

BETREFF: NACHHALTIGKEITSBERICHT 2017-2019	DATUM DER VERÖFFENTLICHUNG Mai 2019	UNTERSCHRIFT ZUR BEWILLIGUNG
---	---	---------------------------------

EINLEITUNG

Im Royal Son Bou Family Club Hotel setzen wir auf Qualität und Nachhaltigkeit. Wir sind der Meinung, dass dies Werte sind, die wir unseren Gästen unmissverständlich vermitteln und bei unseren Mitarbeitern und in der Gemeinschaft fördern müssen. Seit 2011 ist unser Unternehmen mit dem Prädikat Travelife Gold ausgezeichnet, was bescheinigt, dass wir aktiv an unserem Engagement für den Schutz der Umwelt, das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter, den Fortschritt und die Weiterentwicklung in unserer Gemeinschaft arbeiten.

Mit der Zertifizierung von Travelife zeigen wir unsere ökologische Verpflichtung und unser Engagement, unser Unternehmen zu einem nachhaltigen Arbeitsplatz zu gestalten, in Kooperation mit unserer Gemeinschaft, in dem unsere Gäste einen idealen Rahmen für ihren Urlaub finden, die Umwelt respektiert wird und das Personal unter Anerkennung und angemessenen Bedingungen arbeiten kann.

Ein Faktor, der die Entwicklung seit dem letzten Nachhaltigkeitsbericht maßgeblich geprägt hat, ist zweifellos der Anstieg der Beschäftigung in den letzten zwei Jahren. Die Aufenthalte sind im Vergleich zu 2017 um 1% gestiegen. In der Saison 2017 lag die Auslastung bei 90,22%, im Jahr 2018 bei 91,01%. Die Steigerung der Produktivität ist eine Herausforderung, wenn es darum geht, unsere Nachhaltigkeit weiter zu verbessern und die Auswirkungen auf die Umwelt zu reduzieren.

Diese Tatsache entbindet uns nicht von unserer Verpflichtung, unsere Ziele zu erreichen und unsere Aktivitäten im Rahmen der Nachhaltigkeit zu entwickeln.

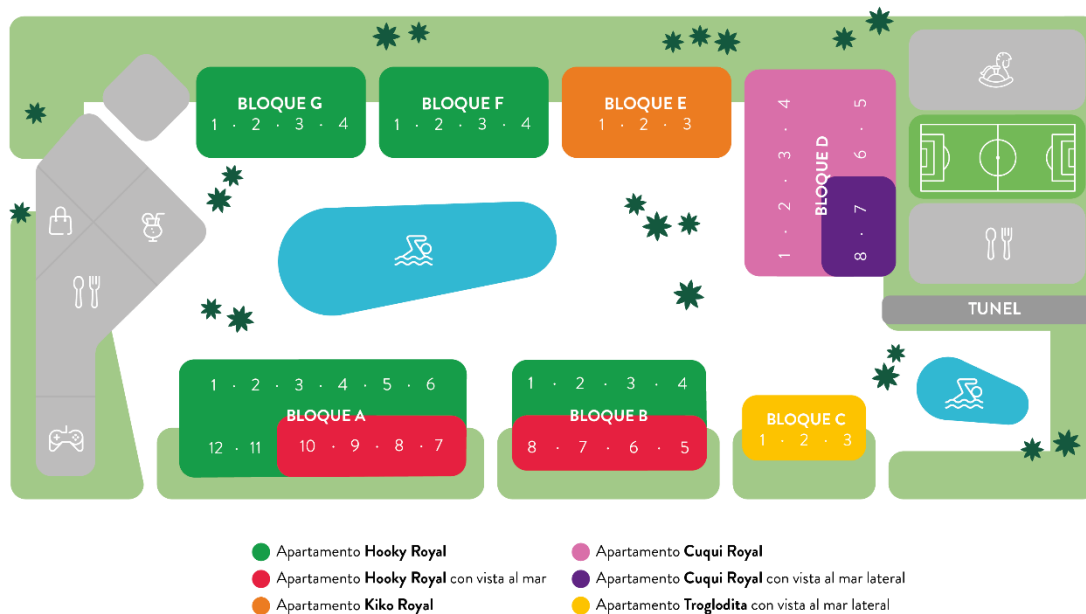
PRÄSENTATION UNSERES UNTERNEHMENS

Das Royal Son Bou begann seine Tätigkeit 1989.

Während es sich in den ersten Jahren seines Funktionierens auf keinen bestimmten Gästetyp konzentrierte, beginnt sich das Unternehmen ab 1992 auf den Familientourismus zu spezialisieren. Aus diesem Grund ist der Royal Son Bou Family Club auf der Insel Menorca ein Referenzunternehmen, das 30 Jahre Arbeit und Erfahrung in diesem Bereich gesammelt hat.

Das Unternehmen verfügt über 252 Apartments. Diese Art der Unterbringung gehört zu der Kategorie *Apartment-Hotel*.

Die 1- und 2-Zimmer-Apartments verteilen sich auf 7 Gebäude rund um den Hauptswimmingpool. Das Hotel verfügt ferner über einen Kinderpool (mit Solarenergie beheizt), 2 Restaurants und einen Bereich für Kinder (Kikoland).



Nach erfolgreichem Bestehen des Audits seiner Fachleute, genehmigte der Consell Insular de Menorca im Jahr 2014 die Aufwertung der Kategorie auf 4 Sterne.

Im Nachhaltigkeitsbericht 2015-2017 wurde festgelegt, dass die durchschnittliche jährliche Anzahl der eingestellten Arbeitnehmer 80 Personen zu betragen habe. Der abschließende Jahresdurchschnitt für 2017 lag bei 88,55 Beschäftigten. Im Jahr 2018 stieg der Durchschnitt auf 90,82 Mitarbeiter, und die Prognose für 2019 liegt bei 93. Dieser Anstieg ist durch das angestrebte Ziel, die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern, und durch den Anstieg der Auslastung in den letzten Jahren gerechtfertigt

Die Herkunft unserer Gäste ist unterschiedlich. Während auf die gesamte Saison bezogen Gäste aus Deutschland, Großbritannien, der Schweiz, den Niederlanden und Belgien überwiegen, kommen vor allem in den Monaten Juli und August (Hochsaison) unsere Gäste zum großen Teil aus Italien und Spanien.

BESCHREIBUNG UNSERES NACHHALTIGKEITSSYSTEMS

Die Verantwortung für die Umsetzung und Entwicklung unseres Nachhaltigkeitssystems liegt bei allen Mitarbeitern des Royal Son Bou Family Club, vom Management bis zum Stammpersonal. Es ist erforderlich, dass sich diese Einbindung und das Engagement in jedem einzelnen von uns entwickelt; ebenso auch bei unseren Gästen, die ein äußerst wichtiger Teil der Prozesse darstellen, damit wir unsere Ziele erreichen und unseren Arbeitsplatz nachhaltig und umweltfreundlich gestalten können.

Innerhalb unseres Teams, -und mit Hilfe des gesamten Hotelpersonals-, liegt die Verantwortung für die Umsetzung der Vorgaben unseres Nachhaltigkeitssystems in der Person von Arantxa Gonzalez, stellvertretende Direktorin des Unternehmens.

Unser Engagement gilt unseren Gästen und unserer Gesellschaft, indem wir Richtlinien und Maßnahmen fördern, die die Umwelt respektieren und unser Unternehmen mit Hilfe aller

unserer Mitarbeiter zu einem nachhaltigen Wirtschaftsstandort machen.

Wir arbeiten aktiv mit lokalen Unternehmen zusammen, die uns in Umweltfragen (Ynys) und im Bereich der Arbeitssicherheit in Bezug auf unsere Anlagen und die Arbeitsplätze, sowie der Gesundheit aller unserer Mitarbeiter (Nura Prevention) beraten und betreuen.

UMWELTBEOZUGENE UND SOZIALE MAßNAHMEN

Die wichtigsten Aktionsbereiche seit 2017 sind folgende:

1.- Reduzierung von Kunststoffen und Einwegmaterialien.

a.- In den Badezimmern unserer Apartments verwenden wir Shampoo- und Gelspender, um eine große Menge an kleinen Produktflaschen zu vermeiden.

b.- Erste Schritte zur Untersuchung von Alternativen zu Kunststoffflaschen für Wasser, die im All-Inclusive-Angebot inbegriffen sind.

2.- Reduzierung des Verbrauchs:

a.- Reduzierung des Wasserdurchflusses in den Apartments zur Verbrauchsminderung. Installation von Strahlreglern in den Badezimmern.

b.- Reduzierung des Stromverbrauchs durch den schrittweisen Austausch der Halogenbeleuchtung in den Aufenthaltsbereichen und Apartments durch LED-Beleuchtung mit geringerem Verbrauch.

c.- In den Toiletten der Anlage wurden Wasserhähne mit automatischer Abschaltung installiert, um Wasserverschwendung zu vermeiden (Saison 2018).

d.- Die Palette der flüssigen Chemikalien (bis 2017 mit Diversey) aus der internen Wäscherei wird durch Aquanomic Feststoffprodukte ersetzt. Ziel ist es, den Energie- und Wasserverbrauch (bis zu 40%), die Ausgaben für den Transport (80%) und die Verpackungskosten (70%) zu senken.

e.- Erneuerung der Klimaanlage in den Gästeapartments. Mehr Effizienz. Von 2017 (1.726.684 kWh) bis 2018 (1.546.753 kWh) konnten wir den Stromverbrauch deutlich senken.

3.- Ersetzung der Kunststoffmaterialien und -produkten durch andere, biologisch abbaubare, recycelte und/oder kompostierbare Stoffe:

a.- Der Kauf von den persönlichen Pflegeprodukten (Name Flow Pack) in weißer Recyclingpapierverpackung wird beibehalten. Sie ersetzen die bis dahin in Plastik verpackten Pflegeprodukte.

b.- In der Saison 2018 wurde beschlossen, die Strohhalme bei den Softdrinks und Mixgetränken, die wir an der Bar und in den Restaurants servieren, wegzulassen. Strohhalme werden nur noch für Kindergetränke und bestimmte Cocktails verwendet. Darüber hinaus wird die Möglichkeit geprüft, diese Strohhalme durch biologisch

abbaubare zu ersetzen. Allein im Juli konnten wir den Verbrauch um 15.000 Strohhalme reduzieren. Die Verwendung von biologisch abbaubaren Strohhalmen wird für 2019 beibehalten.

c.- Ersetzung der bisher aus Kunststoff gefertigten Take-away-Boxen des All-inclusive durch recycelte Kartons (Saison 2019).

d.- Die Servietten auf den Tischen unserer Restaurants sind aus recyceltem Material.

4.- Sensibilisierung unserer Mitarbeiter für eine stärkere Beteiligung an den Aufgaben des Recycling und der Mülltrennung. Präsentation der guten, umweltbezogenen Praktiken in den einzelnen Abteilungen.

Minimización de impactos: buenas prácticas

COCINA

USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

- » Revisar periódicamente los quemadores para conseguir unos niveles correctos de ahorro y eficiencia.
- » Utilizar las ollas de un tamaño acorde al de las placas de cocción y los quemadores para aumentar rendimiento y evitar pérdidas de calor.
- » Tapar las ollas durante la cocción y reducir la llama una vez se alcance la temperatura de ebullición.
- » Apagar los fuegos cuando no tengan ninguna sartén u olla calentándose.
- » Mantener bien cerrada la puerta hornos y reducir los tiempos de precalentamiento.
- » No introducir alimentos aún calientes en las cámaras frigoríficas.
- » Controlar temperatura de las cámaras frigoríficas.
- » Descongelar las paredes internas de los equipos cuando el espesor de hielo sea superior a los 5mm.
- » Apagar el extractor cuando no existan humos o no se esté cocinando.
- » Utilizar siempre el lavavajillas o equipos de lavado cuando a plena carga.
- » Controlar la temperatura de los termostatos para optimizar consumo.
- » Realizar mantenimiento periódico de todos los equipos.
- » Revisar el correcto cierre de las puertas de los electrodomésticos.
- » Mantener luces apagadas cuando haya luz natural.

- Minimierung der Umweltbelastungen: Gute Praktiken
KÜCHE
EFFIZIENTE ENERGIENUTZUNG
 - Regelmäßiges Überprüfen der Brenner, um das richtige Maß an Einsparungen und Effizienz zu erreichen.
 - Verwenden von Töpfen der gleichen Größe wie Kochplatten und Brenner, um die Effizienz zu erhöhen und Wärmeverluste zu vermeiden.
 - Während des Kochens die Töpfe mit einem Deckel schließen und die Flamme reduzieren, sobald die Siedetemperatur erreicht ist.
 - Das Feuer ausschalten, wenn keine Pfanne oder Topf erwärmt werden.
 - Die Ofentür geschlossen halten und Vorheizzeiten reduzieren.
 - Keine heißen Speisen in die Kühlräume stellen.
 - Kühlraumtemperatur regeln.
 - Die Innenwände der Geräte abtauen, wenn die Eisfl dicker als 5 mm ist.
 - Die Abluftanlage ausschalten, wenn keine Dämpfe vorhanden sind oder wenn nicht gekocht wird.
 - Die Geschirr- und Topfspüle nur bei voller Beladung verwenden.
 - Die Temperatur der Thermostate regeln, um den Verbrauch zu optimieren.
 - Regelmäßige Wartungsarbeiten an allen Geräten durchführen.
 - Die Türen der Geräte auf einwandfreies Schließen überprüfen.
 - Bei Tageslicht das Licht ausschalten.

5.- Schulung des Personals in den Bereichen Umwelt und Nachhaltigkeit im Tourismus.

6.- Vorbereitung auf die Umweltzertifizierung ISO 14001.

7.- Die Veröffentlichung unserer Initiativen im Bereich der Nachhaltigkeit für unsere Gäste und die Community über den Unternehmensblog. Beispiel: Blog der Unternehmenswebseite: *Was können wir zur Erhaltung der Umweltqualität auf Menorca beitragen?*

<https://www.royalsonbou.com/es/blog/post/Schritte-zu-einem-nachhaltigen-Tourismus/231>

Basierend auf den Daten der Abfallsammlung 2017 wird eine Beschreibung der geplanten Maßnahmen für die Umwelt, der Aktivitäten für Kinder zur Sensibilisierung für die Abfallverwertung und der Verpflichtung des Unternehmens zur Zusammenarbeit im Hinblick auf die Nachhaltigkeit der Insel ausgearbeitet.

8.- Zunahme der lokalen Lieferanten/Produkte. Wir setzen auf kurze Transportwege der Lebensmittel und lokale Lieferanten. Dies begünstigt die Wirtschaft unserer Region, reduziert Emissionen und macht unsere Gäste mit den lokalen Produkten bekannt.

9.- Kooperation und Verträge mit Vertretern der lokalen Gemeinschaft, die die Wirtschaft und Aktivität unserer Region fördern:

a.- Vanderly. Von 2015 bis 2018 stellten wir ihnen einmal pro Woche einen Bereich der Hotelhalle zur Verfügung, um unseren Gästen ihre lokalen Schmuckwaren zu präsentieren.

b.- Royal Family Rewards. Treuebonusprogramm, das Rabatte und Vorteile für unsere Kunden in lokalen Unternehmen beinhaltet.

c.- Besuch der städtischen Dynamisierungsgruppe im Juni 2017. Sie besuchten unsere Einrichtungen und lernten das Animationsteam des Hotels kennen.

d.- Spende von 300 € als Mitwirkung bei der Feier des 24h-Marathons im Schwimmbad von Es Mercadal. 31.07.17

e.- Besuch der Gruppe Impuls, 21.09.17.

f.- Besuch der Grundschule (Jahrgang P4) San José aus Mahón.

g.- Mitwirken bei dem Projekt *Un estiu per creixer* („Ein Sommer zum Wachsen“). Zwei Schüler beobachteten einen Monat lang, wie die tägliche Arbeit an der Rezeption und in der Animation aussieht. (Juli und August 2019)

10.- Kontinuierliche Verbesserung der Arbeitsbedingungen unserer Mitarbeiter:

a.- Neue Betten mit Liftsystem zur Vermeidung von Überbeanspruchung und Krankheiten durch ergonomische und haltungsbedingte Mängel der Reinigungskräfte.

b.- Jährliche Auswertungen der beruflichen und psychosozialen Risiken, Ergonomie

(Reinigungskräfte).

11.- Erneuerung des Vertrags mit Unicef und seinem Projekt *Hoteles Amigos* (seit 2015). Die gesammelten Mittel werden für das Programm WASH verwendet: Klimawandel, der einen adäquaten Zugang zu Trinkwasser und sanitären Einrichtungen für Kinder in verarmten Gebieten oder Regionen mit hohem Hochwasserrisiko anstrebt.

12.- Lancieren des Family-Zuschusses 2019. Auf unserer Webseite unter Verpflichtungen. Zuschuss von 3.000 € für Projekte, die sich mit Initiativen zum Kinderschutz befassen, sie untersuchen oder entwickeln.

13.- April 2019. Präsentation des Vorprojekts für den Bau einer Photovoltaikanlage zur Versorgung des Hotels mit sauberer Energie.

BERICHTSZEITRAUM

Dieser Bericht enthält die erreichten Ergebnisse und Maßnahmen, die wir von Mai 2017 bis Mai 2019 erzielt haben.

In Bezug auf die Reduzierung des Verbrauchs können wir folgende Punkte hervorheben:

- Von 2017 bis 2018 wurde eine Reduzierung des Wasserverbrauchs erreicht, trotz der Registrierung von mehr Aufenthalten. 30.749 Tonnen 2017, bei 133.973 Aufenthalten. 29.146 Tonnen 2018, bei 135.354 Aufenthalten.
- Von 2017 bis 2018 konnte der Stromverbrauch durch die Anschaffung neuer Klimaanlage für die Apartments und das Restaurant La Basílica reduziert werden.
- Der Verbrauch von Propangas und Dieselöl von 2017 bis 2018 bleiben etwa gleich, wobei der Propangasverbrauch 2018 jedoch leicht angestiegen ist.
- Der Verbrauch von Chemikalien ist von 2017 bis 2018 in der Küche zurückgegangen, in den Restaurants jedoch gestiegen, trotz des Rückgangs von Gästen mit All-Inclusive-Verpflegung (2017 42,06% und 2018 39,33%) und Housekeeping (Anstieg der Aufenthalte).
- Die Recyclingrate pro Aufenthalt bleibt praktisch unverändert, von 2017 (0.196) bis 2018 (0.195). Wir können jedoch den Anstieg des Recyclings von Verpackungen hervorheben: 2017 wurden 3122 Kilo recycelt, 2018 7245 Kilo.

Unsere Ziele im Bereich Nachhaltigkeit sind folgende:

ZIELE IM BEREICH UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

- * Wir versuchen, die durch unsere Tätigkeit verursachten Abfälle zu reduzieren, indem wir Einwegprodukte und/oder Schadstoffe schrittweise durch biologisch abbaubare, kompostierbare und recycelte Produkte ersetzen. Die von uns erzeugten Abfälle werden zur sachgerechten Behandlung an autorisierte Unternehmen abgegeben.
- * Renovierung von Maschinen, Beleuchtung und Geräten, um über effizientere Betriebsanlagen zu verfügen.
- * Eliminierung von Einweg-Kunststoffen (Kunststoffflaschen für All-Inclusive).
- * Erhalt von so viel sauberer Energie wie möglich. Bauvorhaben Photovoltaikanlage.

ZIELE IN DER LOKALEN GEMEINSCHAFT

- * Fortlaufende Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen, Projekten zur soziokulturellen Dynamisierung und Bildung unserer Gemeinschaft.
- * Erweiterung der Mitglieder im Royal Family Rewards Programm
- * Teilnahme als Sponsor bei Sportveranstaltungen: Island Games 2017, Sponsor der menorquinischen Golfspieler.
- * Bekanntmachung unserer Initiative *Family-Zuschuss*.

ZIELE DER ARBEITSBEDINGUNGEN

- * Angebot zur Schulung in allen Bereichen, die von der geltenden Gesetzgebung vorgeschrieben sind. Der Schulungszyklus für alle Mitarbeiter wurde im Juli 2019 abgeschlossen.
- * Seit 2015 wöchentliche Treffen mit den Abteilungsleitern, bei denen die aktuelle Lage unserer Position in den verschiedenen Meinungs- und Qualitätsportalen verteilt werden, um sie an die Mitarbeiter weiterzuleiten. Früher fanden diese Treffen monatlich statt, doch wurde die Ansicht vertreten, dass häufigere Versammlungen die Kommunikation zwischen den Abteilungen verbessern würde.
- * Derzeit Kauf von Spezialbetten mit Liftsystem, um die Arbeit der Reinigungskräfte zu erleichtern.
- * Einstellung eines Coach (seit 2016) für die Direktion, Abteilungsleiter und Mitarbeiter, die ihn benötigen. Supportsitzungen, Dynamiken und Methoden zur Verbesserung der Leistung und Zufriedenheit unserer Mitarbeiter.

ZIELE IM BEREICH QUALITÄT

- * Erneuerung der Qualitäts-Zertifizierung SCTE-Sicted (verlängert bis Oktober 2020)
- * Beteiligung eines externen und unabhängigen Unternehmens zur Durchführung von Gästezufriedenheitsumfragen (Icheckhotel) seit 2015. Das Hotel erhält die Angaben über seine Gäste nun eher. Bis 2015 wurde den Gästen eine Zufriedenheitsumfrage erst 2-3 Tage vor ihrer Abreise zugeteilt, so dass manchmal keine Zeit blieb, gewisse Probleme zu lösen, die während des Aufenthalts auftraten.