

# HEUTE AN DIE UMWELT VON MORGEN DENKEN!

Gemeinsam mit vielen kleinen Schritten  
große Fortschritte erzielen



**UNTERNEHMENSLEITBILD  
DER WELCOME HOTELS**



WELCOME HOTELS

*“Was wir heute tun,  
entscheidet darüber, wie  
die Welt morgen aussieht.”*

*Marie von Ebner-Eschenbach  
(1830 – 1916)*

Davon sind auch wir, die Welcome Hotels, überzeugt. Wir denken schon heute an die Umwelt von morgen. Gemeinsam, mit unserem starken Team, wollen wir mit vielen kleinen Schritten große Fortschritte erzielen. Dabei fühlen wir uns nicht nur verantwortlich für das, was wir tun, sondern auch für das, was wir nicht tun.

Unser Bestreben ist es, gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen und entscheidend zum Erhalt der Umwelt, auch für zukünftige Generationen, beizutragen. Uns geht es dabei nicht um Perfektion. Wir wollen nach unserem Verständnis verantwortungsvoll handeln und den Mut haben, unabhängig von den Konsequenzen, die richtigen Entscheidungen zu treffen. Strategisch und operativ. Unser Verständnis von Nachhaltigkeit geht weit über die Umweltebene hinaus. Mit Rückgrat und Integrität schaffen wir einen sozialen Mehrwert für unsere Gäste, Mitarbeiter, Partner, Lieferanten und Investoren. Gestützt wird unser unternehmerisches Handeln durch innovative Standards und Strukturen einer modernen, nachhaltigen Unternehmensführung.

Die Marke „Welcome“ und unsere Werte sollen begeistern. Sie bilden die Identität unseres Unternehmens, machen uns einzigartig und unverwechselbar. Letztendlich bilden sie das Fundament unserer Vision – uns als beliebtesten Betreiber von Full-Service-Hotels in wunderschönen B- und C-Destinationen überall in Deutschland etablieren zu können.

Das vorliegende Unternehmensleitbild umfasst unsere Grundsätze und soll als Orientierung zur Erfüllung unserer Ansprüche und Ziele dienen.

**Die Welcome Hotels**

**VORWORT**



*Karl Schattmaier  
Chief Executive Officer*



*Dr. Christoph Scherk  
Chief Financial Officer*



*Jürgen von Massow  
Chief Operating Officer*

Seite

03

1. DIE WELCOME HOTELS

04

2. PORTFOLIO & STANDORTE

05

3. OUR PASSION – DIE VISION & MISSION

06

4. UNSERE WERTE

07

5. INSPIRATION UND GRUNDSÄTZE

10

6. DER UMWELT ZULIEBE - UNSER VERSTÄNDNIS VON NACHHALTIGKEIT

11

7. DIE ESG-KRITERIEN - UMWELT, SOZIALES, UNTERNEHMENSFÜHRUNG

31

8. ZERTIFIZIERUNG & CO2- FUSSABDRUCK

H  
A  
I  
Z  
H

# 1

Seit 1998 lieben wir es, unsere Gäste zu begeistern – von Kopf bis Fuß über Wellness bis hin zur nächsten Tagung. Unsere deutschlandweit 13 Hotels sind ein „Hier-fühle-ich-mich-willkommen“-Ort, ein Zuhause auf Zeit.

Dazu gehen unsere mehr als 800 Mitarbeiter jeden Tag den kleinen, aber bedeutenden Schritt, der den Unterschied bewirkt und uns so unverwechselbar und einzigartig macht. Das ist es, was uns antreibt – bei allem, was wir tun.

Wir haben die passenden Hotelangebote: Für die nächste Städtereise bis zum romantischen Wochenende in Zweisamkeit – vom Schloss, über Seehotel bis hin zum klassischen Business- und Tagungshotel. Unsere 3-Sterne und 4-Sterne Superior Hotels bieten neben einem breiten Spektrum an Tagungskapazitäten einen authentischen Charme und Komfort für unvergessliche Momente.

# 2

## PORTFOLIO & STANDORTE

13 Hotels 12 Standorte

## SEGMENT

3 Leisure Hotels 10 Business Hotels

## KAPAZITÄTEN

1783 Zimmer 110 Tagungsräume



# DIE WELCOME HOTELS PORTFOLIO & STANDORTE



# 3

**VISION: PASSION MADE IN GERMANY.**

Beliebtester Betreiber von Full-Service-Hotels in wunderschönen B- und C-Destinationen überall in Deutschland.

**MISSION:**

- Wir möchten unsere Gäste, Mitarbeiter, Lieferanten, Partner und Investoren auf allen Ebenen begeistern - einen „Hier-fühle-ich-mich-willkommen“-Ort schaffen, Erwartungen übertreffen & einzigartige Momente schaffen.
- Unsere Mitarbeiter im Fokus: Förderung und Wertschätzung aller Teammitglieder – gemeinsam mehr bewegen.
- Bei unserem unternehmerischen Handeln setzen wir auf kontinuierliches und gesundes Wachstum: Gezielter Ausbau unseres Portfolios, starke Renditen und effizientes Kostenmanagement.
- Verantwortungsvoll im Umgang mit dem Planeten und unserer Gesellschaft.
- Lokal & regional: Zusammenarbeit mit starken Partnern & Lieferanten.

OUR PASSION –  
DIE VISION & MISSION

*WELCOME is not just a word  
... it is our passion!*



# 4

Auf Reisen zuhause mit unseren Werten: Diese bilden unser „Wir“-Gefühl, unsere einheitliche Sprache. Als Fundament tragen sie zur Identität unseres Unternehmens bei:

**W**

**WERTSCHÄTZUNG:** Wir nehmen Dich direkt in unsere Mitte und machen Dich zum Teil unseres Teams. Wir schätzen und respektieren Dich so wie du bist.

**E**

**EHRlichkeit:** Wir setzen auf den ehrlichen Austausch miteinander, denn bei uns kannst Du zu Deinen Fehlern stehen. Wir als Team fangen Dich auf und gemeinsam lösen wir Herausforderungen.

**L**

**LÄCHELN:** Herzlichkeit spiegelt sich in Deinem Lächeln wider. Mit Freundlichkeit überzeugen wir unsere Gäste, Kollegen und Partner. Das Lächeln, das Du aussendest, kehrt auch zu Dir zurück.

**C**

**CHANCEN:** Bei uns kannst Du nicht nur Erfahrungen sammeln oder Deine Erlebnisse teilen, nein, Du kannst auch Chancen nutzen, um Dich weiterzubilden und Dich stets fortzuentwickeln.

**O**

**OFFENHEIT:** Zeige nach außen, wer wir sind. Wir sind offen und kreativ, wir arbeiten mit Fleiß und sind stolz auf das, was wir tun.

**M**

**MITEINANDER:** Nicht „übereinander“, nicht „nebeneinander“, sondern einfach „miteinander“. Nur gemeinsam geht's voran. Die Arbeit eines jeden einzelnen ist wichtig und trägt zum gemeinsamen Erfolg bei.

**E**

**ENGAGEMENT:** Unsere tägliche Arbeit steht im Zeichen der Nachhaltigkeit, der sozialen Verantwortung und der Beachtung unseres Verhaltenskodex.

UNSERE WERTE

# 5

Wir müssen nicht alles neu erfinden – das Thema Nachhaltigkeit ist aktueller denn je. Zur Umsetzung dieser Grundsätze, unserer Vision und für einen Beitrag zum Gemeinwohl unserer Gesellschaft orientieren wir uns an bekannten öffentlichen Leitlinien:

### SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS:

Vom Kampf gegen Hunger und Armut über bezahlbare und saubere Energie bis hin zum Klimaschutz oder dem Ziel von lebenswerten, zukunftsfähigen Lebensräumen - Im Rahmen der Agenda 2030 wurden von den 193 Mitgliedsstaaten der Vereinten Nationen 17 übergeordnete Ziele für die weltweite Sicherung einer nachhaltigen Entwicklung auf ökonomischer, sozialer und ökologischer Ebene ins Leben gerufen. Neben der Bundesregierung Deutschland mit ihrem Koalitionsvertrag, können auch wir, als Welcome Hotels, uns zu 100% mit diesen Zielen identifizieren – daher ist die bestmögliche Unterstützung in allen Bereichen für uns eine Herzensangelegenheit.

### ZIELE FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG



# INSPIRATION UND GRUNDSÄTZE

### GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (GSTC)

Der GSTC erstellt und verwaltet als gemeinnützige Organisation globale Standards für nachhaltiges Reisen und Tourismus, die sogenannten GSTC-Kriterien. Diese bilden die Grundlage für die Akkreditierung von Zertifizierungsstellen, die u.a. Hotels eine nachhaltige Ausrichtung und Umsetzung bescheinigen. Die grundlegenden Standards genießen höchste Anerkennung, so auch von den Vereinten Nationen, der Welttourismusorganisation (UNWTO) und sonstigen Experten für nachhaltigen Tourismus.

### SUSTAINABLE HOSPITALITY ALLIANCE

Die Sustainable Hospitality Alliance verfolgt als unabhängige Wohltätigkeitsorganisation die Vision einer verantwortungsvollen Gastfreundschaft für eine bessere Welt. Mehr als 20 weltweit führende Hotelunternehmen haben sich mit strategischen Partnern zusammengeschlossen, um den Bereich Nachhaltigkeit im Gastgewerbe weiter voranzutreiben. Für uns eine ideale Plattform, um uns mit wertvollen Tipps, Tools und Best Practice Beispielen zu versorgen.

### GLOBAL CODE OF ETHICS FOR TOURISM

Bei der Erstellung unseres Verhaltenskodex haben wir uns vom globalen Ethikkodex der UNWTO (Weltorganisation für Tourismus) inspirieren lassen. Dabei handelt es sich um einen Leitfaden für verantwortungsvolle und nachhaltige Entwicklung des weltweiten Tourismus. Negative Auswirkungen des Tourismus sollen minimiert werden und gleichzeitig der Beitrag unserer Branche zu wirtschaftlichem Wohlstand, Frieden und Verständnis zwischen den Nationen der Welt ausgebaut werden.

**CHARTA DER VIELFALT**

Mit der Unterzeichnung der Charta der Vielfalt haben wir uns nicht nur zum Kampf gegen Diskriminierung und (sexueller) Gewalt verpflichtet. Unser Anliegen ist es, die Vielfalt in unserem Unternehmen zu fördern. Anerkennung, Wertschätzung und die Einbeziehung aller Teammitglieder werden bei uns großgeschrieben. Wir sehen dies als Chance, dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken und uns attraktiv für Talente darzustellen. Mit modernem Diversity Management erhöhen wir die Zufriedenheit, Loyalität und Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter.

**DEHOGA ENERGIEKAMPAGNE**

Die Energieeffizienzkampagne ist eine freiwillige Klimaschutzvereinbarung zwischen dem Bundesumweltministerium und dem Deutschen Hotel- und Gaststättenverband (Dehoga). Mit dem Schutz von Umwelt und Ressourcen wollen wir unserer Verantwortung gegenüber kommenden Generationen nachkommen. Dafür orientieren wir uns u.a. an den Checklisten und Leitfäden zum Energiesparen. Neben einem wirklichen Beitrag zum Klimaschutz können wir unsere Energiekosten deutlich senken.

INSPIRATION UND  
GRUNDSÄTZE



*Respektiere dich selbst,  
respektiere andere und  
übernimm Verantwortung  
für das was du tust.*

*Dalai Lama*

Unser Verständnis von Nachhaltigkeit geht weit über Maßnahmen zum Klimaschutz hinaus. Wir möchten gesellschaftliche Verantwortung übernehmen und entscheidend zum Erhalt der Umwelt, auch für zukünftige Generationen, beitragen. Authentisch und integer - um unsere Gäste, Mitarbeiter, Partner, Lieferanten und Investoren auf allen Ebenen zu begeistern:

DER UMWELT ZULIEBE -  
UNSER VERSTÄNDNIS  
VON NACHHALTIGKEIT

# 7



## ESG



### UMWELT

- Umweltschutz
- Strategien zum Klimaschutz
- Einsatz erneuerbarer Energien
- Emissionsreduktion
- Effizienter Umgang und Schonung von Rohstoffen & Energie
- Abfallmanagement
- Biodiversität

### SOZIALES

- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- Einhaltung der Arbeitsrechte
- Faire Arbeitsbedingungen und -löhne
- Diversität
- Aus- & Weiterbildung
- Keine Kinder- oder Zwangsarbeit
- Wahrung der Menschenrechte
- Soziales Engagement & Sponsoring

### UNTERNEHMENS-FÜHRUNG

- Verantwortungsvolle Unternehmensführung
- Respektvoller Umgang
- Compliance
- Einhaltung des Verhaltenskodex
- Verhinderung von Korruption & Bestechung
- Risiko- und Krisenmanagement
- Qualitätsmanagement
- Professionelles Reporting und Berichterstattung inkl. Nachhaltigkeits-/CSR-Bericht

## DIE ESG KRITERIEN

# ÖKOLOGISCHE NACHHALTIGKEIT





## RESSOURCEN SCHONEN

Wir denken schon heute an die Umwelt von morgen – für uns eine Verpflichtung gegenüber zukünftigen Generationen. Aus diesem Grund steht die Ressourcenschonung ganz weit oben auf unserer Agenda. Wir arbeiten mit Fleiß daran, unseren Energie- und Wasserverbrauch immer weiter zu senken und geben uns nicht mit dem Status Quo zufrieden. Eine bestmögliche energetische Ausrichtung unserer einzelnen Hotels gehört zu unseren übergeordneten Zielen.

Für unseren ökologischen Fußabdruck machen wir daher viele kleine Schritte, in der Summe einen großen Fortschritt. Hier eine Auswahl unserer möglichen Maßnahmen an den verschiedenen Hotelstandorten:

- Sukzessive Umstellung auf stromsparende LED Beleuchtung.
- Installation von PV-Anlagen zum Einsatz von Solarstrom.
- Verwendung von elektrischer Energie und Wärme aus Blockheizkraftwerken.
- Bevorzugung von energiesparenden Alternativen bei der Neuanschaffung von Elektrogeräten.
- Ausstattung der öffentlichen Bereiche mit Bewegungsmeldern.
- Trennung nichtbelegter Hotelbereiche vom Stromnetz.
- Nutzung von umweltschonender Fernwärme.
- Einsatz von Perlatoren in Wasserhähnen und Duschvorrichtungen zur Minimierung der Durchlaufmenge.
- Wassersparende Spülvorrichtungen mit Stoppfunktion.
- Installation von Grauwasseranlagen mit der Nutzung des gewonnenen Wassers in den Spülvorrichtungen der öffentlichen Hotelbereiche.
- Einsatz effizienter Hotelraum-Management-Systeme hinsichtlich Beleuchtung, Lüftung, Klimaanlage, Heizung und Stromverfügbarkeit.
- Nachhaltige Gebäudetechnik und regelmäßige Wartungen.
- Gebrauch von nachhaltigen und ressourcenschonenden Materialien und Einrichtungen bei Bau-, Sanierungs- und Renovierungsarbeiten.

## WELCOME GREEN

Mit Welcome Green haben wir ein zeitgemäßes Konzept zur Förderung von umwelt- und gesundheitsbewussten Meetings, Tagungen und weiteren Veranstaltungen ins Leben gerufen. Auf Basis hoher ökologischer Standards kümmern wir uns um das Wohlergehen unserer Gäste und der Umwelt. Dies fängt bei der CO<sub>2</sub>-reduzierten An- und Abreise in Kooperation mit der Deutschen Bahn an und setzt sich mit ressourcenschonenden Tagungsmaterialien und gesunden Kaffeepausen fort:

- Einsatz FSC-zertifizierter Materialien zum Schutz der Wälder und Vermeidung von Plastik.
- Selbst gefiltertes und in Glasflaschen abgefülltes Wasser.
- Gesunde Kaffeepausen – mit regionalen, leichten & vitaminreichen Produkten bewahren unsere Gäste einen kühlen Kopf.
- Verwendung umweltfreundlicher Verpackungen.
- Kooperation für eine CO<sub>2</sub>-reduzierte und entspannte An- und Abreise mit der Deutschen Bahn.

## NACHHALTIGER EINKAUF

Bei diesem Thema setzen wir auf die Vorteile einer zentralen Einkaufsstrategie. So muss sich nicht jedes Hotel selbst um alles kümmern, sondern wir bündeln den Hauptteil unserer Einkaufsaktivitäten und -bedürfnisse bei einem starken Partner: Der progros Einkaufsgesellschaft mbH, einem der führenden Full-Service-Anbieter im Bereich Einkauf und Beratung in der Hotelbranche.

Eine gleichbleibend hohe Qualität und reibungslose Prozessabläufe werden dabei großgeschrieben. Wie sich das umsetzen lässt? Unter anderem mithilfe der ISO 9001 Qualitätszertifizierung der progros und unserer effizienten Zusammenarbeit – eine Partnerschaft auf Augenhöhe: Gemeinsam sind wir stets auf der Suche nach zertifizierten Lieferanten und nachhaltigen Lösungen.

Idealerweise befinden sich unsere Dienstleister und Lieferanten in Hotelnähe, auch das ist bei der Auswahl und Zusammenarbeit ein entscheidendes Kriterium. In zahlreichen Hotels können wir schon mehr als 90 % unserer Produkte und Dienstleistungen von Lieferanten innerhalb eines Radius von 100 km Entfernung beziehen.

# DIE ESG KRITERIEN

## ÖKOLOGISCHE NACHHALTIGKEIT

Voraus denken und planen – mit dieser Devise reduzieren wir die Belieferungen pro Woche auf ein Minimum. So können wir in vielen Hotelbereichen einen weiteren Beitrag zum Klimaschutz leisten und pro Jahr eine erhebliche Anzahl unnötiger Fahrten und schädlicher Emissionen vermeiden.

Durch die Verhandlung von Rahmenverträgen lassen sich nicht nur positive Effekte in Bezug auf Kosten und Zeit generieren. Mit einem höheren Anfragevolumen steigt das Angebot an umweltfreundlichen und bezahlbaren Produkten und Dienstleistungen. Somit lässt es sich für unsere Häuser viel leichter auf Produkte ohne Plastikverpackung, bio- und nachhaltig-zertifizierte als auch fair gehandelte Produkte zurückgreifen.

### HOCHWERTIGE KÜCHE – LOKAL & SAISONAL

Auf eine hochwertige Hotelküche mit regionalem Fokus und frischen, saisonalen Produkten legen wir in unseren Welcome Hotels besonderen Wert. Wir beziehen unsere Lebensmittel am liebsten von kleinen, lokalen Partnern mit gutem Ursprung – seien es Brötchen und Croissants von der kleinen Bäckerei um die Ecke, hochwertiges Fleisch aus dem familiengeführten Metzgereibetrieb in fünfter Generation, Eier vom nächstgelegenen Landwirt, heimischer Spargel vom Spargel- und Obsthof in Wesel oder das bekannte Rauchbier aus einer traditionellen Brauerei in Bamberg.

Zur Aufklärung unserer Gäste nutzen wir innovatives Storytelling, so machen wir unsere Philosophie greifbar – vom Post auf Instagram bis zur persönlichen Beratung durch die Servicekraft in unseren À-la-carte Restaurants. Ob Erdbeerkuchen im Frühling, die Vielfalt des Kürbisses im Herbst oder der deftige Gänsebraten zur Weihnachtszeit – saisonale Speisekarten sind bei uns zum Standard geworden.

Vegane und vegetarische Ernährung auf dem Vormarsch – auch bei uns. Nach einer Umfrage des Allensbacher Instituts ernähren sich in Deutschland mittlerweile mehr als 10 % der Bevölkerung ausschließlich vegetarisch. Vegane und vegetarische Alternativen sind bei uns keine Lückenfüller auf der Speisekarte – sondern vollwertige Alternativen und Hauptgerichte, oftmals die gesündere Wahl und bei jeder Bestellung „servieren“ wir ganz nebenbei einen positiven Beitrag für unsere Umwelt mit. Eine vegetarische Ernährung schont die natürlichen Ressourcen der Natur, so werden u.a. die Massentierhaltung und die Abholzung der Wälder reduziert.



# DIE ESG KRITERIEN

## ÖKOLOGISCHE NACHHALTIGKEIT

### LEBENSMITTEL – PLANUNG STATT VERSCHWENDUNG

Eine bestmögliche Bedarfsplanung mit vorausschauendem Einkauf – das ist unser Erfolgsrezept zur Reduzierung von Lebensmittelabfällen. Unsere Küchenchefs behalten bei der Zusammenstellung des Buffets für Tagungen und Gruppen aber auch bei der täglichen Bestellung für das À-la-carte Restaurant oder der Ermittlung des Bedarfs an Brötchen für unser Frühstücksangebot die aktuellen Forecasts und Belegungspläne im Auge – so viel Essen wie nötig, so wenig Abfall wie möglich.

Weitere Ansatzpunkte sind die vollständige Verwertung von Lebensmitteln und die optimale Portionierung der Speisen zu einem attraktiven Preis. In regelmäßigen Food & Beverage Workshops und durch das Teilen von Best Practice Beispielen zwischen unseren Standorten sind wir bestrebt, uns kontinuierlich in diesen Bereichen weiterzuentwickeln.



### REINIGUNG

Die tägliche Zimmerreinigung verschwendet Umweltressourcen. Und ist das überhaupt noch zeitgemäß? Jeden Tag die Betten frisch beziehen, die Handtücher austauschen, den Boden wischen oder durchsaugen - unsere Gäste haben die Wahl, der Umwelt zuliebe und für's grüne Gewissen. Mit einem Verzicht auf Bleibereinigung können wir pro Zimmer bis zu 7,5 Liter Wasser (Zimmerreinigung), Putzmittel, zwei Müllbeutel und für fünf Minuten Staubsaugen bei einer Leistung von 850 Watt etwa 0,07 kWh einsparen. An nur einem Tag sind das in unseren Welcome Hotels bis zu 14.370 Liter Wasser, 3.800 Müllbeutel und 134 kWh Strom. Ein entscheidender Beitrag für die Umwelt und zur Entlastung der Mitarbeiter. Diese bewussten Alltagsentscheidungen und das Umdenken fördern wir, als Dankeschön gibt es in den meisten Häusern einen Getränkegutschein – Erfrischung pur statt Putzeimer.

Die eingesparten Wasser- und Energiekosten investieren wir in umweltfreundliche und biologisch abbaubare Reinigungsmittel. So kommt in unseren Hotels eine nachhaltig zertifizierte Produktlinie der Werner & Mertz Gruppe zum Einsatz. Am liebsten versuchen wir komplett auf Chemie zu verzichten. Einfach mal wieder auf bewährte Hausmittel zurückgreifen? Essig mit Wasser verdünnt als Universalreiniger oder die Kraft der Zitrone können wahre Wunder bewirken.

Der Einsatz nachhaltig zertifizierter Produkte ist ebenfalls ein entscheidender Faktor bei der Auswahl unserer Wäschereien. Zur Vermeidung unnötiger Fahrten sind wir bestrebt, dass unsere Wäsche in der Region, einfach so nah wie möglich an unseren Standorten, gewaschen wird.

Im Housekeeping, in den öffentlichen Bereichen und in unseren Hotelküchen setzen wir auf zertifizierte Reinigungspapiere der Essity GmbH, einem der führenden Hygiene- und Gesundheitsunternehmen in Deutschland.

## DIE ESG KRITERIEN

### ÖKOLOGISCHE NACHHALTIGKEIT

### ABFALLVERMEIDUNG & -TRENNUNG

Unser Anspruch ist es nicht nur die behördlichen Richtlinien zur Mülltrennung umzusetzen. Nein, wir wollen von vorneherein unser Müllaufkommen und unseren Papierverbrauch auf einem Minimum halten.

Dazu verwenden wir Mehrwegsysteme und geben Verpackungen wie Kisten oder Europaletten an unsere Lieferanten zurück. Wir bevorzugen recyclingfähige Verpackungen und nutzen Großgebilde und umweltfreundliche Nachfüllsysteme. Ein guter Start in den Tag – eine gute Tat jeden Tag: Beim Frühstück setzen wir auf das Zero-Waste-Prinzip und versuchen Verpackungsmüll durch Portionsartikel komplett zu vermeiden (verpflichtende Ausnahmen gibt es z.B. bei glutenfreien Produkten).

Unnötigem Drucken und Papieraufkommen wirken wir mit dem Einsatz digitaler Prozesse und Dokumente entgegen, sei es beim Check-in über die digitale Gästemappe und Werbematerialien bis hin zur Abarbeitung von elektronischen HACCP-Checklisten.

Gemeinsam: Die sortenreine Mülltrennung erfolgt nicht nur durch das Housekeeping, auch unsere Gäste und alle weiteren Mitarbeiter leisten ihren Beitrag dazu, so sind unsere Tagungsräume und Büros größtenteils mit Mülltrennungssystemen ausgestattet.

Um den Überblick zu behalten, analysieren wir regelmäßig und systematisch unser Müllaufkommen. Zur Aufklärung und Förderung des Bewusstseins unserer Mitarbeiter tragen regelmäßige Online-Schulungen zu diesem Thema bei.

### BIODIVERSITÄT UND SICHERUNG DES KULTURELLEN ERBES

Alle Welcome Hotelbetriebe übernehmen Verantwortung für die umliegende Flora und Fauna. Ein Beitrag zum Schutz und zur Förderung des Wachstums. Hoteleigene Bienenstöcke, von unseren Mitarbeitern gepflegte Kräutergärten, neuangelegte Blühstreifen oder artenreiche Bepflanzung rund um die Gebäude – auch hier sind wir kreativ und finden für jeden Standort eine individuelle Lösung.

Gerne beteiligen wir uns bei der Ausrichtung von regionalen Events und kulturellen Veranstaltungen oder führen diese gelegentlich selbst durch. Zudem werden Kooperationen mit Museen und Ausstellungen initiiert. Unsere Gäste erhalten in allen Hotels relevante Information zu touristischen Aktivitäten und kulturellen Angeboten in der jeweiligen Region.

### KLEINE, ABER BEDEUTENDE SCHRITTE

Nur gemeinsam geht's voran – nicht nur in Bezug auf unsere Werte, sondern auch beim Schutz und der Förderung der Umwelt. Jeder Beitrag ist ein Schritt in die richtige Richtung. Uns ist es wichtig, all unsere Gäste, Mitarbeiter und Partner bei unserem Bestreben – jeden Tag einen Beitrag der Umwelt zuliebe zu leisten – an Bord zu haben, sie zu motivieren und ein Bewusstsein zu schaffen. Denn gemeinsam ist viel mehr möglich.



## SOZIALE NACHHALTIGKEIT

### MIT HERZ UND VERSTAND ZUM ERFOLG

Wir sind Gastgeber aus Leidenschaft. Können wir unsere Gäste begeistern, können wir unseren unternehmerischen Erfolg garantieren. Als Gastgeber sind wir stets bemüht die Erwartungen zu übertreffen, sei es mit einem offenen Ohr, sei es mit Freundlichkeit und Respekt. Wir nehmen jedes Feedback entgegen, für uns ist das die optimale Chance und ein Ansporn uns weiterzuentwickeln.

Mit der täglichen Verwirklichung unserer Werte und verantwortungsbewussten Unternehmensausrichtung können wir uns von anderen Hotelbetreibern abheben. Dadurch können wir uns als attraktiven, modernen Arbeitgeber positionieren und auch in Zeiten des Fachkräftemangels ambitionierte Talente für uns gewinnen.

Unsere Unternehmenskultur ist geprägt von unserem „Wir“-Gefühl. „Miteinander“ statt „übereinander“ oder „gegeneinander“. Gemeinsam können wir mehr erreichen. Daher haben alle unsere Mitarbeiter die gleichen Chancen und werden stets fair behandelt. Bei uns kann sich jeder einbringen und entfalten. Wir lassen Menschen so sein wie sie sind. Denn wir sind davon überzeugt, dass jeder nur so sein Bestes geben kann.



**ZUFRIEDENE UND QUALIFIZIERTE MITARBEITER MACHEN DEN UNTERSCHIED**

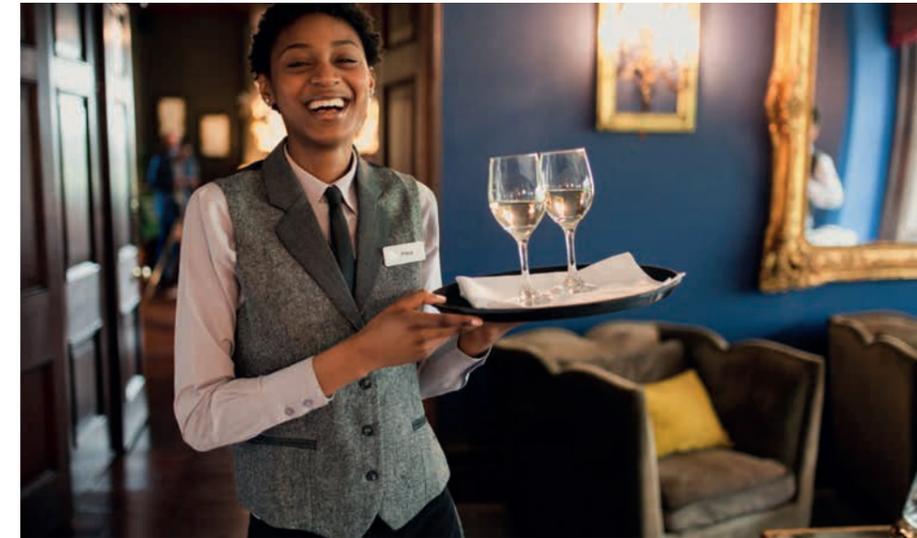
Bei uns steht der Mensch im Mittelpunkt – natürlich gilt dies insbesondere für unsere Mitarbeiter. Wir sind ständig auf der Suche nach Trendsettern, Entdeckern und Menschenfreunden, die es bunt und facettenreich lieben, Spaß am Umgang mit Menschen verschiedener Nationalitäten haben und von Natur aus mit Begeisterung Gastgeber sind.

Junge Talente versuchen wir mit guten Ausbildungsbedingungen von uns und dem Gastgewerbe zu überzeugen, zu schulen und zu fördern. Unsere hohe Ausbildungsqualität wurde in einigen Welcome Hotels bereits mit dem neuen DEHOGA-Qualitätssiegel „TOP-Ausbildungsbetrieb“ ausgezeichnet.

Eine individuelle Entwicklungsplanung und zielgerichtete Weiterbildungsmaßnahmen unterstützen beim beruflichen Werdegang. Gemeinsam finden wir den passenden Weg. Wir wollen, dass sich jeder Mitarbeiter entfalten und weiterentwickeln kann. Dazu steht eine Online-Lernplattform zur Verfügung. Zudem organisieren wir regelmäßige Schulungen, Seminare und Workshops in den verschiedensten Fachbereichen und versuchen, möglichst alle Wünsche und Bedürfnisse abzudecken. Eine unternehmenseigene Welcome Academy, ein neues Onboardingprogramm und ein Talentmanagementprogramm befinden sich bereits in der Planung und teilweise in der Umsetzung.

Unabhängig vom Thema kann bei uns jeder seine Ideen und Vorschläge einbringen und wir sprechen gemeinsam über die Möglichkeiten einer Umsetzung. Unser respektvoller und ehrlicher Umgang miteinander ist ebenso wichtig wie die Zusammenarbeit. So schaffen wir eine angenehme Arbeitsatmosphäre und fördern den Teamspirit. Die Türen unserer Führungskräfte stehen jederzeit offen, so ist ein offener und ehrlicher Austausch in unseren Büros ganz unkompliziert möglich.

Integrität spielt bei den Welcome Hotels eine entscheidende Rolle, nach unserem Verständnis das Richtige zu tun, mit dem Mut unabhängig von den Konsequenzen die richtigen Entscheidungen zu treffen. Unser Unternehmen wird geprägt von konstruktiven Mitarbeitergesprächen und einer positiven Fehlerkultur – ideale Voraussetzungen, um sich jeden Tag aufs Neue weiterzuentwickeln.



**DIE ESG KRITERIEN**

**SOZIALE NACHHALTIGKEIT**

### **VIelfALT UND INDIVIDUALITÄT ALS STÄRKE**

Welcome Hotels sind ein „Hier-fühle-ich-mich-willkommen“-Ort, an dem die eigene Individualität und Persönlichkeit besonders geschätzt wird. Gegenseitiger Respekt, Wertschätzung und Vielfalt sind wichtige Bestandteile der DNA von Welcome und unserer Gastfreundschaft. Wir sind davon überzeugt, dass wir zusammen stärker sind und sehen Vielfalt als einzigartige Möglichkeit der Kreativität und Bereicherung unseres Unternehmens.

Vielfalt wird bei uns gelebt. Mit der Charta der Vielfalt orientieren wir uns an den Grundsätzen und Leitlinien des modernen Diversity Managements. Und wie sieht das in der Praxis aus? In unserem Welcome Hotel in Frankfurt zum Beispiel sind wir stolz darauf, Mitarbeiter aus insgesamt 34 verschiedenen Nationalitäten an Bord zu haben. Vielfalt pur und eine unglaubliche Bereicherung für alle – alle ziehen an einem Strang und unterstützen sich, wo sie nur können. Dafür stehen wir, die Welcome Hotels.

Unsere Branche, die Hotellerie und Gastronomie, ist geprägt von einem hohen Anteil an weiblichen Mitarbeitern. Das wollen wir beibehalten und zugleich den Anteil von Frauen in unseren Führungspositionen erhöhen.

Welcome ist ein Ort der Zugänglichkeit.

Wir setzen uns dafür ein, dass auch Menschen mit Behinderungen bei uns einen Arbeitsplatz erhalten und wir ihren Arbeitsalltag möglichst angenehm gestalten. Zudem verfügen unsere Hotels über behindertengerechte Einrichtungen und sind somit für jeden Gast zugänglich.



# DIE ESG KRITERIEN

## SOZIALE NACHHALTIGKEIT

### **ARBEITEN BEI DEN WELCOME HOTELS**

Nur wenn wir gerne tun, was wir tun, können wir auch unsere Gäste von Herzen willkommen heißen und ihnen das „Auf-Reisen-zuhause“-Gefühl vermitteln. Deshalb herrscht bei uns ein positives Arbeitsumfeld mit gegenseitiger Wertschätzung und bestmöglichen Rahmenbedingungen.

Wir achten aufeinander. Es liegt in unserer Verantwortung, dass sich jeder Mitarbeiter an seinem Arbeitsplatz sicher und wohl fühlt. So erfüllen wir alle relevanten Arbeitsnormen und -bedingungen, dazu haben wir uns auch in unserem Code of Conduct verpflichtet (siehe Seite 29). Auch im Bereich Arbeitssicherheit befolgen wir stets alle Anforderungen. Des Weiteren werden alle Mitarbeiter in regelmäßigen Schulungen mit allen sicherheitsrelevanten Themen vertraut gemacht. Dabei handelt es sich u.a. um die allgemeine Sicherheit am Arbeitsplatz, jährliche Brandschutzschulungen, Ausbildungen zum Ersthelfer, aber auch Aufklärung im Kampf gegen alle Formen der Belästigung oder Maßnahmen zur Wahrung der Menschenrechte.

Natürlich haben auch die Gesundheit und Vorsorge unserer Mitarbeiter einen besonderen Stellenwert – nicht nur heute, auch in Zukunft. Daher profitieren bei uns alle im Team von vermögenswirksamen Leistungen und individuellen Möglichkeiten im Bereich der betrieblichen Altersvorsorge. Weitere gesundheitsfördernde Maßnahmen und Sportmöglichkeiten befinden sich aktuell in der Erarbeitung.

### **SOZIALES ENGAGEMENT UND LOKALER BEZUG**

Unsere Welcome Hotels haben an allen Standorten einen starken Bezug zur Region – wir freuen uns, viele Einheimische regelmäßig in unseren Restaurants zu begrüßen oder wenn die Nachbarn von nebenan mit ihren Freunden entspannte Stunden in unseren Hotelbars verbringen. Wir sind nicht nur ein Teil, sondern mitten drin in der Nachbarschaft. Bei Geburtstagsfeiern, Hochzeiten oder sonstigen Anlässen, häufig sind wir die erste Wahl.

Wein- und Sommerfeste, Kunstausstellungen, Stadtführungen, idyllische Weihnachtsmärkte, Konzerte oder Firmenläufe – wir sind überall dabei, mit uns kann man einfach Spaß haben. Wir nehmen gerne an kulturellen und sportlichen Veranstaltungen der Region teil. Aber auch das Sponsoring, zum Beispiel von Sportmannschaften, oder die Unterstützung von sozialen Projekten sind Teile unserer Philosophie.





# ÖKONOMISCHE NACHHALTIGKEIT

## WIRTSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG UND STABILITÄT

Wirtschaftliche Stabilität und gesundes Wachstum sind elementare Bausteine in unserem Unternehmen. Im Zuge unserer unternehmerischen Verantwortung erheben, analysieren und steuern wir unsere Finanz- und Wirtschaftsdaten auf regelmäßiger Basis – vom täglichen Buchungsstand in den einzelnen Hotels, dem allgemeinen Reporting und Berichtswesen bis zu den Monats- und Jahresabschlüssen. Absolute Datenqualität sowie realistische und wahrheitsgemäße Analysen und Prognosen haben einen hohen Stellenwert, darauf müssen wir uns verlassen können. Nicht nur, um unseren eigenen Ansprüchen gerecht zu werden, sondern auch um die externen Erwartungen von Gästen, Eigentümern, Investoren und Partnern zu erfüllen.

**Qualität statt Quantität:** Bei der Erweiterung unseres Portfolios setzen wir auf nachhaltiges Wachstum. Punktuelle Akquisitionen sollen unsere Hotelauswahl noch attraktiver machen. Dabei sind wir offen für die verschiedensten Modelle und Hotelbetriebe. Egal, ob Pachtbetrieb, Eigentum oder Management – vom romantischen Boutique-Hotel zum Tagungshotel.

Nachhaltigkeit sehen wir als absolute Chance für die gesamte Hotelbranche an. Einerseits lassen sich an vielen Stellen Kosten einsparen, andererseits steigen der Wert unserer Produkte und Dienstleistungen, somit unsere Umsätze.

## QUALITÄTSMANAGEMENT FÜR HÖCHSTE ANSPRÜCHE

Wir wollen unsere Gäste durch eine gleichbleibend hohe Qualität immer wieder aufs Neue überzeugen. Für dieses Qualitätsversprechen haben wir mit unseren Mitarbeitern verschiedene Grundsätze entwickelt und arbeiten kontinuierlich daran, diese weiter zu optimieren. So wurden für viele Bereiche gruppenweite, standardisierte Vorgehensweisen entwickelt. Diese unterstützen unsere Mitarbeiter in der täglichen Arbeit – von der Rezeption über das Housekeeping bis hin zum Haustechniker und unseren Küchenchefs.

Insbesondere Servicequalität verstehen wir als Teamarbeit. Daher fördern wir die Motivation und Kompetenz aller Mitarbeiter, eine kontinuierliche Verbesserung ist nur mit Ideen und Anregungen aus allen Bereichen unserer Hotels und durch geeignete Schulungen umsetzbar.

Qualitätsmanagement ist bei den Welcome Hotels eine langfristige Maßnahme zur stetigen Optimierung unserer Servicequalität.



### **GÄSTEZUFRIEDENHEIT IM MITTELPUNKT**

Was kann in einem Hotel wichtiger sein als die Zufriedenheit der Gäste? Wir denken: Nichts. Bewertungen liegen uns daher besonders am Herzen. Diese stammen von denen, die es am besten wissen – unseren Gästen. Unsere Servicequalität ist zu 100 % auf die Gästezufriedenheit ausgelegt. Überall, rund um die Uhr und bis ins kleinste Detail.

Egal, ob eigeninitiierte Gästebefragungen, Google-Bewertungen, TrustYou Scores oder mündliches Lob an der Rezeption, vor allem auch Kritik – wir nehmen sämtliches Feedback ernst. Eine ideale Grundlage, um unseren eigenen Ansprüchen einer kontinuierlichen Qualitätssteigerung gerecht zu werden. Nur so wissen wir, wie wir unsere Gäste auf allen Ebenen begeistern können.

### **LEBENSMITTELSICHERHEIT**

Im Bereich der Lebensmittelsicherheit arbeiten wir Hand in Hand mit der Quant Qualitätssicherungs GmbH zusammen, einem der führenden Berater im Themengebiet Ernährung und Lebensmittel. Neben der Qualität unserer eingesetzten Lebensmittel liegt der Fokus auf den Bereichen Lebensmittelhygiene und -recht. So können wir einen Qualitätsstandard garantieren, der weit über die gesetzlichen Vorgaben hinaus geht.

Durch die Optimierung der Hygienestandards konnten wir zusätzlich unsere Küchenprozesse optimieren. Regelmäßige Begehungen der Küchen, Beratungen bei Trinkwasseruntersuchungen oder die Umsetzung der HACCP-Prinzipien gehören zu den Standards unserer Hotelgruppe.

### **DIGITALE WELT: DIGITALISIERUNG, IT-SICHERHEIT UND DER UMGANG MIT DATEN**

Im digitalen Umfeld ist es unser Bestreben, immer up to date zu sein. Auf dem aktuellsten Stand der Technik, sowohl für unsere Gäste als auch als Arbeitgeber für unsere Mitarbeiter. Entlang des Customer Journey gilt es an den unterschiedlichen Touchpoints digitale Erlebnisse zu schaffen und somit einen Mehrwert für unsere Gäste zu generieren. Digitale und innovative Serviceangebote machen den Aufenthalt bei uns noch entspannter. Mit der zunehmenden Digitalisierung und Automatisierung können wir unsere Mitarbeiter entlasten – so bleibt ihnen mehr Zeit für den Gast.

Die digitalisierte Welt erfordert, dass wir unsere Daten, Systeme und Informationen immer auf dem neuesten Stand halten. Unsere Sicherheitsmaßnahmen von heute entscheiden über unser Sicherheitslevel von morgen. Neben Investitionen im Bereich der IT-Infrastruktur, digitalen Tools und Softwarelösungen arbeiten wir im Bereich der Sicherheit u.a. mit der SoSafe GmbH als Partner zusammen. Mit den angebotenen Online-Sicherheitstrainings bereiten wir unsere Mitarbeiter optimal und zuverlässig auf bestehende Sicherheitsbedrohungen vor und können die Risiken somit messbar reduzieren.

Mit Kundendaten und anderen sensiblen Informationen gehen wir mit größter Sorgfalt um. DSGVO-konform und zuverlässig - sichergestellt und kontrolliert durch unseren Datenschutzbeauftragten.

### **RISIKO- UND KRISENMANAGEMENT FÜR DEN ERNSTFALL**

Ob Hochwasser in Euskirchen, der Umgang mit der Corona-Pandemie, die Auswirkungen des Kriegs in der Ukraine oder andere unvorhersehbare Einflüsse auf unseren Hotelbetrieb – auch in unsicheren Zeiten bewahren wir einen kühlen Kopf und können uns auf unser professionelles Risiko- und Krisenmanagement verlassen. Durch präventive Maßnahmen und frühzeitige Analysen lassen sich die Risiken deutlich minimieren. Doch auch für den Ernstfall sind wir bestens gewappnet und unsere Mitarbeiter entsprechend geschult. In unseren Emergency Workshops haben wir für die unterschiedlichsten Szenarien Maßnahmenkataloge erstellt. So weiß jeder was zu tun ist.

Wir meinen damit nicht nur Sicherheitsrisiken und gefährliche Situationen. Auch bei unternehmerischen Entscheidungen analysieren und bewerten wir ökologische, soziale und wirtschaftliche Risiken bevor wir das finale „Go“ geben und uns an die Umsetzung machen. Zudem informieren wir in unserem Geschäftsbereich über die Entwicklung der Welcome Gruppe, die möglichen Risiken und geben Prognosen für die Zukunft ab.

# DIE ESG KRITERIEN

## ÖKONOMISCHE NACHHALTIGKEIT

**PARTNERSCHAFTEN UND KOOPERATIONEN AUF AUGENHÖHE**

Die effiziente Zusammenarbeit mit starken Partnern ist für uns ein entscheidender Erfolgsfaktor. Dabei agieren wir stets auf Augenhöhe und setzen das gegenseitige Know-how optimal und effektiv ein. Zudem sind wir stolzer Teil verschiedener Netzwerke und Verbände und pflegen unsere Kontakte auf zahlreichen Messen und Veranstaltungen.

Mit unserem Eigentümer, Terra Firma Capital Partners, befinden wir uns in stetigem und konstruktivem Austausch. Eine Zusammenarbeit die auf gegenseitigem Vertrauen, Zuverlässigkeit und Wertschätzung basiert – insbesondere in unserer heutigen, schnelllebigen Welt sind dies die essentiellen Faktoren für unseren gemeinsamen Erfolg.

**UNSER VERHALTENDSKODEX**

Zur Sicherstellung von ethisch einwandfreiem und verantwortungsbewusstem Handeln unserer Mitarbeiter, Partner und Lieferanten haben wir einen Verhaltenskodex erstellt. Dieser steht in unmittelbarem Zusammenhang mit unserem Unternehmensleitbild, der Vision und den Werten der Welcome Hotels.

**Unsere Verhaltensrichtlinien orientieren sich an folgenden Grundsätzen:**

- Länderspezifische Vorgaben und Gesetze der Bundesrepublik Deutschland und der Europäischen Union (Gesetzeskonformität)
- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)
- Persönliche und berufliche Förderung unserer Mitarbeiter
- Verhinderung von Diskriminierung, Mobbing, (sexueller) Gewalt und Belästigung
- Verpflichtung zum Schutz der Umwelt und Maßnahmen gegen den Klimawandel
- Gute und sichere Arbeitsbedingungen
- Faire Bezahlung und freiwillige Zusatzleistungen
- Schutz der Menschenrechte: Kampf gegen Kinder- und Zwangsarbeit
- Beachtung der marktwirtschaftlichen Grundordnung & eines fairen Wettbewerbs
- Respektvolle Zusammenarbeit mit allen Teilen der Lieferkette
- Transparenz, um Korruption, Vorteilsgewährung und Betrug vorzubeugen
- Vertraulichkeit & Datenschutz



**DIE ESG KRITERIEN**

**ÖKONOMISCHE NACHHALTIGKEIT**

# ZERTIFIZIERUNG & CO<sup>2</sup>-FUSSABDRUCK



# 8

## ZERTIFIZIERUNG UNSERER HOTELS

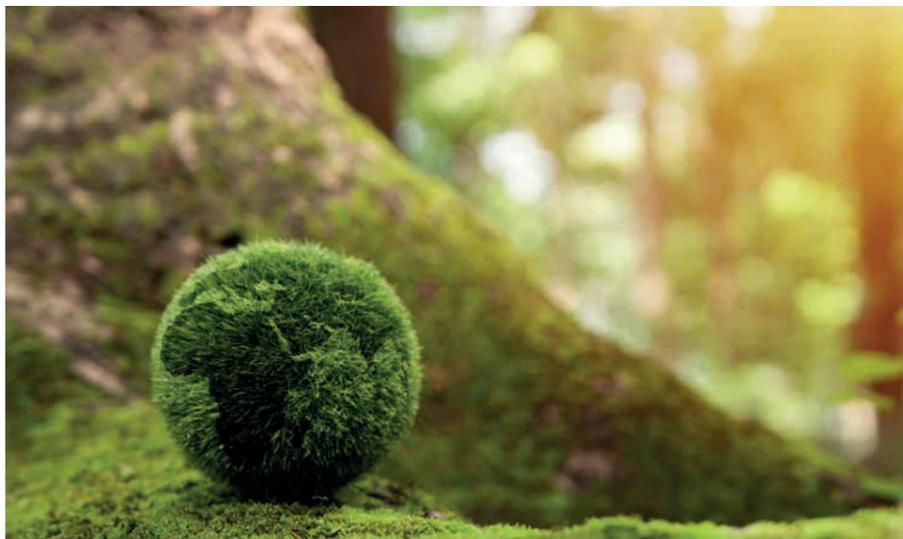
Um gleichermaßen unserem eigenen, nachhaltigen Bestreben und dem unserer Partner und KeyAccounts nachzukommen, haben wir 2023 damit begonnen, unsere Hotels nach und nach zertifizieren zu lassen. Mehr als 60 nachhaltige Zertifizierungssysteme gibt es mittlerweile - alleine für die Hotelbranche. Uns war es wichtig, ein Tool zu finden, welches nicht nur die Umweltebene, sondern auch soziale und unternehmerische Aspekte berücksichtigt, internationalen Anforderungen gerecht wird bzw. GSTC-konform ist und höchste Akzeptanz in der Branche und bei unseren Kunden genießt.

Mit GreenSign haben wir nun einen absoluten Nachhaltigkeitsexperten an Bord und optimale Voraussetzungen geschaffen, um unsere Hotels noch nachhaltiger und zukunftsfähiger zu machen. Bei den Zertifizierungen werden mehr als 100 Kriterien in acht Bereichen geprüft:

- Management und Kommunikation.
- Umwelt (Energie, Wasser und Abfall).
- Biodiversität & kulturelles Erbe.
- Einkauf.
- Regionalität & Mobilität.
- Qualitätsmanagement & nachhaltige Entwicklung.
- Soziale Verantwortung.
- Wirtschaftliche Verantwortung.

Diese wurden auf Grundlage von international anerkannten Rahmenwerken im Bereich Nachhaltigkeit entwickelt. Dazu gehören neben den GSTC-Kriterien und der vollständigen Anerkennung durch das GSTC (seit 2022) u.a. die internationale Umweltmanagementnorm ISO 14001 und die ISO 26000, ein Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung.





### UNSEREN CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCK IM BLICK

Wenn wir wissen wollen, wo wir unsere Emissionen reduzieren können, müssen wir erstmal wissen, wo wir diese entlang unserer Lieferkette überhaupt produzieren. Zu dieser Erkenntnis kamen wir in einem unserer Nachhaltigkeitsmeetings.

Daher haben wir begonnen mit Hilfe von GreenSign und unserem darauf spezialisierten Kooperationspartner, der internationalen Klimaschutzorganisation myclimate, den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck unserer Hotels zu berechnen. Diese Berechnung erfolgt auf Basis der international anerkannten Standards des Greenhouse Gas Protocol.

Anhand dieser Auswertungen können wir die emissionsreichen Prozesse in unseren Hotelbetrieben identifizieren und dort zielgerichtete Maßnahmen zur CO<sub>2</sub>-Reduzierung initiieren.



# ZERTIFIZIERUNG & CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCK