

# ANSVARLIGHED I ARP-HANSEN HOTEL GROUP



# ESG - MILJØ, SOCIALE FORHOLD OG GOD SELSKABSLEDELSE

Her kan du læse om vores indsats i forhold til bæredygtighed. Betegnelsen ESG dækker: E for Environmental (miljø), S for Social (sociale forhold) og G for Governance (god selskabsledelse). Dertil kan du læse om vores Safe Stay indsats, der er navnet på vores beredskab inden for rengøring, hygiejne og fødevarerikkerhed.

I Arp-Hansen Hotel Group er vi overbevist om, at vores succes mere end noget andet bygger på vores værdier. I hjertet af disse handler det om noget så simpelt som at opføre sig ordentligt.

Alle skal behandles ordenligt. Så enkelt er det. Det gælder gæster, samarbejdspartnere og medarbejdere.

På et lidt mere overordnet niveau har vi også et ansvar for den planet, vi alle lever på. Kloden skal naturligvis også behandles ordentligt.

Det er nu ikke en ny tanke for os. Det er således mere end 10 år siden, at vi som den første større hotelkæde tilsluttede os Green Key (turismens internationale

miljømærke), ligesom vi i mange år har brugt en lang række andre miljømærker og certificeringer som rettesnor.

Det nye er, at vi nu samler vores ideer og indsatser i en mere fokuseret strategi for arbejdet med bæredygtighed i Arp-Hansen Hotel Group.

Helt kort vil vi være endnu mere ambitiøse på såvel vores egne handlinger som i vores valg af samarbejdspartnere. For når man har en størrelse og et erhverv som vores, har man mulighed for at virkelig at gøre en forskel, der batter. Det er et ansvar, der forpligter.

Vi tror imidlertid ikke, at vi har alle svarene. Med andre ord er gode ideer og input mere end velkomne.

Glæder mig til at tage de næste vigtige skridt sammen med jer.

Dorte Krak  
Adm. direktør



# ENVIRONMENT - MILJØ

I Arp-Hansen Hotel Group arbejder vi for fremme bæredygtig turisme med mindst mulig miljøpåvirkning.

Vi forpligter os via strategiske indsatsområder og brug af en lang række miljøcertificeringer. Vores leverandører og samarbejdspartnere skal yderligere forpligte sig til at leve op til vores bæredygtighedsprincipper – akkurat som vores medarbejdere, da det fremmer den rigtige tankegang.

## *FN's verdensmål*

### *8 & 12 som pejlemærker*

Vi arbejder særligt efter to af FN's verdensmål, da det er via disse, at vi kan skabe størst mulig effekt. Det er mål nummer 8 (Anstændige Job og Økonomisk Vækst) samt 12 (Ansvarligt Forbrug og Produktion).

Mål nummer 8 omhandler anstændige jobs og økonomisk vækst. Det er ganske enkelt en del af vores DNA, at vi behandler medarbejderne ordentligt, og at vi altid stræber efter udvikling.

Mål nummer 12 omhandler ansvarligt forbrug og produktion. Det er bæredygtighed i essensen og et område, hvor vi positivt kan påvirke alle led i værdikæden fra produktion over transport og lagervirksomhed til emballering og bortskaffelse.

### *Strategiske indsatsområder*

Mere konkret har vi 5 strategiske indsatsområder, hvor vi har et godt datagrundlag og derfor kan se, at vi kan flytte noget for alvor. Ved eksempelvis at skifte beholdere til sæbe, shampoo og lotions kan vi fjerne 1.350.000 millioner beholdere årligt.

De fem indsatsområder er:

- Affaldssortering
- Fra små plasticbeholdere til større beholdere
- Do not clean skilte på værelser
- Øget fokus på økologisk indkøb
- Yderligere reduktion af madspild

### *Miljøcertificeringer som konkrete værktøjer*

Som supplement til verdensmålene – og som en selvfølgelig del af vores indkøbsstrategi – arbejder vi med en række miljømærkninger og certificeringer. De forpligter os meget konkret på handlinger, der kan måles, så vi kan se om de ting, vi gør, skaber den ønskede effekt.

Vi arbejder med certificeringer på tre spor. Det ene definerer de ting, vi selv gør – og

de certifikater, vi har fået via egne handlinger. Det andet definerer vores indkøb. Det tredje handler om vores leverandører og deres certificeringer.



**FN'S VERDENSMÅL**  
for bæredygtig udvikling

**8 ANSTÆNDIGE JOBS  
OG ØKONOMISK  
VÆKST**



**12 ANSVARLIGT  
FORBRUG  
OG PRODUKTION**



*Regeringsledere fra FN's 192 medlemslande blev i 2015 enige om 17 ambitiøse verdensmål – og 169 delmål – for en bæredygtig, global udvikling. Verdensmålene sætter en ramme og en retning for løsningen af klodens største problemer inden 2030*

# MILJØCERTIFICERINGER



## Green Key

Den internationale turismes mest udbredte miljømærke. For at kunne benytte mærket, skal man leve op til en række skrappe miljøkrav på tværs af 13 områder som fx energi- og vandforbrug.



## Det Økologiske Spisemærke

Mærket viser, hvor stor en del af spisestedets føde- og drikkevarer, der er økologiske.



## Grøn Strøm

Mærket definerer, hvor stor en del af virksomhedens strøm, der kommer fra grønne og klimavenlige kilder.



## REFOOD

Mærket fokuserer på at mindske madspild og fremme genanvendelse

## Miljøcertificeringer som del af indkøbsstrategien

Vores arbejde med miljøcertificeringer er en del af vores samlede indkøbsstrategi, der skal sikre og understøtte konstant fokus på bæredygtigt indkøb. Certificeringerne er under løbende evaluering, så vi kan sikre den bedst mulige effekt og herunder et så enkelt og anvendeligt system som muligt.



## Rainforest Alliance

Mærket har fokus på at bevare dyrelivet i regnskoven, forbedre forhold for arbejderne i lokalsamfundene samt at sikre en bæredygtig udvikling i regnskoven.



## Ø-mærket

Det statskontrollerede danske økologimærke. Vi anvender mærket ift. fødevarer og herunder mejeriprodukter.



## Svanemærket og EU-Blomsten

Mærkerne stiller skrappe miljøkrav i alle faser af et produkts livscyklus og herunder hårde krav til kemikalier. De steder, det er muligt, anvender vi produkter, der er mærket med minimum et af mærkerne.

## Miljøcertificerede leverandører



## Elis

Vores leverandør af linned, arbejdstøj m.m. er Svanemærket og begrænser dermed forbrug af vand og energi. Dertil anvender Elis miljøvenlige vaskemidler.



## De 5 stjerner

Vores ene rengøringsfirma er både Green Key- og Svanemærke-certificeret.



## SOCIAL - SOCIALE FORHOLD

For os i Arp-Hansen Hotel Group er området Sociale Forhold hjerteblod. Siden vi begyndte, har vi været ejet af den samme familie, og det er i høj grad familien Arp-Hansens værdier, der i dag er blevet til selskabets værdier.

Det er ganske enkelt en del af vores DNA, at vi behandler medarbejderne ordentligt, og at vi altid stræber efter udvikling.

At alle medarbejdere i daglig tale omtaler virksomheden som en familie, ser vi som en naturlig forlængelse af vores ejerskab og vores gennemgående fokus på ordentlighed.

Området flugter med FN's verdensmål nummer 8, der omhandler anstændige jobs og økonomisk vækst, hvorfor vi meget hurtigt tog netop det mål som et af vores vigtigste pejlemærker for vores drift og ledelse.

### **Tre navngivne værdier**

I dagligdagen styrer vi efter tre navngivne værdier.

Den første er **tillid**, som vi ser som både en familiemæssig og dansk kerneværdi. Vi

tror på, at mennesker vokser, tager mere ansvar og får større arbejdsglæde, når de bliver vist tillid – og får hjælp, når de har brug for hjælp.

Den anden er **nærvær**, som i vores optik ligger i direkte forlængelse af tillid. Nærvær handler om at være til stede og vise ægte interesse for de mennesker, man er i blandt. Det gælder uanset, om det er ens kolleger eller virksomhedens gæster.

Den tredje er **ambitiøs**, og for os er det både en helt naturlig del af det at drive forretning og en del af livet i øvrigt. Det er ganske enkelt bare meget sjovere og mere givende hele tiden at forsøge at gøre tingene lidt bedre. Det at sætte et mål og lykkes med det giver lige dele arbejdsglæde og livskvalitet.

### **Godt arbejdsmiljø er god forretning**

Det skal selvfølgelig være trygt og sikkert at gå på arbejde i Arp-Hansen Hotel Group. Vi vil blot lidt mere end det. Hos os skal man helst gå gladere fra arbejde end til arbejde.

Det kan man kun, hvis man er omgivet af kolleger, man kan føle sig tryk ved, og som

man har det godt og sjovt sammen med. Det samme gælder i endnu højere grad for ens leder.

#### *Lederuddannelse og teambuilding*

Vi gør meget ud af lederuddannelse og i at understøtte kollegialt fællesskab via teambuilding-aktiviteter og andet. Har en medarbejder en god idé, lytter vi med åbne ører.

#### *Whistleblower-ordning*

Det er meget vigtigt for os som virksomhed, at alle, der har et tilhørsforhold til Arp-Hansen Hotel Group, trygt føler, at de kan udtale sig om kritisable forhold uden, at det får negative konsekvenser.

Til dette har vi vores Whistleblower-ordning, hvor det er muligt for både ansatte,

gæster, samarbejdspartnere m.fl. at indberette kritisable forhold – anonymt eller med navn helt efter eget valg.

#### *Uddannelse, sundhedssikring, teknologiudnyttelse og helbredstjek*

På den fysiske del er det ingen hemmelighed, at det kan være fysisk hårdt i hotelbranchen. Der er meget, der skal løftes, flyttes og gøres rent. Der er fart på i køkkenerne etc.

Man må godt kunne mærke, at man har brugt sin krop, men man må ikke føle sig nedslidt. At undgå det handler mere end noget andet om god uddannelse og optimal indretning.

I Arp-Hansen Hotel Group gør vi derfor rigtig meget ud af uddannelse i fx løfte-

teknik, hensigtsmæssige arbejdsstillinger, optimale arbejdsstationer etc. Alle kommer således gennem et uddannelsesforløb skræddersyet til netop den funktion, de har. Som supplement har vi eget fitnesscenter, hvor medarbejderne frit kan træne samt en fastansat fysioterapeut.

Derudover arbejder vi hele tiden med teknologi ift. at nedbringe det fysisk hårde arbejde.

Som del af indsatsen har alle fastansatte medarbejdere enten en sundhedsordning eller sundhedsforsikring, og vi tilbyder helbredstjek til udvalgte medarbejdergrupper.

Som virksomhed tegnes vi ganske vist udadtil af vores hotelbygninger, men det

er medarbejderne inden i dem, der er Arp-Hansen Hotel Group. Trives medarbejderne ikke, trives virksomheden ikke. Så for os er godt arbejdsmiljø ganske enkelt en god forretning.



# GOVERNANCE – GOD SELSKABSLEDELSE

Arp-Hansen Hotel Groups væsentligste aktivitet er at bygge, udvikle og drive hoteller i København og Aarhus. Selskabet råder således over ca. 21% af værelsesandelen i København og ca. 14% i Aarhus. Det er selskabets mål at være en af de førende hotelvirksomheder på disse markeder.

I Arp-Hansen Hotel Group er god selskabsledelse en paraply for blandt andet vores indsatser på miljø- og arbejdsmiljøområdet. De to andre ben i ESG-trekanten.

Det er imidlertid en del mere end det. Over det hele ligger naturligvis det at drive en sund og lønsom forretning, så der er plads til at investere i de rigtige løsninger.

Det være sig i forhold til eksempelvis bæredygtigt byggeri, som har været afgørende i etableringen af koncernens luksus hostel Next House Copenhagen.

Gennem hele byggeprocessen har det været et kardinalpunkt at skabe mindst mulig klimabelastning i såvel etableringsfasen som i den efterfølgende drift. Målet er en DNGB-certificering helt i top. I

DNGB-systemet evalueres et byggeri ud fra seks hovedområder: Miljømæssig kvalitet, økonomisk kvalitet, social kvalitet, teknisk kvalitet, proceskvalitet og områdekvalitet.

Rigtige løsninger gælder også indkøb af mindre energikrævende maskiner, som ofte er dyrere i indkøb end de mere energiforbrugende varianter. Det kan kun lade sig gøre, hvis forretningen er sund og økonomisk veldrevet.

Et andet meget vigtigt område er koncernens løbende investeringer i uddannelse og træning. Dette er direkte koblet til indsatsen for at rekruttere og fastholde de bedste medarbejdere i branchen.

At levere de bedste kundeoplevelser inden for hospitality kræver medarbejdere, der er lige så motiverede, som de er godt uddannet. At skabe motivation og arbejdsglæde kræver rigtig god ledelse, hvilket kræver løbende investeringer i uddannelse og træning af koncernens ledere.

På et mere overordnet etisk niveau styrer selskabet efter FN's retningslinjer for

menneskerettigheder og erhvervsliv. Dette konkretiseres i forskellige politikker samt opfølgende tiltag.

På arbejdsmiljøområdet arbejdes løbende og kontrolleret med arbejdspladsvurderinger og sikkerhedsgrupper, hvilket sker med direkte involvering af medarbejderne. Dette for at sikre, at vi kommer helt tæt på eventuelle udfordringer og kan løse dem i fællesskab.

Selskabet arbejder aktivt med at skabe og sikre en bred medarbejdersammensætning på tværs af køn, alder, etnicitet og tro. Af samme årsag har vi tilsluttet os Dansk Erhvervs Diversitetspagt. Pagten kommer med en række konkrete anbefalinger til tiltag, der kan fremme diversitet. Yderligere giver den et forum for at dele og modtage viden og erfaringer fra andre virksomheder.





# SAFE STAY

## ***Hos os kan du altid føle dig tryk***

SAFE STAY er navnet på vores beredskab for håndtering af pandemier som Covid-19 og andre begivenheder, der måtte kræve en ekstra indsats. Nedenfor kan læses en kort oversigt, der dækker de særlige indsatser på rengørings- og hygiejneområdet.

Parallelt til indsatsen på hygiejneområdet har vi vores højt prioriterede indsats inden for fødevarer sikkerhed. Såvel gæster som ansatte og samarbejdspartnere skal naturligvis kunne føle sig sikre på, at mad og drikkevarer i vores varetægt håndteres korrekt. Denne indsats styres via faste Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) audits.

I Arp-Hansen Hotel Group har vi valgt at have tre gange så mange audits, som vi er forpligtet til. Dette fordi, intet er vigtigere end sikkerheden for gæster, ansatte og andre i berøring med selskabet.

## ***Rengjorte hotelværelser***

Alle hotelværelser rengøres grundigt mellem gæsternes ankomst med miljøvenlige produkter, der er Svanemærket. Dørhåndtag, fjernbetjeninger, hårtørre, håndvask, lyskontakter og andre overflader rengøres grundigt. Ligesom håndkæder og sengetøj bliver skiftet.

## ***Fællesarealer***

Udsatte overflader, såsom dørhåndtag, betalingsterminaler og elevatorknapper, bliver løbende rengjort. Standere og flasker med hånddesinfektion er frit tilgængelige for gæster og medarbejdere i alle fællesarealer, faciliteter og restauranter på vores hoteller.

## ***Konference***

I Arp-Hansen Hotel Group råder vi over 100 møde- og konferencelokaler samt en kongressal. Alle mødesteder er miljøcertificerede af Green Key. Dørhåndtag, stole, borde, kontorartikler, kaffemaskiner, AV-udstyr og andre overflader bliver rengjort før og efter alle konferencer og møder. Standere og flasker med hånddesinfektion er altid tilgængelige i alle mødelokaler.



Arp-Hansen Hotel Group består af privatejede og centralt beliggende hoteller, der omfatter: *Phoenix Copenhagen, 71 Nyhavn Hotel, Imperial Hotel, The Square, Tivoli Hotel & Congress Center, Copenhagen Island, Copenhagen Strand, Gentofte Hotel og Wakeup Copenhagen Hotels samt vores luksus hostels, Steel House Copenhagen og Next House Copenhagen*