

## 1 Bedrijfs ID

Naam van het bedrijf:	<b>Mohren Apotheke</b>
Sector:	Apotheek
Core Business / Belangrijkste activiteiten:	Farmacie
Stad/Land:	Graz, Oostenrijk
Opgericht in het jaar:	1711
Aantal vestigingen (2004):	1
Website:	<a href="http://www.mohren-apotheke.at">www.mohren-apotheke.at</a>
Aantal medewerkers (2004):	Fulltime 3, Parttime 3, Vrouwen 5, Mannen 1
Omzet in 2004 (€):	1.280.000

## 2. Praktijkvoorbeeld in verantwoord ondernemen – belangrijkste punten

MVO velden in goede ervaring:	<input type="checkbox"/> Bedrijfsethiek <input type="checkbox"/> Werkomgeving <input type="checkbox"/> Milieu <input type="checkbox"/> Ketenbenadering <input checked="" type="checkbox"/> Maatschappij
MVO onderwerp(en):	<input checked="" type="checkbox"/> Een apotheek toegankelijk voor gehandicapten (inclusief akoestische signalen voor blinden) <input checked="" type="checkbox"/> medicatie informatie in Braille, op een audio CD en in gebarentaal door medewerkers persoonlijk gegeven <input checked="" type="checkbox"/> voor iedereen toegankelijk en ontworpen <input checked="" type="checkbox"/> Betrokkenheid van de samenleving
Belangrijkste redenen om verantwoord te ondernemen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De waarden van het management</li> <li>▪ Het belang van MVO thema's in de gezondheidszorg</li> <li>▪ Unieke verkoop positie in de plaatselijke samenleving en een combinatie van een traditionele achtergrond van de apotheek met innovatief gebruik van communicatie technologie</li> </ul>
Enkele MVO voorbeelden die in het brede MVO veld herkend zijn:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communicatie en advies aan groepen gehoorgestoorden door medewerkers die getraind zijn in gebarentaal</li> <li>▪ Vernieuwing van het gebouw rekening houdend met gehandicapten</li> <li>▪ Integrale 'ontwerp voor iedereen' oplossingen door het gebruik van hoogwaardige technische instrumenten om gehandicapten te kunnen begeleiden             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geluidssignalen bij de ingang voor blinden</li> <li>- Medicijninformatie in braille en op CD voor de blinden</li> <li>- Internet platform ontwikkeling om de toegankelijkheid voor gehandicapten te verbeteren (in ontwikkeling)</li> </ul> </li> </ul>
Zijn de goede praktijkvoorbeelden geïntegreerd in een breder bedrijfsstrategie? Ja/Nee?/Hoe?	<p>Ja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De hele benadering van toegang tot gezondheidsinformatie en medicijnen voor ouderen en gehandicapten in alle communicatievormen in combinatie met een dienstverleningsstrategie met plaatselijk een uniek aanbod</li> <li>▪ As een apotheek gericht is op de gezondheid van de klanten, levert Mohren Apotheke niet alleen service aan gehandicapten en oudere mensen maar ook aan bewoners. De achtergrond is de bedrijfsfilosofie naar alle klanten. De achtergrond kan verklaard worden als: "een gehandicapte is een mens die gehandicapt wordt"</li> </ul>

Zakelijke voordelen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Behoud en toekomstig gerichte bedrijfsstrategie door het creëren van een gehandicapt toegankelijke apotheek</li> <li>▪ Professioneel vernieuwde ingang en interieur van de apotheek rekening houdend met de toegankelijkheid voor gehandicapten</li> <li>▪ Verbetering van de professionele dienstverlening naar groeiende doelgroepen (ouderen) en gehandicapten</li> <li>▪ Een zeer goede reputatie – positieve feedback van klanten en leveranciers, media bereik</li> </ul>
Belanghebbenden/bevoordeelde groepen door uitvoering van een goed MVO praktijk:	<p>Belangrijkste belanghebbenden zijn de <b>ouderen en gehandicapten</b></p> <p>Andere belanghebbenden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lokale gemeenschap (zoals de toename van ouderen in de plaatselijke bevolking)</li> </ul>
Voordelen voor de maatschappij en belanghebbenden:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gebaseerde gezondheidszorg naar de gemeenschap</li> <li>▪ Vermindering van inspanningen voor ouderen en gehandicapten en mogelijke klanten in gezondheidsvragen en medicijnen</li> <li>▪ Het leveren van scholing en training in gebarentaal aan medewerkers</li> </ul>
Met wie en hoe communiceert het bedrijf over haar activiteiten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de vernieuwing van de ingang en het interieur van de apotheek is zichtbaar voor mensen die voorbij komen en het huis bezoeken</li> <li>▪ informatieplatform op Internet met toegankelijkheid voor gehandicapten (in ontwikkeling)</li> </ul>
Prijzen / Certificaten / Eerbewijzen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In 2004 genomineerd voor de Oostenrijkse MVO prijs “TRIGOS” (TRIGOS is de nationale prijs voor MVO in Oostenrijk, in 2004 opgericht)</li> </ul>
Problemen ondervonden bij het implementeren van een goede praktijk:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De hoge kosten voor het vernieuwen van het gebouw van de apotheek rekening houdend met de behoeften van de gehandicapten</li> <li>▪ Technische mogelijkheden om voor ieder medicijn informatie te leveren op CD</li> </ul>
Bronnen voor verdere informatie:	-

### 3. Praktijk in Verantwoord Ondernemen - Omschrijving

Mohren Apotheke is een apotheek gevestigd in Graz de tweede stad van Oostenrijk. Deze apotheek kent een lange en sterke traditie in de plaatselijke gemeenschap en is opgericht in 1711.

Totaal werken er 6 medewerkers in deze apotheek.

Wanneer de apotheek vernieuwd is, besloot de huidige eigenaar, Mr. Christian Muller, een integraal ontwerp te maken voor Alle oplossingen in zijn apotheek. Begonnen met het toegankelijk maken van de ingang en het totale interieur voor gehandicapten – er zijn zelfs geluidssignalen voor blinden – levert zijn apotheek ook informatie over ieder medicijn op CD's en in braille.

Verder zijn medewerkers van Mohren Apotheke getraind in gebarentaal om informatie en advies te kunnen geven aan slechthorenden

Ondertussen werkt de apotheek ook aan de ontwikkeling van een on-line platform rekening houdend met toegankelijkheid voor gehandicapten.

### 4. Gebruik voor in de Training

#### A) Aanvullende relevante informatie et betrekking tot gebruik van dit praktijkvoorbeeld in training situaties (relevantie criteria: breed veld MVO goede voorbeelden)

Dit voorbeeld kan gebruikt worden als een voorbeeld van een bedrijf die rekening houdt met lichamelijk gehandicapten, maar het kan ook interessant zijn het te gebruiken vanuit de visie van groeiende nette markten die veranderen zoals de leeftijd van de bevolking en de rol van technologie en vernieuwing als een hulpmiddel voor integratie.

#### B) Pedagogische Suggesties met betrekking tot het gebruik van dit praktijkvoorbeeld in training situaties. (relevantie criteria: breed veld MVO goede voorbeelden)

##### MAATSCHAPPIJ

##### Discussiepunten:

- Verantwoordelijkheid van een apotheek gericht op gehandicapten
- De rol van hoge technische oplossingen in sociale integratie

##### MAATSCHAPPIJ VERSUS VERKOOPTECHNIEKEN

##### Discussiepunten:

- Ontwerp voor iedereen met betrekking tot producten en diensten van een MKB
- Zakelijk inspelen op de demografische veranderingen in de Europese samenleving
- De rol van hoge technische oplossingen in het behoud van een bedrijf