

# Umweltmanagement im Naturresort Schindelbruch

## Wir verpflichten uns,

- ✓ zum Umweltschutz als wesentliche Unternehmensaufgabe
- ✓ zur Einhaltung der Gesetze und behördlichen Auflagen und Verordnungen
- ✓ unsere technischen Anlagen umweltgerecht zu planen, zu errichten und zu betreiben, um mögliche negativen Auswirkungen für die Umwelt zu begrenzen bzw. auszuschließen
- ✓ Gäste, Mitarbeiter, Behörden und weitere Interessierte für unsere Umweltschutzaktivitäten zu sensibilisieren, zu informieren und so möglich, daran zu beteiligen.
- ✓ Vorbild für unsere Lieferanten zu sein, d.h. aufzuzeigen, wie Dienstleistung nachhaltig betrieben werden kann
- ✓ die Umweltbelastungen durch Schulung und Aufklärung zu reduzieren
- ✓ die indirekten Umweltauswirkungen so weit möglich aktiv zu beeinflussen
- ✓ Abfälle zu vermeiden und unvermeidbare Abfälle einer umweltverträglichen Entsorgung zuzuführen
- ✓ mit Wasser und Energie effizient umzugehen und die Belastung von Boden und Gewässern zu vermeiden
- ✓ umweltschonend zu reinigen und den Einsatz umweltbelastender und gefährlicher Stoffe zu verringern
- ✓ auf Natur und Umwelt in unseren Freizeitangeboten und im Gesamtkontext des Naturresorts Schindelbruch einen Schwerpunkt zu setzen
- ✓ die Zufriedenheit unserer Gäste durch hohe Service-Qualität zu steigern
- ✓ unseren Umweltschutz regelmäßig und eigenverantwortlich zu überprüfen und erforderliche Maßnahmen daraus abzuleiten und umzusetzen und uns dadurch ständig zu verbessern

## Umweltaspekte mit direkten und indirekten Umweltauswirkungen

Die direkten und indirekten Umweltaspekte wurden aufgrund der betrieblichen Handlungsfelder gebildet. Das schonende Ressourcenmanagement und die Materialeffizienz als übergreifende Umweltaspekte werden in jedem einzelnen Handlungsfeld widergespiegelt.

### 1. Brandschutz / Notfallsituationen

Brandschutz ist ein wesentlicher Umweltaspekt mit direkten Einflussmöglichkeiten und geringem Handlungsbedarf.

#### Was ist geschehen?

- Durchführung der Wartungen Brandmeldeanlage, laut Wartungsvertrag
- Notruflisten wurden überarbeitet
- Verhalten in Notfallsituationen wurde überarbeitet
- Brandschutzordnung wurde überarbeitet
- Feuerwehrrübung der freiwilligen Feuerwehr Stolberg wurde durchgeführt
- Verantwortlichkeiten wurden neu zugeordnet (Teamleiter)
- 5 % der Mitarbeiter (Team) wurde zu der Ausbildung: Brandschutzhelfer angemeldet
  
- Brandschutzordnung, Notruflisten und Verhalten in Notfallsituationen wurde an alle Mitarbeiter am 04.11.2014 übergeben

- Der Feuerlöschteich wurde am 24.04.2013 im Rahmen einer Bauabnahme abgenommen. Das Fassungsvermögen von ca. 270m<sup>3</sup> ist ausreichend bemessen.

### **Wo stehen wir heute und morgen?**

- ✓ Regelmäßige Kontrollrundgänge der Brandschutzbeauftragten
- ✓ Sicherstellen: 5 % der Mitarbeiter sind Brandschutzhelfer
- ✓ Unterweisung der Mitarbeiter
- ✓ Feuerwehrrübung / jährlich

**Fazit:** Es sind keine Maßnahmen aus brandschutztechnischer Sicht offen. Die letzte Brandabnahme fand im Rahmen der Eröffnung des letzten Bauabschnitts Badehaus statt.

## **2. Personalmanagement**

### **Was ist geschehen?**

- Neu-Organisation des Personalmanagements
- Aufbau einer Arbeitgebermarke
- Entwicklung eines internen Leitbildes, Werten, Vision und Mission
- Entwicklung von klaren Organisationsstrukturen: Organigramm
- Einführung von standardisierten Entwicklungsgesprächen
- Entwicklung eines innovativen Vergütungssystems auf der Basis Mindestlohn
- Umsetzung eines einheitlichen Dienstplansystems mit Forecast, Arbeitszeitkonten unter Gewährleistung von Funktionsuntergrenzen und Regemaßen
- Mitarbeiterbefragung: Arbeiten Sie gerne im Naturresort Schindelbruch?

### **Wo stehen wir heute und morgen?**

- ✓ Durchführung von Entwicklungsgesprächen auf allen Ebenen
- ✓ Interner und externer Schulungsplan
- ✓ Kontinuierliche Feedbackgespräche
- ✓ Idee des Monats: 1 Vorschlag pro Abteilung/ Monat. Prämierung der besten Idee (2 x im Jahr)
- ✓ Bewerbung mit dem innovativen Vergütungssystem bei TOP Arbeitgeber

## **3. Hygiene (HACCP)**

### **Was ist geschehen?**

- Überwachung der Lebensmittelhygiene gemäß DEHOGA Leitlinie und Gewährleistung unseres HACCP Konzeptes
- Kontrolle der Basishygiene in der Reinigung und Instandhaltung von Räumen, Maschinen und Kleinmaterial (Checklisten)
- Vermeidung von Schädlingsbefall. Wartungsvertrag mit der Fa. Rentokil
- Kennzeichnungsvorgaben auf Speise- und Getränkekarten
- Hygiene Unterweisung aller Mitarbeiter (Infektionsschutzgesetz)
- Ausbildung des Teamleiters und Teammitglieder zu Hygienebeauftragten (SIFA)

### **Wo stehen wir heute und morgen?**

- ✓ Risikoanalyse bei Zubereitung, Verarbeitung, Herstellung, Verpackung, Lagerung, Beförderung, Verteilung, Behandlung und des Verkaufs von Lebensmitteln
- ✓ Jährliche Unterweisung durch die SIFA (Infektionsschutzgesetz)
- ✓ Hinweise zur Personalhygiene (Hausordnung)
- ✓ Kontrollrundgänge durch den Teamleiter
- ✓ Erarbeitung eines Transportkonzeptes für Lebensmittel
- ✓ Neugestaltung des Wirtschaftshofes

## 4. Abfall und Entsorgung

Abfallmanagement ist ein wesentlicher Umweltaspekt mit direkten Einflussmöglichkeiten und mittlerem Handlungsbedarf.

### Was ist geschehen?

- Abfälle werden getrennt nach Papier, gemischten Verpackungen, Glas und Gemischten Siedlungsabfällen
- Nicht verwertbare Speiseabfälle und Speisefette werden getrennt entsorgt
- Reinigungsmittel werden in Großgebinden eingesetzt
- Lieferanten für Speisen und Getränke sind aufgefordert in Mehrweg-Verpackungen zu liefern oder Verpackungen wieder zurückzunehmen
- Grundsätzlich gilt: Wenig Papier zu verbrauchen und 100 % Recycling Papier oder aus nachhaltig bewirtschafteten Forst einzusetzen
- Es werden Guest Supplies ohne Umverpackung in den Gästezimmern angeboten
- So weit wie möglich werden keine Einwegverpackungen auf Buffets angeboten

### Wo stehen wir heute und morgen?

- ✓ Grundsätzlich gilt, das Abfallaufkommen pro Gästeübernachtung zu reduzieren.
- ✓ Kontinuierliche Schulungen und Kontrollen auf konsequente Abfalltrennung
- ✓ Abfalltrennungssysteme auch im Gästezimmerbereich
- ✓ Neugestaltung des Entsorgungshofes
- ✓ Wechsel des Entsorgers
- ✓ Verminderung gefährlicher Abfälle zugunsten nicht gefährlicher Abfälle

Das Abfallkataster ist unter 9.5 Abfallmanagement zu finden.

## 5. Landschaft

Landschaftsgestaltung ist in unserem Naturresort ein wesentlicher Umweltaspekt mit direkten Einflussmöglichkeiten und geringem Handlungsbedarf.

### Was ist geschehen?

- Naturnahe Waldbewirtschaftung durch die Jagd- und Forstgesellschaft
- Versiegelung der Böden durch Zufahrtswege
- Asphalt und Schotter wurden nach Möglichkeit zurückgebaut oder durch wassergebundene Decken ersetzt
- Auf vier Flachdächern wurde 350 m<sup>2</sup> Dachbegrünung angelegt
- Die Außenanlagen wurden standortgerecht unter dem Aspekt der Biodiversität bepflanzt
- Für den Vogelschutz sind Nistkästen vorhanden
- Grünschnitt wird kompostiert (siehe Abfallkataster)
- Auf dem Grundstück sind keine Altlasten vorhanden

### Wo stehen wir heute und morgen?

- ✓ Die Pflege der Außenanlagen wird durch unseren Gärtner gewährleistet
- ✓ Der Gärtner wurde durch die Gartenbaufirma unterwiesen und ein Landschaftspflegeplan erstellt
- ✓ Kontinuierliche Pflege und Instandhaltung des Trimm-Dich-Pfades
- ✓ Kontinuierliche Pflege und Instandhaltung des Naturlehrpfades
- ✓ Erstellung bzw Dokumentation eines Übersichtsplan des Naturraumes um unser Hotel: „Naturerlebnis Schindelbruch“

## 6. Qualität

### Was ist geschehen?

- seit 2012 Zertifizierung Service Qualität Stufe III
- Ziel: Kontinuierliche Steigerung der Gästezufriedenheit
- Reklamationen sind „Chefsache“
- Einführung einer „Fehler Kultur“
- Kontinuierliche Schulung aller Mitarbeiter
- Kontinuierliche Verbesserung der Ausstattung und Dienstleistung gemäß Standardvorgaben
- Erstellung von Serviceketten / Checklisten
- Verbesserung der Kommunikation

### Wo stehen wir heute und morgen?

- ✓ Gästezufriedenheit auf dem Portal Holiday Check: Weiterempfehlungsrate = >98 % (Stand 31.12.2014)
- ✓ Gästezufriedenheit auf dem Portal Customer Alliance: Weiterempfehlungsrate = >90 % (Stand 31.12.2014)

## 7. Arbeitssicherheit und Gefahrstoffmanagement

Gefahrstoffmanagement und der Schutz des Bodens, sowie der Gewässer sind ein Umweltaspekt der mittleren Kategorie mit direkten Einflussmöglichkeiten und mittlerem Handlungsbedarf.

### Was ist geschehen?

- Bestellung der Sicherheitsfachkraft: Büro Dr. Reimann. Rundgänge protokolliert. Inspektionsberichte liegen vor.
- Sicherstellung der Ersthelferausbildung
- Sicherstellung der Arbeitsschutzunterweisung
- Sicherstellung der Unterweisungen nach dem Infektionsschutzgesetz
- Erstellung der Gefährdungs- und Belastungsanalysen für alle eingesetzten Gefahrstoffe (Gefahrstoffkataster)

### Wo stehen wir heute und morgen?

- ✓ Konsequente Durchführung der protokollierten Rundgänge
- ✓ Sicherstellung der Anzahl der Ersthelfer, Brandschutzhelfer, Sicherheitsbeauftragten
- ✓ Sicherstellung der gesetzlich vorgeschriebenen Unterweisungen und ASA Sitzungen
- ✓ Fortführen der Gefährdungs- und Belastungsanalysen

## 8. Datenschutz

### Was ist geschehen?

- Der Handlungsbedarf im Bereich Datenschutz wurde erkannt
- Erstgespräche mit externen Datenschutzbeauftragten wurden geführt.

### Wo stehen wir heute und morgen?

- ✓ Vertragsabschluss mit einem externen Datenschutzbeauftragten
- ✓ Unterweisungen aller Mitarbeiter
- ✓ Bildung eines Teams: Datenschutz

## 9. Technische Anlagen & Emissionen

Emissionen sind ein wesentlicher Umweltaspekt mit direkten und indirekten Einflussmöglichkeiten und geringem Handlungsbedarf.

### Was ist geschehen?

- Sicherstellen aller notwendigen Wartungen + Prüfungen der Technischen Anlagen
- Täglicher Rundgang und Sicherstellen der technischen Funktionen
- Durchführung der Eigenüberwachung
- Regelmäßige Unterweisungen an neuen und bestehenden Anlagen
- Die Emissionen aus dem Verbrauch von Heizöl und Pellets zur Beheizung des Hotels wurden berechnet. Weitere Emissionen entstehen durch den hauseigenen Fuhrpark zur Abholung der Gäste, sowie indirekt durch An- und Abreise der Gäste und Mitarbeiter

### Wo stehen wir heute und morgen?

- ✓ Konsequente Umsetzung der Wartungen, TUEV Prüfungen und der Eigenüberwachung zur Vermeidung von Havarien

## 10. Energie, Wasser & Abwasser

Energie ist ein wesentlicher Umweltaspekt mit direkten Einflussmöglichkeiten und geringem Handlungsbedarf. Wasser ist ein wesentlicher Umweltaspekt mit indirekten Einflussmöglichkeiten und geringem Handlungsbedarf. Abwasser ist ein wesentlicher Umweltaspekt mit indirekten Einflussmöglichkeiten und geringem Handlungsbedarf.

### Was ist geschehen?

- 100 % Ökostrom aus Wasserkraft (seit 2009) dadurch Senkung der CO<sub>2</sub> Emissionen
- Es kommen nachhaltige Systeme zum Einsatz: Pellet-Heizung, Photovoltaikanlage, Geothermieanlage
- 70 % Leuchtmittel in den öffentlichen Bereichen mit LED bzw. Energiesparlampen
- Bewegungsmelder in öffentlichen Bereichen
- Kein Stand-By Stromverbrauch in unbelegten Zimmern
- Beleuchtung wird bedarfsgerecht geschaltet
- Verzicht auf Minibars (alle Zimmer). Nur Suiten sind mit Minibars ausgestattet
- Verzicht auf elektrische Händetrockner auf den öffentlichen Toiletten
- Angebot von klimaneutralen Übernachtungen (Fußabdruck via viabono)
- Verhaltensschulungen und Motivation von Mitarbeitern zum Stromsparen
- 3- Fach Verglasung im Neubau Haus 3
- Gebäudeautomation: Heizung – Nachtlauf. Beleuchtung – Nachtschaltung.
- Wärmerückgewinnung aus Abluft (alle Lüftungsanlagen)
- Gästeinformation zur Sensibilisierung und Beteiligung

### Wo stehen wir heute und morgen?

- ✓ Konsequente Fortführung der Maßnahmen zur Energieeffizienz und stetige Verfolgung der Energiekennzahlen pro Gastübernachtung und beheizter Nutzfläche

## Umweltaspekte mit indirekten Umweltauswirkungen

### 1. Nachhaltige Mobilität

Verkehr ist ein wesentlicher Umweltaspekt mit indirekten Einflussmöglichkeiten und geringem Handlungsbedarf. Indirekte Umweltauswirkungen entstehen über verkehrsbedingte Emissionen (Lärm, CO, CO<sub>2</sub>, N und CONH) und den damit verbundenen Energieverbrauch. Verursacht werden sie durch die firmeneigenen Fahrten, Fahrten der Mitarbeiter zum Arbeitsplatz, die Lieferanten und die An- und Abreise bzw. die Ausflugsfahrten der Gäste.

Das Naturresort Schindelbruch ist aufgrund der abgelegenen Lage oben auf dem Auerberg mit öffentlichen Verkehrsmitteln nicht direkt zu erreichen. Aufgrund der Kooperation mit den Klimahotels Deutschland bietet das Hotel den Gästen klimaneutrale Bahntickets zu sehr günstigen Konditionen an.

Der Abholservice des Hotels vervollständigt die autofreie Option, mit der insbesondere umweltbewusste Gäste und autofreie Haushalte aus den Großstädten angesprochen werden.

Auf diese Möglichkeiten wird auf der Webseite des Resorts und in den Reservierungsbestätigungen ausdrücklich hingewiesen.

Besonderes Augenmerk erfahren die Ausflugsmöglichkeiten ab Schindelbruch. Deshalb hat sich das Naturresort Schindelbruch für die Einführung des HATIX (regionales Ticket für den ÖPNV, das in die Kurtaxe inkludiert ist) eingesetzt. Bei Tagungen und den individuellen Aufenthalten von zwei bis drei Tagen bestehen jedoch ausreichende Freizeitmöglichkeiten im Resort selbst (Wellness-Angebote, Gastronomie) und in der unmittelbaren Umgebung (Wanderung zum Josephskreuz, Ausflug nach Stolberg zu Fuß oder mit dem Bus). Zusätzlich werden Zubringer zur Selketalbahn oder den Wanderungen im Biosphärenreservat angeboten. Romantisch für Urlauber sind Kutschfahrten in die Umgebung. Elektrische, harztaugliche hoteleigene Leihfahräder vervollständigen das Angebot.

Die konsequente Umsetzung nachhaltiger Mobilitätsprinzipien hört nicht beim Gäste- und Eigenverkehr auf. Eine wesentliche Rolle spielen auch die Zulieferer: die gewünschte Erweiterung der regionalen Produkte in der Küche. Regionalität ist auch das Stichwort bei der Wahl des Pelletlieferanten, der Wäscherei, der Handwerker usw.. Den Zulieferern werden in den Jahresgesprächen die Umweltziele des Schindelbruchs vermittelt – für uns eine wichtige Methode, um Nachhaltigkeit für die Region erlebbar zu machen.

### 2. Beschaffung

Die Beschaffung ist ein wesentlicher Umweltaspekt mit mittlerem Handlungsbedarf.

Besonderen Wert legen wir auf eine regionale, vitalstoffreiche Küche aus frischen Produkten, deshalb streben wir die Verwendung von 20% Bioprodukten und 40% regionalen Erzeugnissen an. Als Besonderheit wird das Wild aus der eigenen Jagd unseres zertifizierten Forstbetriebs angeboten.

Wir nutzen biologisch abbaubare Reinigungsmittel z.B. auf Basis von Kernseife oder Essig. Die Wäscherei, die die Bett-, Tisch- und Frotteewäsche reinigt, arbeitet nach zertifiziertem Ökostandard.

Wir verwenden Bio- und Naturprodukte für alle SPA-Behandlungen und im Kosmetikverkauf.

Gemeinsam mit den Baupartnern wurde ein Klimapfad entwickelt, der nun die ökologischen Aktivitäten des Hotels auf Schautafeln erläutert und die Kompetenz und Innovationskraft der baubeteiligten Firmen darstellt.

### **3. Compliance**

Wir haben uns anhand eines Rechtskatasters die für uns geltenden Rechtsvorschriften vor Augen geführt. In systematischer Weise werten wir die vorhandenen Genehmigungen bezüglich Handlungs- und Änderungsbedarf aus. Das so entstehende Genehmigungskataster dient uns neben Erkenntnissen aus internen Umweltaudits dazu, die Compliance unseres Unternehmens mit den geltenden Rechtsvorschriften regelmäßig zu überprüfen.

Aus heutiger Sicht können wir sagen, dass wir die rechtlichen Rahmenbedingungen konsequent einhalten.

### **Fazit und Ausblick**

Es ist uns gelungen, ...

- den Umweltschutz bzw. die Prozesse nach EMAS Verordnung in unseren Managementprozess zu integrieren und die nachhaltige Ausrichtung unseres Unternehmens in unserer Strategie fest zu verankern
- unverändert sinnvoll mit den Ressourcen (Wasser & Energie) umzugehen und Verbräuche pro Gästeübernachtung zu optimieren. Belastungen der Umwelt (Abfall) pro Gästeübernachtung zu reduzieren und durch kontinuierliche Gefährdungsanalysen und Unterweisungen der technischen Anlagen negative Auswirkung für die Umwelt zu begrenzen.
- Gäste, Mitarbeiter, Behörden und weitere Interessierte für unsere Umweltschutzaktivitäten zu sensibilisieren, zu informieren und so möglich, daran zu beteiligen
- unsere Gäste mit hoher Dienstleistungs- und Produktqualität zu begeistern
- unseren Umweltschutz regelmäßig und eigenverantwortlich zu überprüfen und erforderliche Maßnahmen daraus abzuleiten und umzusetzen und uns dadurch ständig zu verbessern.

### **Wir werden in Zukunft, ....**

- die Gäste und Mitarbeiter Mobilität mit Maßnahmen konkretisieren, d.h. die Umsetzung der E-Tankstellen wird erfolgen. Bereits in 2014 konnte mit Hilfe des lokalen BMW Händlers ein E-Auto für Gäste und Mitarbeiter zur kostenfreien Nutzung zur Verfügung gestellt werden.
- direkte und indirekte Umweltaspekte mit konkreten Maßnahmen belegen und ab 2015 in einer Balanced Scorecard intern kommunizieren bzw. meßbar machen.