dazu, dass die Verarbeitung auf Papier fast komplett eingestellt wurde, was nicht nur zu einer sichereren Verwaltung der Daten führt, sondern zudem der Umwelt zugutekommt.

Nachhaltigkeit bedeutet für das Datenschutzmanagementteam von NOVENTI, sich nicht auf den bestehenden Errungenschaften auszuruhen, sondern fortlaufend und aktiv nach weiteren Verbesserungsmöglichkeiten zur Datenminimierung und Sicherheit der Daten zu suchen und die Prozesse kontinuierlich und über die Anforderungen der DSGVO hinaus umzusetzen. Denn schließlich geht es hier nicht einfach nur um Daten, sondern um den Schutz der Daten eines jeden einzelnen Kunden, Patienten, Mitarbeiters und Vertragspartners.





HERAUSGEBER
NOVENTI Health SE
Marketing, Kommunikation & Kunde
© NOVENTI Health SE, 2024