

AIDA cares 2013

Zusammenfassung





Inhaltsverzeichnis

1.0	Über AIDA cares	Seite 3
2.0	AIDA Cruises – das Unternehmen	Seite 4
3.0	Unsere Nachhaltigkeitsphilosophie und -strategie	Seite 5
4.0	Unsere Standards	Seite 7
5.0	Im Dialog	Seite 12
6.0	Unsere wesentlichen Handlungsfelder	Seite 13
6.1	Umwelt- und Klimaschutz	Seite 13
6.2	Mitarbeiter	Seite 28
6.3	Gäste	Seite 36
6.4	Erfolge	Seite 47





1.0 Über AIDA cares

Liebe Leser,

bereits seit 2007 gibt AIDA Cruises jährlich einen Nachhaltigkeitsbericht heraus, in dem wir alle Interessierten ausführlich über unser Engagement für Umwelt und Gesellschaft informieren. Um Papier zu sparen, veröffentlichen wir unseren Nachhaltigkeitsbericht AIDA cares ausschließlich online unter www.aida.de/aidacares. All denjenigen, die gerne ein Dokument zur Übersicht haben, stellen wir darüber hinaus die folgende Zusammenfassung unserer wesentlichen Nachhaltigkeitsaktivitäten, Ziele und Maßnahmen aus unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung AIDA cares 2013 zum individuellen Download zur Verfügung.

Wir orientieren uns bei unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung an den Vorgaben der Global Reporting Initiative (GRI) Version 3.0, einem international anerkannten Standard.

Wir bei AIDA Cruises übernehmen Verantwortung für Mensch und Umwelt. Wir begreifen Nachhaltigkeit als einen Prozess der umfassenden Qualität, den wir laufend weiterentwickeln und verbessern. Unser Handeln prüfen und optimieren wir kontinuierlich unter Berücksichtigung unseres eigenen Anspruches, neuer Gesetzesvorgaben und des technologischen Fortschritts. Basis für diese laufende Selbstüberprüfung ist der unternehmensinterne Austausch sowie der Dialog mit unseren Partnern. Unser Ziel ist es, technologisch Vorreiter zu sein, Vielfalt zu fördern und eine Kreislaufwirtschaft bei all unseren Produkten einzurichten.

Für die Umsetzung unserer Nachhaltigkeitsstrategie setzen wir uns kurz-, mittel- und langfristige Ziele. Diese messen und bewerten wir anhand von Kennzahlen. Wir verlieren die großen Ziele nicht aus den Augen. Gleichwohl ist unser Programm naturgemäß in Bewegung, da wir auf neue Herausforderungen und Entwicklungen reagieren. Entsprechend eng ist der Austausch zwischen mir – Monika Griefahn –, meinem Team und den verschiedenen Fachabteilungen des Unternehmens.

Unser Nachhaltigkeitsprogramm wird zentral gesteuert und dezentral umgesetzt. Es ist auf allen Ebenen des Unternehmens verankert und wird von jeder Abteilung übernommen. Dabei unterstützt unser integriertes Managementsystem die Optimierung im Sinne unserer Ziele.

All dies erläutern wir in der folgenden Zusammenfassung und ausführlich auf www.aida.de/aidacares. Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen!

A handwritten signature in black ink that reads "Monika Griefahn".

Monika Griefahn

Direktorin für Umwelt und Gesellschaft
AIDA Cruises



2.0 AIDA Cruises – das Unternehmen

AIDA Cruises ist eines der wachstumsstärksten und wirtschaftlich erfolgreichsten Touristikunternehmen in Deutschland. 2012 beschäftigten wir 6.000 Mitarbeiter aus 25 Nationen, 5.200 davon an Bord, 800 an den Standorten in Rostock und Hamburg. Als Reederei und Veranstalter betreibt und vermarktet AIDA Cruises mit zehn Kreuzfahrtschiffen eine der modernsten Flotten der Welt (Stand: März 2013). Die Schiffe werden nach höchsten internationalen Qualitäts-, Umwelt-, und Sicherheitsstandards betrieben. Bis 2016 wird die AIDA Flotte auf zwölf Schiffe wachsen.

An der Spitze von AIDA Cruises stehen Michael Ungerer (President) und Paul Soulsby (Senior Vice President und CFO). Seit 2004 ist AIDA Cruises Teil des Carnival-Konzerns. Dabei ist AIDA Cruises der kontinentaleuropäischen Carnival-Tochter zugeordnet, dem in Genua ansässigen Unternehmen Costa Crociere.

Einen wichtigen Anteil am wirtschaftlichen Erfolg von AIDA Cruises haben unsere Mitarbeiter und zahlreiche Partner: Weltweit arbeiten wir mit mehr als 15.300 Partnern zusammen. Im letzten Jahr haben 652.805 Gäste die schönste Zeit des Jahres auf unseren Schiffen verbracht: ihren Urlaub.

Der Hauptsitz von AIDA Cruises ist die Hansestadt Rostock. Rund 700 Mitarbeiter arbeiteten 2012 in den modernen Gebäuden im historischen Stadthafen. Im derzeit im Bau befindlichen, neuen Bürokomplex AIDA Home werden 2014 bis zu 400 Mitarbeiter einen neuen Arbeitsplatz beziehen. Das Gebäude ist nach höchsten ökologischen Standards konzipiert. Unter anderem wird mit Erdwärme geheizt und klimatisiert.

Wir verstehen AIDA Home als Bekenntnis zu unserem Hauptsitz Rostock: Mit dem Wachstum unseres Unternehmens steigt unser Bedarf an qualifizierten Mitarbeitern, denen wir hier ein attraktives Arbeitsumfeld bieten. Davon profitiert die gesamte Region: Denn wir schaffen nicht nur Arbeitsplätze, sondern beleben auch das soziale, kulturelle und wirtschaftliche Leben in der Hansestadt Rostock.

Mit der Abteilung AIDA Entertainment sind wir zudem mit rund 100 Mitarbeitern auch am Standort Hamburg vertreten. Hier entsteht das gesamte Unterhaltungsprogramm für die AIDA Flotte.

AIDA PARTNER	2012
Reisebüros	12.142
Lieferanten für die Bereiche Hotel, Wellness und Ausflüge	250
Lieferanten für den Bereich F&B	176
Lieferanten und Dienstleister in den Bereichen Technik, Neubau und Werften	1.700
Hafen- und Ausflugsagenturen	229 (in 260 Häfen und 73 Ländern)



3.0 Unsere Nachhaltigkeitsphilosophie und -strategie

Unsere Nachhaltigkeitsphilosophie

Nachhaltiges Handeln ist für AIDA Cruises eine Frage der Verantwortung. Wir schonen Ressourcen und schützen die Umwelt, fördern die kulturelle und biologische Vielfalt und engagieren uns für die Menschen an Bord wie an Land. Wir sind überzeugt, dass nachhaltiges Wirtschaften eine Grundvoraussetzung dafür ist, auch morgen erfolgreich Kreuzfahrten anbieten zu können.

schauend handeln, in effizientere Technologien investieren und eng mit Partnern aus Wissenschaft und Forschung zusammenarbeiten.

Wir nutzen Ressourcen effektiv und führen sie wo immer möglich in technische und biologische Kreisläufe zurück. Beim Einkauf verfolgen wir das „cradle to cradle“-Prinzip und achten auf die Umweltfreundlichkeit und Wiederverwertbarkeit der Produkte.

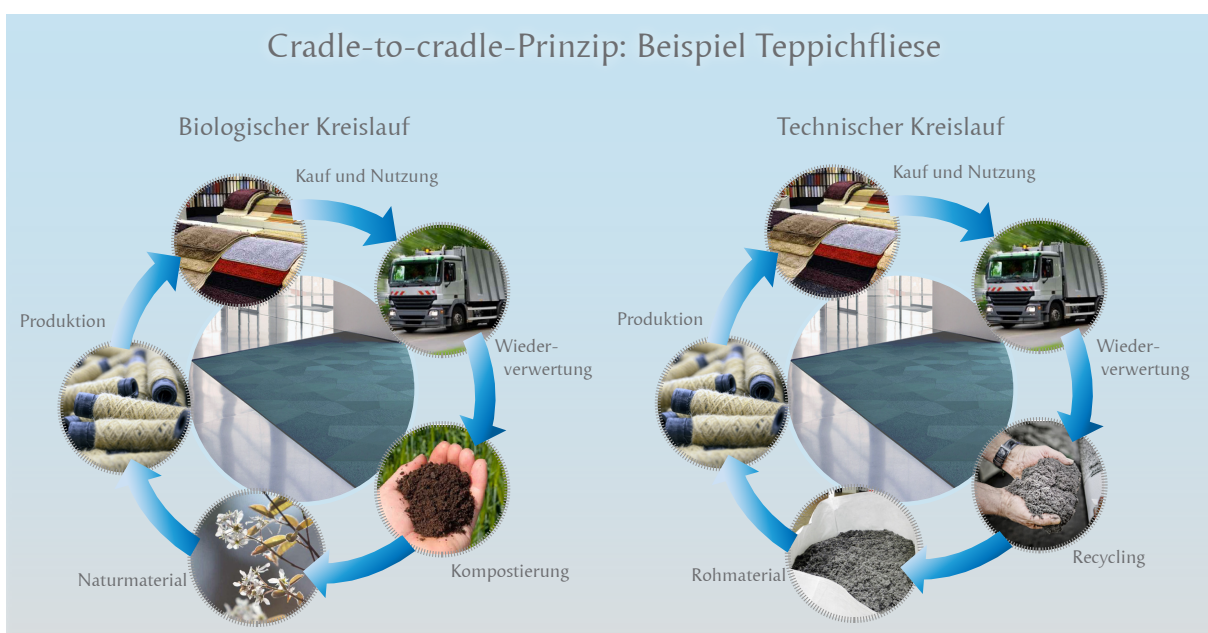
Unsere Nachhaltigkeitsstrategie

Wir engagieren uns für die Umwelt

Bei AIDA zeigen wir unseren Gästen die schönsten Orte der Welt. Wir setzen uns ein für eine intakte Umwelt mit saubereren Meeren und guter Luft sowie den Erhalt der biologischen Vielfalt. Konkret heißt das, dass wir voraus-

Wir übernehmen soziale Verantwortung

Die Sicherheit und Zufriedenheit unserer Gäste und Crew hat für uns oberste Priorität. Unsere Mitarbeiter begegnen unseren Gästen mit dem sprichwörtlichen „AIDA Lächeln“. Sie sind damit Botschafter eines Lebensgefühls, das auf Toleranz, gegenseitiger Wertschätzung und Respekt der kultu-



rellen Vielfalt beruht. Unsere Mitarbeiter bilden das Fundament unserer Unternehmenskultur und sichern zugleich eine hohe Servicequalität für unsere Gäste. Deshalb investieren wir kontinuierlich in ihre Aus- und Weiterbildung. Auch bei unseren Vertragspartnern und Zulieferern achten wir auf faire Arbeitsbedingungen und auf eine nachhaltige Herstellung der Produkte. Wir teilen unsere Erfolge mit der Gesellschaft in Form von Spenden und Sponsoring gemäß unserer Spendenrichtlinie.

Wir setzen auf verantwortungsbewusstes Wachstum

Umweltschutz und gesellschaftliche Verantwortung sind unentbehrlich, um auch in Zukunft erfolgreich zu wirtschaften. Davon sind wir bei AIDA überzeugt. Wir wollen Vorreiter sein – in ökonomischer, sozialer und ökologischer Hinsicht. Um uns kontinuierlich weiterentwickeln und verbessern zu können, laden wir auch unsere Partner, Freunde und Kritiker ein, mit uns in den Dialog zu treten.

Nachhaltig handeln mit System – unsere Standards

Erfolgreich und nachhaltig handeln heißt für AIDA, dass wir unsere Abläufe und unsere Betriebsorganisation gesetzeskonform, systematisch und effektiv gestalten. Wir haben bereits 2006 ein integriertes Managementsystem (IMS) nach anerkannten Qualitäts-, Umwelt-, Sicherheits-, Service- und Sozialstandards eingeführt. Dieses System basiert auf exakt definierten Prozessen, die regelmäßig sowohl intern als auch extern überprüft und angepasst werden.

Das Sicherheitsmanagement hat für AIDA oberste Priorität. Wir richten uns dabei nach den Regeln des International Ship and Port Facility Security Codes (ISPS-Code), der von der Internationalen Seeschiffahrts-Organisation der UN (International Maritime Organization, IMO) entwickelt wurde. Für unser Sicherheitsmanagement haben wir vom Bundesamt für Seeschifffahrt und Hydrographie das Ship Security Certificate erhalten.

Um unseren Qualitätsansprüchen gerecht zu werden – mit dem Ziel, unseren Gästen einen unvergesslichen Urlaub mit AIDA zu garantieren – haben wir über die genannten Standards hinaus eigene Managementsysteme eingeführt.



Einen Überblick über unsere Standards, eine Beschreibung des jeweiligen Managementsystems und weitere Informationen über Ziele und Nutzen gibt die folgende Tabelle.





4.0 Unsere Standards

Internationale Standards

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG	ZERTIFIZIERT NACH
Umweltmanagementsystem	Schutz von Mensch und Umwelt. Erfassung, Bewertung und kontinuierliche Verbesserung unserer Umweltleistungen (z.B. Reduktion Energieverbrauch) über die gesetzlichen Anforderungen	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Abläufe • Steigerung der Ökoeffizienz • Erhöhung der Rechtssicherheit • Ressourcenschonung • Vermeidung bzw. Verminderung von Umweltschäden • Kostenreduktion 	Auf Basis regelmäßiger Bestandsaufnahmen) werden Maßnahmen zum Schutz der Umwelt entwickelt. Zur Umsetzung der Maßnahmen und zur Sicherstellung der notwendigen Abläufe z.B. wurde u.a. die Position der Umweltoffiziere an Bord geschaffen und Arbeitsanweisungen erstellt. Mitarbeiter werden regelmäßig zu Umweltthemen geschult.	DIN EN ISO 14001  GL Systems Certification seit 17.08.2006
Qualitätsmanagementsystem	Verbesserung unserer Prozessqualität, der Leistungen und damit den Produkten und Tätigkeiten, um die Gästezufriedenheit zu erhöhen.	<ul style="list-style-type: none"> • Vertieftes Qualitätsdenken bei allen Mitarbeitern • Frühzeitiges Erkennen von Abweichungen • Transparente betriebliche Abläufe • Dokumentierte Verfahren • Kontinuierliche Verbesserung • Größere Mitarbeiter- und Gästezufriedenheit 	Die betrieblichen Abläufe werden sorgfältig durchdacht und beschrieben. In internen Audits prüfen wir unsere Prozesse systematisch auf Verbesserungspotenziale.	DIN EN ISO 9001  GL Systems Certification seit 17.08.2006

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG	ZERTIFIZIERT NACH
		<ul style="list-style-type: none"> • Erhöhtes Vertrauen bei Kunden und Geschäftspartnern 		
Gesundheits- und Arbeitsschutzmanagement – OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series)	Der Schutz unserer Mitarbeiter durch sichere Arbeitsplätze . Gefährdungen erkennen, Risiken bewerten und vorbeugende Schutzmaßnahmen ergreifen. Einhaltung relevanter Arbeitsschutzvorschriften	<ul style="list-style-type: none"> • Vermeidung und Minimierung von Arbeitsunfällen, Verletzungen und Ausfallzeiten • Motivierte Mitarbeiter in einem sicheren, gesunden Arbeitsumfeld • Rechtssicherheit • Verringerung der Schadensfälle und Senkung der Versicherungsprämien 	Der internationale Standard OHSAS 18001 beinhaltet die Verpflichtung zur Einhaltung geltender rechtlicher Anforderungen. Auf der Grundlage von Gefährdungsbeurteilungen werden Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitssicherheit festgelegt. Dieses beinhaltet u.a. die Beschaffung von persönlichen Schutzausrüstungen, der Umgang mit Fremdfirmen, Kommunikation und Beratung mit den Beschäftigten und ihren Vertretern sowie Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr (u.a. Erste Hilfe).	OHSAS 18001  GL Systems Certification seit 17.08.2006
ISM-Code (International Safety Management Code)	Der Code soll vorbeugend wirken gegen Verletzungen oder Verlust von Menschenleben. Er soll helfen, Schäden an Sachen und der Umwelt zu vermeiden.	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbeugung gegen Verletzungen oder Verlust von Menschenleben • Vermeidung von Schäden an Sachen und der Umwelt • Alle Beteiligten sind auf Notfallsituationen vorbereitet 	Seit 1998 Pflicht für alle Schiffe in der internationalen Seefahrt. Der Code legt Maßnahmen zur Organisation eines sicheren Schiffsbetriebs fest und schreibt vor, dass jeder Schiffseigentümer, jede andere Person, die ein Schiff betreibt, ein „Safety Management System“ (SMS) aufrecht hält. Dazu gehört u.a., die Ausbildung des Personals ständig zu verbessern, alle Gesetze und Vorschriften einzuhalten – und Richtlinien und Empfehlungen zu berücksichtigen. Durch festgelegte Prozesse gewährleisten wir die Sicherheit des Schiffsbetriebes sowie den Meeresschutz.	ISM-Code  GL Systems Certification seit 01.07.1998

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG	ZERTIFIZIERT NACH
ISPS-Code International Ship and Port Facility Security Code	Gefahrenabwehr bei Schiffen und Häfen zur Erhöhung der Sicherheit in der Lieferkette.	Schutz und Überwachung der Schnittstelle Schiff / Hafen (Port - Ship - Interface), also der Ort, an dem das Schiff landseitig der Gefahr des unbefugten Zugriffs ausgesetzt ist.	Diese Vereinbarung wurde am 12. Dezember 2002 unter der Federführung der Internationalen Seeschiffahrtsorganisation (IMO) getroffen. Die Häfen werden in Abhängigkeit von der möglichen Gefahr vor drei Gefahrenstufen geschützt. Bevor unsere Schiffe einen Hafen anlaufen, übermitteln wir z.B. welche Ladung an Bord ist. Die Behörden des anlaufenden Hafens haben umfassende Kontrollrechte.	ISPS-Code seit 03.06.2004
ISO 22000 Lebensmittelsicherheit	Die Qualität der Lebensmittel zu überwachen und lückenlos über die gesamte Lebensmittelkette hinweg gewährleisten	<ul style="list-style-type: none"> • Strukturierte, regelmäßige und unabhängige Überwachung aller relevanten Prozesse • Frühzeitige Identifikation potenzieller physikalischer, chemischer und biologischer Gefährdungen • Risikominimierung (HAACP-Konzept) • Vorbeugend Handeln können 	Lebensmittelprozesse werden bereits vor Fertigstellung der Produkte betrachtet. Qualitätskontrollen werden auf Grundlage des HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) festgelegt und umgesetzt.	ISO 22000 seit 23.04.2008
Maritimer Sozialstandard (GLC MSR)	einheitliche Standards für die Arbeits- und Lebensbedingungen an Bord von Seeschiffen	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung menschenrechtlicher Arbeitsbedingungen mit Schwerpunkt auf der Sicherung der Arbeitnehmerrechte, vor allem der Zulieferer • Verhinderung von Sozialdumping • Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit 	Wir halten und übertreffen Mindeststandards, zum Beispiel in den Bereichen medizinische Tauglichkeit und Betreuung, Unterbringung und Freizeit sowie Ausbildung der Seeleute fordern dies auch von unseren Geschäftspartnern.	GLC MSR seit 17.08.2006

Interne Standards

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG
Code of Business Conduct and Ethics	Vermeidung von Interessenkonflikten Partnerschaftliche Geschäftsbeziehungen	Verhinderung von Korruption Risikominimierung	Mit dem Code of Business Conduct and Ethics verpflichten wir uns zu einem fairen Umgang mit unseren Geschäftspartnern, Lieferanten und Mitbewerbern sowie zu Genauigkeit und Integrität bei Geschäftsabschlüssen.
Spendenmanagement	Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung	Verbesserte Systematisierung und Transparenz bei Spenden- und Sponsoring-Tätigkeiten	In unserer Spendenrichtlinie haben wir u.a. festgelegt, nach welchen Kriterien Spenden vergeben werden. Ebenso sind die Verantwortlichkeiten zur Verwaltung unseres Spendenbudgets geregelt.
Beschwerde-management	Systematische und schnelle Erfassung von Gäste-Beschwerden	Steigerung der Gästezufriedenheit	Durch vielfältige Maßnahmen verbessern wir den Dialog mit unseren Gästen. z.B. Durchführung einer Gästezufriedenheitsstudie .
Ausbildungsmanagement	Unterstützung unsere Mitarbeiter, ihre eigenen Potenziale und Kenntnisse kontinuierlich weiterzuentwickeln	Qualifizierte, motivierte Mitarbeiter Mitarbeiterbindung höhere Gästezufriedenheit	Wir bieten unseren Mitarbeitern vielfältige, praxisorientierte und speziell auf die Kreuzfahrt ausgerichtete Aus- und Weiterbildungsangebote
Servicestandards	Regelung von Verhaltensweisen unserer Mitarbeiter	Erwartungen unserer Gäste an Service, Qualität und Erlebnisvielfalt übertreffen.	„Ja gerne!“ ist unser AIDA Servicecredo . Ganz einfach, nur zwei kleine Worte – aber mit unglaublich positiver Wirkung! Sie machen unser AIDA Lächeln hörbar.

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG
Integriertes Kompetenzmanagement	Fähigkeiten und Fertigkeiten jedes Einzelnen zusammenfassen um Stärken zu fördern und langfristige, zielgerichtete Entwicklungsmaßnahmen abzuleiten - in direktem Zusammenhang mit den aktuellen Unternehmenszielen	<p>Unser unternehmerischer Erfolg beruht auf dem Engagement und den Kompetenzen unserer Mitarbeiter.</p> <p>Überblick über das Potenzial und die Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter erkennen und nutzbar machen</p>	<p>In den regelmäßigen Mitarbeitergesprächen können erfolgsrelevante Kriterien besprochen und eingeschätzt werden.</p> <p>Vereinbarung individueller Maßnahmen – von der Unterstützung durch den Vorgesetzten bis zu Coachings, Mentorings und langfristigen Förderprogrammen.</p>
Nachhaltigkeitsmanagement	<p>Erhalt einer intakten Umwelt mit sauberen Meeren und gesunder Luft sowie kultureller und biologischer Vielfalt</p> <p>Wahrnehmung der gesellschaftlichen Verantwortung</p>	<p>Sicherung unserer Lebens- und Geschäftsgrundlage</p> <p>Positionierung als attraktiver Arbeitgeber</p>	Viel Spaß beim Stöbern in unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung!



5.0 Im Dialog

Eine offene Gesprächskultur ist seit jeher Teil der AIDA Unternehmensphilosophie. Wir sind überzeugt, dass der intensive Austausch von Wissen, Ideen und unterschiedlichen Sichtweisen unverzichtbar ist, um sich weiterentwickeln und die richtigen Entscheidungen treffen zu können. Deshalb schätzen und suchen wir den Dialog mit verschiedenen Interessengruppen.

Seit Mai 2012 ist die ehemalige niedersächsische Umweltministerin und Greenpeace-Mitbegründerin Monika Griefahn unsere Direktorin für Umwelt und Gesellschaft. In dieser Funktion trägt sie die Verantwortung für das Nachhaltigkeitsengagement von AIDA Cruises und berichtet direkt an die Geschäftsleitung. Monika Griefahn und ihr Team arbeiten eng mit den verschiedenen Fachabteilungen im Unternehmen zusammen. Gemeinsam treiben sie die Umsetzung unserer Nachhaltigkeitsstrategie voran.

Darüber hinaus vertritt Monika Griefahn unser Nachhaltigkeitsengagement auch in der Öffentlichkeit. In dieser Funktion tauscht sie sich unter anderem mit Vertretern aus Politik, Wissenschaft und Wirtschaft sowie Umweltschutzorganisationen aus. Und wenn unsere Direktorin für Umwelt und Gesellschaft mal an Bord eines unserer Schiffe ist, lässt sie es sich auch nicht nehmen, gemeinsam mit dem jeweiligen Umweltoffizier über unser Engagement zu informieren und interessierten Gästen Rede und Antwort zu stehen.



Monika Griefahn

Für einen einfachen und schnellen Draht zu uns haben wir verschiedene Kontaktmöglichkeiten eingerichtet, unter denen wir direkt erreichbar sind.

Unsere Direktorin für Umwelt und Gesellschaft erreichen Sie über folgende Email-Adresse: m.griefahn-sustainability@aida.de.

Auch wir als Unternehmen profitieren unmittelbar von diesen Dialogen: Sie ermöglichen einen lebendigen Austausch zu den Themen, die nicht nur uns, sondern auch unsere Mitarbeiter, Gäste und weitere Partner bewegen. Das erweitert den Blickwinkel und erschließt uns Chancen auf neue Entwicklungen und Lösungen. Entscheidend ist für uns, dass jede Kommunikation transparent und fair abläuft. Letztlich müssen alle Beteiligten die Bereitschaft haben, voneinander zu lernen und ihr Wissen zu teilen. Nur so haben alle etwas davon. Ein Beispiel dafür ist unsere Beteiligung an Forschungsprojekten zur Entwicklung neuer Technologien in der Kreuzschiffahrt. Daneben prüfen wir gemeinsam mit unseren Partnern, wie wir nachhaltiges Handeln in unseren Zielländern weiter ausbauen können. Zudem sprechen wir regelmäßig mit Vertretern deutscher, europäischer und internationaler Politik, um die Rahmenbedingungen einer nachhaltigen Kreuzschiffahrt in erster Reihe mitgestalten zu können.



6.0 Unsere wesentlichen Handlungsfelder

▶ 6.1 UMWELT- UND KLIMASCHUTZ

Kreuzfahrten mit AIDA sind immer auch Urlaub in der Natur. Für uns ist es deshalb selbstverständlich, Verantwortung zu übernehmen und unser unternehmerisches Handeln so umweltverträglich wie möglich zu gestalten. Dazu gehören die Erforschung und der Einsatz innovativer Technik, Umwelt- und Klimaschutz sowie der Schutz der Meeresflora und -fauna ebenso wie das bewusste Reisen unserer Gäste.

Umweltschutz – innovative Technik

Eine der wichtigsten Herausforderungen im Umweltschutz ist die Reduzierung von Emissionen – zum Beispiel Schwefel- und Stickstoffoxiden sowie Feinstaub. Um diese Emissionen zukünftig noch weiter zu reduzieren, engagieren wir uns für die Entwicklung von alternativen Möglichkeiten zur Stromerzeugung und -nutzung im Schiffsverkehr. Mit voller Kraft treiben wir den Einsatz innovativer Umwelt- und Effizienztechnologien voran. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf technischen Lösungen zur Reduktion der Emissionen. Als Marktführer fühlen wir uns besonders verpflichtet, Vorbild und damit technischer Vorreiter zu sein.

Verringerung des Treibstoffverbrauchs

Die beste Tonne Treibstoff, ist die, die wir nicht verbrauchen. Ein AIDA Schiff verbraucht heute im Durchschnitt pro Person nur drei Liter Treibstoff auf 100 Kilometern Fahrt. Dies haben 2012 auch unabhängige Experten des Germanischen Lloyd in einem Gutachten bestätigt. Seit 1990 haben wir den Treibstoffverbrauch unserer Flotte um 70 Prozent gesenkt. Pro Gast und Reise konnten wir den Treibstoffverbrauch seit 2007 um 18,2 Prozent senken.

Seit langem fahren wir auf vielen Strecken nur mit deutlich reduzierter Geschwindigkeit. Das ist eine zusätzliche Möglichkeit, Treibstoff in größerem Umfang zu sparen.



Außerdem können durch ein effektives Routenmanagement, die Optimierung von Fahrplänen und Liegezeiten ebenfalls erhebliche Mengen Treibstoff eingespart werden. Ein verbessertes Rumpf- und Propellerdesign hilft uns ebenfalls, Antriebsenergie einzusparen. Darüber hinaus haben alle AIDA Schiffe einen Unterwasseranstrich auf Silikonbasis. Dieser reduziert die Reibung während der Fahrt – und damit auch den Treibstoffver-

brauch und die Emissionen. Selbstverständlich ist dieser Anstrich frei von umweltschädlichen Toxinen. Allein durch den Silikonanstrich konnten wir bei unseren Schiffen im vergangenen Jahr insgesamt etwa drei Prozent des Treibstoffs für den Antrieb einsparen.

Landstrom

40 Prozent ihrer Betriebszeit verbringen AIDA Schiffe durchschnittlich in einem Hafen. Auch dort müssen sie mit Energie versorgt werden, um den Bordbetrieb aufrecht zu erhalten.

Im Hafen kann Landstrom eine umweltfreundliche Alternative sein, denn mit seinem Einsatz müsste an Bord kein Treibstoff mehr für die Stromerzeugung verbrannt werden. Wir unterstützen die Häfen dort, wo tatsächlich die Möglichkeiten für die Landstromversorgung geschaffen werden. Aktuell sind wir mit der Hansestadt Hamburg im Dialog, um die Landstromtechnik im Hafen der Hansestadt voranzutreiben. Bereits heute haben wir alle Schiffe der AIDA Flotte, die ab 2007 in Dienst gestellt wurden, für die Versorgung mit Landstrom während der Hafentiegezeit vorbereitet. Entscheidend für die Nutzung von Landstrom auf AIDA Schiffen ist für uns, dass der Strom an Land sauberer erzeugt wurde als mit den modernen Anlagen auf den Schiffen selbst. Strom, der aus Kohle- oder Atomkraftwerken stammt, lehnen wir ab.



LNG Hybrid Barge

Als Alternative zur Landstromversorgung haben wir 2012 gemeinsam mit Becker Marine Systems und weiteren Partnern ein zukunftsweisendes Pilotprojekt für die Stromversorgung von Kreuzfahrtschiffen während der Liegezeit im Hamburger Hafen auf den Weg gebracht. Die für den Betrieb des Schiffes notwendige Energie wird dann nicht mehr an Bord durch Dieselmotoren erzeugt, sondern durch ein schwimmendes Gaskraftwerk. Auf dieser mobilen „LNG Hybrid Barge“ wird umweltfreundliches Flüssiggas (Liquified Natural Gas, LNG) in sogenannten Blockheizkraftwerken in Elektroenergie umgewandelt und in das Bordnetz eingespeist. Der Emissions- und Partikelaustritt wird dadurch deutlich reduziert. Im Vergleich zu herkömmlichem Marinodiesel mit 0,1 Prozent Schwefelanteil werden zukünftig während der Hafentiegezeit keine Schwefeloxide (SO_x) und keine Rußpartikel mehr produziert. Der Ausstoß von Stickoxiden (NO_x) verringert sich um bis zu 80 Prozent, der von Kohlendioxid um weitere 30 Prozent. Mit AIDA Sol soll ab nächstem Jahr das erste Kreuzfahrtschiff weltweit am Grasbrook Kai in der Hamburger Hafencity durch eine LNG Hybrid Barge mit Strom versorgt werden.

Dual-Fuel-Motoren

Mit der Aussicht auf den weiteren Ausbau der Infrastruktur für Flüssiggas wird unsere nächste Schiffsgeneration ab 2015 mit sogenannten Dual-Fuel-Motoren ausgestattet. Diese können auch Flüssiggas verarbeiten. Im Moment sind die gesetzlichen Voraussetzungen noch nicht geschaffen, um Flüssiggas während der Fahrt auf Passagierschiffen zu bunkern. Auch wenn der Einsatz von Flüssiggas für den Betrieb auf See bis dato nur eingeschränkt möglich ist, können wir diese umweltfreundliche Alternative bereits für den Betrieb in den Häfen nutzen, die uns die erforderliche Infrastruktur zur Verfügung stellen.

MALS-Technologie

Als weltweit erste Kreuzfahrtschiffe wird die neue AIDA Schiffsgeneration, die 2015 und 2016 in Dienst gestellt wird, mit der MALS-Technologie ausgestattet (MALS = Mitsubishi Air Lubrication System).

Die hydrodynamische (strömungsgünstige) Optimierung unserer Schiffe – etwa durch das Rumpfdesign oder strömungsoptimierte Propeller – spielt für uns eine wichtige Rolle bei der Energieeinsparung. Ein noch größeres Potenzial liegt allerdings in der Verringerung der Reibung. Das erreichen wir beispielsweise durch die Silikonanstriche, die wir seit Jahren bei unseren Schiffen einsetzen. Die MALS-Technologie arbeitet gewissermaßen nach dem gleichen Prinzip, sie reduziert den Reibungswiderstand des Schiffes.

Mit der MALS-Technologie gleitet das Schiff auf einem Teppich aus Luftbläschen. Da Luft weniger rau ist als der Schiffsrumpf, erzeugen die Bläschen eine Art Schmierfilm. So entsteht deutlich weniger Reibungswiderstand, Antriebsenergie kann eingespart werden. Damit können wir unsere Antriebsleistung und folglich den Treibstoffverbrauch um sieben Prozent verringern.

Emissionen verringern, Ressourcen schonen

Eine der größten Herausforderungen im Umweltschutz ist die Luftverschmutzung – zum Beispiel durch den Ausstoß von Schwefel- und Stickstoffoxiden sowie Feinstaub. Um schädliche Emissionen zukünftig noch wirkungsvoller zu vermeiden, engagieren wir uns für die Entwicklung von alternativen Möglichkeiten zur Stromerzeugung und -nutzung im Schiffsverkehr und investieren in neue Technologien.

Durch die beschriebenen Maßnahmen, ebenso wie mit zahlreichen energiesparenden Lösungen im Hotel- und Restaurantbetrieb, konnten wir den Ausstoß der Emissionen unserer Schiffe bereits deutlich senken.

Im Hinblick auf CO₂-Emissionen gehören Kreuzfahrtschiffe nachweislich zu den effizientesten Verkehrsmitteln. Ein Kreuzfahrtschiff stößt pro Person nur rund ein Sechstel der CO₂-Emissionen eines PKWs aus.

Prof. Dr. Ing. Holger Watter vom Maritimen Zentrum der Flensburg University of Applied Sciences ist ein anerkannter Experte für nachhaltige Energiesysteme. Er sagt: „Nur drei Prozent der CO₂-Emissionen werden durch die Seeschifffahrt emittiert. Schiffe sind die effizientesten Transportträger mit Emissionswerten, die (gemessen an der Transportleistung) um mehrere Zehnerpotenzen unterhalb anderer Verkehrsträger (LKW, Bahn, Flugzeug)

liegen. Die maritimen ‚Kraftwerke‘ erreichen Wirkungsgrade, die oberhalb der von Landanlagen liegen.“ Darüber hinaus bieten Kreuzfahrtschiffe neben dem reinen Transport auch Hotelunterbringung, Gastronomie und Freizeitinfrastruktur. Diese Zusatzleistungen fließen in die Energiebilanz ein.

Mit dem zunehmenden Einsatz schwefelarmer Brennstoffe senken wir weiter kontinuierlich unsere Schwefelemissionen. Seit 2007 verwenden wir im Einklang mit den gesetzlichen Vorschriften in Nord- und Ostsee grundsätzlich nur noch schwefelarme Brennstoffe. In allen europäischen Häfen verarbeiten die Motoren seit 2010 ausschließlich Diesel mit einem Anteil von nur noch maximal 0,1 Prozent Schwefel. Im Hamburger Hafen tun wir dies bereits seit 2007. Die Schwefelemissionen gingen dadurch um über 90 Prozent zurück. Schon heute können unsere Motoren hochwertige Treibstoffe wie niedrigschwefeliges Schweröl (Low Sulphur HFO) und Gasöl (Marinediesel) verarbeiten.

Allerdings: Schwefelarmer Treibstoff steht nicht überall zur Verfügung. Der Bedarf kann laut Experten der CLIA (Cruise Lines International Association) heute noch nicht gedeckt werden. Deshalb hat die UN-Schiffahrtsorganisation IMO einen Stufenplan zur Einführung beschlossen, der schrittweise umgesetzt wird. Raffinerien müssen ihre Anlagen umrüsten, um so die erforderlichen Mengen produzieren zu können. Diesen Stufenplan unterstützen wir. Diesem Plan folgend verwenden wir seit August 2012 vor der Küste Nordamerikas ebenfalls niedrigschwefeligen Treibstoff mit maximal 1,0 Prozent. Ab 2015 werden wir in den sogenannten SECAs, den Schwefelemissionssonderzonen (z.B. Nord- und Ostsee, 200-Seemeilen-Zone vor Nordamerika) die vorgegebenen Grenzwerte durch Filtertechniken oder den Einsatz von Marinediesel erreichen.

Mit unserem neunten Schiff, AIDAmär, das 2012 in Dienst gestellt wurde, fällt der Gesamtenergieverbrauch unserer Flotte zwar höher aus als 2011. Berücksichtigt man jedoch den neuen Flottenzuwachs in unserer größten Schiffsklasse, halten wir den Energieverbrauch im Vergleich zum Vorjahr konstant. Einen großen Fortschritt in Richtung mehr Umweltfreundlichkeit konnten wir durch den Einsatz von alternativen Brennstoffen erzielen – schwefelreduziertem Schweröl und deutlich schwefelärmerem Gasöl.

Energiekennzahlen

▶ EMISSIONEN [EN 16]	2011	2012
CO₂-Emissionen	460.464 t*	525.007 t*
Davon Treibstoff und Kühlmittel an Bord	459.724 t*	524.184 t*
Davon Firmenwagenflotte	342 t*	291 t*
Davon Stromverbrauch an Land	398 t**	532 t**

* 1 t Treibstoff entspricht 3,2 t CO₂

** 1 kWh elektrische Energie aus Gas entspricht 0,6 kg CO₂

t = Tonne

NO_x, SO_x und Feinstaubemissionen		
NO _x	16,4 kg/NM*	16,5 kg/NM *
SO _x	10,5 kg/NM**	8,7 kg/NM**
Feinstaubemissionen	0,3 kg/NM***	0,3 kg/NM***

* 1 t Treibstoff entspricht 65 kg NO_x

** Berechnung auf Grundlage des Treibstoffschwefelgehalts

*** 1 t Treibstoff entspricht 1,2 kg Feinstaub

t = Tonne

▶ ENERGIE [EN3]	2011	2012
Gesamtenergieverbrauch	5.795.484 GJ*	6.538.405 GJ
Energieverbrauch an Bord	5.787.600 GJ	6.532.640 GJ
Davon Schweröl	5.398.360 GJ	4.051.320 GJ
Davon Gasöl	389.240 GJ	540.360 GJ
Davon Schweröl Low Sulphur	k.A.	1.940.960 GJ
Energieverbrauch Fuhrpark	7.884 GJ**	5765 GJ**

* 40 MJ/kg Brennstoff GJ = Gigajoule **Diesel

▶ INDIREKTER PRIMÄRENERGIEVERBRAUCH [EN4]	2011	2012
Gesamtenergieeinkauf	1.657.471 kWh*	1.921.855 kWh*
Erdgas	662.988 kWh (40%)	787.960 kWh (47%)
Erneuerbare Energien	994.483 kWh (60%)	1.018.583 kWh (53%)

* Bezieht sich auf die AIDA Zentrale in Rostock. An Bord fällt kein indirekter Primärenergieverbrauch an. Grundlage für die Kennzahl sind die Angaben des Stromlieferanten.

Abgasreinigung

Um die Abgase aus unseren Schiffsschornsteinen so gründlich wie möglich von schädlichen Stoffen zu befreien, setzen wir uns als Mitglied der Carnival Corporation intensiv mit der Entwicklung von Technologien für Abgasreinigungsanlagen – sogenannten Scrubbern und Rußpartikelfiltern – auseinander.

Scrubber reinigen die Schwefelemissionen aus dem Abgas des Schornsteins. Die Nachteile solcher Systeme: Sie benötigen viel Energie und Platz. Letzteres macht eine Nachrüstung auf einem Kreuzfahrtschiff fast unmöglich. Zudem bleiben in jedem Fall bei der Abgasbehandlung Rückstände übrig, die meist als Sondermüll entsorgt werden müssten. Ein ausreichendes Netz von Entsorgern, die damit umgehen können, gibt es jedoch noch nicht.

Innerhalb der Carnival Gruppe arbeiten wir seit Jahren intensiv an einer möglichst umfassenden Filterlösung. Bisher gibt es noch keine in der Praxis bewährten Filterlösungen, die sowohl Rußpartikel als auch Stickoxide (Nox) tatsächlich eliminieren. Neben den technischen Voraussetzungen benötigt man für einen Partikelfilter auch den nötigen Platz an Bord. Eine Nachrüstung ist bislang auch hier nicht ohne Weiteres möglich. Darüber hinaus muss auch geklärt werden, wo und wie die gefilterten Partikel umweltfreundlich abgegeben werden können.

Unser Ziel bei AIDA ist es, möglichst zügig eine umfassende Lösung zum Einsatz zu bringen. Wir sind überzeugt, dass eine ganzheitliche Lösung für die Umwelt am besten ist.

Abfallmanagement an Bord

Systematisches Abfallmanagement an Bord ist bei AIDA Standard. Wir sind stolz auf nahezu 100 Prozent Abfalltrennung. Alle Abfälle werden nach den neuesten Standards an Bord vorsortiert, verdichtet und an Land abgegeben. Metall und Glas werden zerkleinert und platzsparend gepresst. Lebensmittelabfälle werden ebenfalls gepresst und anschließend entwässert. Das Ergebnis ist eine biologisch abbaubare Substanz, die an Land Entsorgern übergeben wird, die wir sorgfältig auswählen. Um eine ordnungsgemäße Entsorgung sicherzustellen, besuchen unsere Umweltoffiziere die Abfallentsorger vor Ort und führen in den Häfen Entsorger-Audits und -inspektionen durch. So können wir die Verarbeitung und den Verbleib unserer Abfälle kontrollieren. Stellen unsere Umweltoffiziere fest, dass die Entsorger die vereinbarten Standards nicht erfüllen, erhalten diese umgehend Auflagen von unserer Seite. Kommen sie diesen nicht nach, beauftragen wir ein neues Unternehmen oder wählen einen anderen Hafen für die Entsorgung. So gut unser Entsorgungssystem auch funktioniert – noch besser ist es selbstverständlich, so wenig Abfall wie möglich zu erzeugen. Deshalb arbeiten wir daran, unser Abfallaufkommen pro Gast und Tag konsequent zu reduzieren.

▶ ABFALL [EN 22]	2011	2012
Abfall	31.652 t	34.631 t
Reststoffdeponie	12.730 t	11.572 t
Verbrennung	3.092 t	3.189 t
Zerkleinerung	4.298 t	5.240 t
Sonderabfalldeponie	4.873 t	5.302 t
Aufbereitung für Recycling	6.658 t	9.328 t*

* 27 % recyclingfähig entsorgt

Abwasseraufbereitung

Auf AIDA Schiffen gilt die „Zero Discharge Policy“, das heißt, dass keine ungeklärten Abwässer und keine Abfälle über Bord gehen. Das Ganze geschieht auf der Grundlage des MARPOL-Abkommens der UN-Schiff-fahrtsorganisation IMO: Es enthält Vorschriften zum Schutz der Meere und besondere Emissionsanforderungen für Sondergebiete wie die Nord- und Ostsee. Den MARPOL-Bestimmungen zufolge gilt für die Ostsee ein Entsorgungsverbot von unbehandelten Abwässern innerhalb von zwölf Seemeilen zur Küste.

In unseren biologischen Membrankläranlagen der Sphinx-Klasse bereiten wir das Abwasser nahezu bis zu Trinkwasserqualität auf. Um die Qualität unserer Behandlungsanlagen noch weiter zu verbessern, kooperieren wir mit dem Prüfinstitut für Abwassertechnik in Aachen. Dabei wird nach technischen Lösungen gesucht, um die Klärleistung zu optimieren. Mit einem Pilotprojekt, das wir 2012 gestartet haben, wollen wir die neuen HELCOM-Grenzwerte für Stickstoff und

Phosphor erreichen – deutlich bevor sie gesetzlich bindend werden. Schon jetzt verfügt jedes unserer Schiffe über zwei Entölungsanlagen. Darin trennen Separatoren anfallendes Kondenswasser (sogenanntes Bilgenwasser) von eventuellen Ölrückständen. Darüber hinaus überprüfen wir den Ölgehalt des Abwassers mit einem Sensorsystem, der sogenannten White Box. Wird der international geltende Grenzwert von 15 ppm (parts per million – Teile pro Million) überschritten, warnt die White Box sofort, und die Abgabe des Bilgenwassers wird unterbrochen. Die herausgefilterten ölhaltigen Reststoffe übergeben wir an Land ausschließlich an lizenzierte und von uns kontrollierte Entsorger.

Als „Grauwasser“ wird das gering verschmutzte Abwasser, etwa aus der Dusche oder vom Händewaschen, bezeichnet. Das Schmutzwasser aus Toiletten nennt man Schwarzwasser. Beim Bilgenwasser handelt es sich um Kondenswasser aus dem Maschinenraum, das sich in der sogenannten Bilge, dem untersten Raum eines Schiffes, sammelt.

▶ ABWASSER [EN 21]	2011	2011	2012	2012
Abwasser pro Gast und Tag	Seeseitig	An Land	Seeseitig	An Land
Unbehandeltes Schwarzwasser	0,0 l	0,0 l	0,0 l	0,0 l
Behandeltes Schwarzwasser	10,6 l	0,0 l	9,04 l	0,6 l
Permeat*	147,6 l	3,1 l	144 l	4,38 l
Unbehandeltes Grauwasser**	73 l	3,6 l	73,1 l	2,13 l
Biomasse und Klärschlamm***	3,5 l	0,1 l	4,48 l	0,13 l
Verbrauch pro nautische Meile				
Ballastwasser	0,7 l/NM	0,0 l/NM	1,5 l/NM	0,0 l/NM
Behandeltes Bilgenwasser	12,8 l/NM	0,8 l/NM	11 l/NM	1,83 l/NM

* Geklärtetes Abwasser mit annähernd Trinkwasserqualität

** Inklusive Poolwasser

*** Extrahierte Feststoffe aus dem Klärprozess

Frischwassereinsparung

Durch die Umstellung auf Anwendungen wie spezielle Duschbrauseköpfe, Durchflussbegrenzer bei Waschbecken und Duschen, Zeitschaltungen und eine Infrarotsteuerung im Sanitärbereich konnte der Pro-Kopf-Frischwasserverbrauch in den letzten Jahren kontinuierlich reduziert werden. Waren es 2011 noch 237,9 Liter pro Gast pro Tag, wurden 2012 nur noch 233,7 Liter pro Gast pro Tag verbraucht. Nach unserem Wissensstand hat AIDA den geringsten Pro-Kopf-Verbrauch der gesamten Kreuzfahrtbranche. Die WC-Spülung funktioniert mit einem wassersparenden Vakuum-System, das pro Spülgang nur einen Liter Wasser verbraucht.

Auf unseren Schiffen der Sphinx-Klasse haben wir zusätzlich ein Vacuum-Food-Waste-System für Lebensmittelabfälle installiert, das erheblich weniger Wasser als herkömmliche Systeme verbraucht. Denn statt die Abfälle mit Wasser durch Pipelines zu schwemmen, befördern wir sie über ein Vakuum-Saugsystem in den dafür vorgesehenen Speichertank.

Schutz biologischer Vielfalt: Ballastwasserbehandlung

Neben dem Umwelt- und Klimaschutz engagieren wir uns aber auch für den Erhalt der biologischen Vielfalt. Um sensible Ökosysteme zu schützen und zu verhindern, dass sich Mikroorganismen über ihre angestammten Gewässer hinaus verbreiten, haben wir unser jüngstes Flottenmitglied AIDAstella als erstes unserer Schiffe mit einer sogenannten Ballastwasserbehandlungsanlage ausgestattet. Mit dem Ballastwasser, das zur Stabilisierung von Schiffen dient, werden regelmäßig verschiedene Organismen aufgenommen.

Dabei kann es sich um Plankton und andere Mikroorganismen handeln, die wieder freigesetzt werden, wenn das Ballastwasser abgelassen wird. Die Herausforderung liegt darin, die Arten und Organismen, die mit dem Meerwasser aufgenommen werden, nicht in andere Ökosysteme zu bringen. Denn dann besteht die Gefahr, dass sie sich in dem neuen Ökosystem etablieren, ausbreiten und heimische Arten verdrängen. Durch die Behandlung des Ballastwassers wird die unerwünschte Verschleppung dieser Organismen künftig vermieden.

Ballastwasser wird benötigt, um ein Schiff auf seiner Fahrt stabil zu halten.

Das Ballastwasser-Treatment-System auf der AIDAstella entspricht dem IMO D-2 Standard für Ballastwasser-Aufbereitung und kommt ohne den Einsatz von UV-Lampen zur Bakterienzerstörung aus. Dadurch entstehen keinerlei gefährliche Abfälle.

► WASSER [EN 8]	2011	2012
Gesamtwasserentnahme	1.217.673 m ³	1.363.862 m ³
davon Frischwasserverbrauch	366.941 m ^{3*}	416.589 m ^{3*}
Davon Meeres-Frischwasserverbrauch	850.732 m ^{3**}	947.273 m ^{3**}
Wasserverbrauch pro Gast und Tag	237,9 l	233,7 l

* Frischwasser, das an Land aufgenommen wurde

** Frischwasser, das aus Meerwasser gewonnen wurde

Umweltschutz – Gelebte Praxis

Nachhaltigkeit ist bei AIDA nicht nur technische Innovation, sondern gelebte Praxis an Bord und an Land. Ob bei der Planung der Schiffseinrichtung, der Gestaltung von Ausflügen oder dem Einkauf von Produkten – immer ist auch die Umweltverträglichkeit für unsere Entscheidungen maßgeblich. Darüber hinaus sensibilisieren wir unsere Mitarbeiter und Gäste für nachhaltiges Handeln.

Persönliches Umweltengagement

Wir wollen unsere Gäste an Bord nicht nur mit herausragendem Service begeistern, sondern auch unsere Angebote so nachhaltig wie möglich gestalten. Unsere Ausflugsangebote mit Fahrrad, Segway oder Pedelec sind das beste Beispiel dafür, dass Umweltschutz richtig Spaß machen kann. Bei Landausflügen achten wir streng darauf, dass Abfall entsorgt oder wieder mitgenommen wird. Auch bei unseren Tauchausflügen legen wir Wert darauf, dass unsere Gäste die Wunder der Unterwasserwelt zwar bestaunen können, jedoch nicht anfassen. Denn gerade dieses Ökosystem ist hoch sensibel. Auch Delphinarien besuchen wir aus Gründen des Tierschutzes nicht. Bei AIDA gehen wir mit gutem Beispiel voran und sensibilisieren und begeistern damit auch unsere Gäste für Nachhaltigkeit.

Ende 2012 haben wir auf den ersten Schiffen eine so genannte Umweltstunde eingeführt. Hier informieren unsere Umweltoffiziere interessierte Gäste über unser Engagement und beantworten ihre Fragen. Unsere Umweltoffiziere sind an Bord Schlüsselpersonen. Ihre Aufgabe ist es, sicherzustellen, dass die nationalen wie internationalen Gesetze in Sachen Umweltschutz eingehalten werden. Wir orientieren uns dabei am Marine Environment Protection Committee (MEPC) sowie an den Vorgaben der International Maritime Organization (IMO), einer Sonderorganisation der Vereinten Nationen. Unterstützt werden unsere Umweltoffiziere durch unsere interne Nachhaltigkeitsorganisation sowie unser integriertes Managementsystem. Außerdem sind die Offiziere für das Abfallmanagement und die Schulung der Mitarbeiter zu Umweltthemen verantwortlich.

Entscheidend für den Erfolg unserer Umweltstrategie ist es, dass wir alle unsere Mitarbeiter aktiv einbinden. Vom ersten Tag an sensibilisieren wir sie für einen verantwortungsvollen Umgang mit den natürlichen Ressourcen, zum Beispiel in regelmäßigen Schulungen. So absolviert



jedes neue Crew-Mitglied ein spezielles Umweltraining zum richtigen Umgang mit Ressourcen, Abwasser und Abfall. Unsere Offiziere erhalten zusätzlich sogenannte „Job Specific Trainings“, die sie speziell auf die umweltspezifischen Anforderungen ihres beruflichen Alltags an Deck oder im Maschinenraum vorbereiten. Transparenz ist dabei besonders wichtig: Bei gesetzlichen oder internen Neuerungen informieren wir unsere Mitarbeiter unverzüglich über die Änderungen im täglichen Arbeitsprozess und über die Gründe dafür.

Energiesparen leicht gemacht

Auch an Bord können wir viel mit umweltbewusstem Handeln erreichen: So sparen wir im Hotelbereich auf allen Schiffen ab AIDAsol durch innovative Beleuchtungslösungen und ein umfassendes Licht-Management-System circa 30 Prozent der für die Beleuchtung benötigten Anschlussleistung. Dabei brauchen wir natürlich die Unterstützung unserer Mitarbeiter und Gäste, um entsprechend Energie einzusparen: Damit Licht und Klimaanlage nicht unnötig in Betrieb sind, kann zum Beispiel jeder Gast auf unseren drei jüngsten Schiffen über einen Hotel-Card-Schalter beim Betreten oder Verlassen der Kabine den Strom abschalten. Um noch mehr Energie einzusparen, sind alle Kabinen der neuen Schiffe mit einem modernen Umluftsystem inklusive Abwärmennutzung ausgestattet, sodass sie voneinander getrennt temperaturabhängig geregelt werden (HVAC Control System). Diese moderne Technik reduziert den Energieverbrauch in den Kabinen um bis zu 20 Prozent. Hier setzen wir nur solche Kältemittel ein, die die schützende Ozonschicht der Erde nicht gefährden. Damit konnten wir die Emissionen von Ozon abbauenden Kühlmitteln auf null reduzieren.

Umweltbewusste Fahrweise unserer Schiffs- und Autofloten

Die optimierte Fahrweise unserer Schiffe spielt ebenfalls eine wichtige Rolle beim Umweltschutz. Seit langem fahren wir auf vielen Strecken nur mit deutlich reduzierter Geschwindigkeit: Außerdem können durch ein effektives Routenmanagement, die Vorgabe von Fahrplänen und Liegezeiten ebenfalls erhebliche Mengen Treibstoff eingespart werden. Auch die CO₂-Emissionen unserer Firmenwagen halten wir so gering wie möglich. Durch den Kauf effizienterer Neuwagen haben wir 2012 die durchschnittlichen Emissionen gegenüber 2011 deutlich reduziert. Den CO₂-Ausstoß unserer Firmenwagenflotte konnten wir von 342 Tonnen auf 291 Tonnen CO₂ senken. 2013 setzen wir zudem erstmals Elektro- und Erdgasfahrzeuge ein. In einem Testlauf wollen wir prüfen, ob diese sich im AIDA Alltag bewähren können.

Umweltfreundliche Gebäude und Bürolösungen

AIDA Home wird 2014 der neue Arbeitsplatz für rund 400 Mitarbeiter in Rostock sein. Für den Bau unseres neuen Gebäudes, das zusätzlichen Platz für weitere Mitarbeiter bieten soll, haben wir höchste Standards in Sachen Energieeffizienz berücksichtigt. Zum Heizen und Kühlen wird eine Kombination aus Geothermie (Erdwärme), Kompressionskältemaschine und Fernwärme genutzt. Darüber hinaus soll AIDA Home über ein modernes Raumklimakonzept mit Hybridfassade, thermischer Bauteilaktivierung, Quelllüftung sowie Heiz- und Kühlsegel verfügen. So werden unsere Mitarbeiter zu jeder Jahreszeit ein perfektes Arbeitsklima vorfinden. Für gute Sicht sorgen effiziente Lampen (zum Beispiel LED-Technik) und eine Beleuchtungssteuerung. Parallel werden wir damit bis zu 60 Prozent Energie einsparen und den CO₂-Ausstoß deutlich reduzieren. Wir streben damit auch die Zertifizierung der Deutschen Gesellschaft für nachhaltiges Bauen (DGNB) in Silber an. In Mecklenburg-Vorpommern wären wir die Ersten, die dieses Siegel erhalten.

Um die Reduktion unserer CO₂-Emissionen geht es auch beim Projekt „Go Green“. Dafür kooperieren wir seit März 2011 mit der Deutschen Post. Und sorgen so dafür, dass unsere Post klimaneutral versendet wird. Positiver Nebeneffekt: Durch unsere Teilnahmegebühren unterstützen wir Klimaschutzprojekte in China, Afrika oder Indien.

Umfassende Qualität

Zu unserem Nachhaltigkeitskonzept gehört neben technischer Effizienz auch die Strategie der umfassenden Qualität. Das bedeutet, dass wir bei all unseren Entscheidungen das große Ganze im Blick haben, nicht nur den Geschäftserfolg, sondern auch den Umweltschutz, das Wohl der Gesellschaft sowie zufriedene Gäste und Partner.

So achten wir beispielsweise bereits beim Einkauf unserer Produkte darauf, dass diese wiederverwertbar sind und in biologische oder technische Kreisläufe zurückgeführt werden können. Nach dem Vorbild der Natur sollen möglichst alle Produkte eines Stoffwechsel-Prozesses für einen anderen Prozess wiederverwertet werden. So wird die Entstehung tatsächlicher Abfallprodukte auf ein Minimum reduziert. Langfristig wollen wir alle bislang von AIDA genutzten Produkte wie Möbel, Berufskleidung oder Lebensmittel nach und nach auf ihre Rückführbarkeit in biologische und technische Kreisläufe prüfen und gegebenenfalls anpassen oder ersetzen. Ein Beispiel: In den Crew-Kabinen unserer Schiffe werden wir ab 2013 nach und nach die Teppiche austauschen. Die neuen Teppichfliesen entsprechen unseren Anforderungen an nachhaltige Produkte aus der Kreislaufwirtschaft. Sie werden aus umweltfreundlichen und recyclingfähigen Materialien gefertigt. Zudem sind sie von der Herstellung bis zum Recycling gesundheitlich unbedenklich, enthalten also keine Bestandteile oder Substanzen, die bei der Verarbeitung oder Nutzung schädliche Stoffe, etwa reizende Chemikalien, abgeben.

Ein weiteres Beispiel für unser Prinzip der umfassenden Qualität stellt unser Beitritt zur Initiative „CEOs pro Recyclingpapier“ dar. 2012 sind wir dem Appell von Bundesumweltministerium, Naturschutzbund Deutschland, Deutscher Gesellschaft CLUB OF ROME und der Initiative Pro Recyclingpapier gefolgt. Damit haben wir uns verpflichtet, unsere Papier- und Drucksachen auf Recyclingpapier mit dem Blauen Engel umzustellen. Alle Papier- und Drucksachen, die ab 2012 bestellt werden, sind entsprechend zertifiziert.

Zielerreichung Umwelt

► UMWELT					
ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03.2013	AUSBLICK
INNOVATIVE TECHNIK					
Reduktion der Reibungsverluste während der Fahrt	Unterwasseranstrich auf Silikonbasis für gesamte Flotte	Test des neuen Anstrichs bei AIDA Sol	Ab AIDA Sol sind alle neuen Schiffe mit Silikonanstrich ausgestattet, die anderen werden jeweils bei routinemäßigen Wertzeiten nachträglich ausgestattet.	kontinuierlich	kontinuierlich
Emissionen pro Passagiertag weiter reduzieren	Einsatz Heat Recovery System (Abwärmenutzung)	Test auf AIDA Amar	Test läuft weiter	Test läuft noch	Entscheidung über Einsatz auf Basis der Testergebnisse
Emissionen pro Passagiertag weiter reduzieren	Einsatz Alaska Cooler-Technik (Wärmetauscher)	Test einer Variante auf AIDA Bella und AIDA Diva	Test abgeschlossen Bei aktueller Routenführung kein weiterer Ausbau geplant.		
	neues Lichtmanagement	Test energiesparender Leuchtmittel kombiniert mit Beleuchtungsmanagement (z.B. Zeitsteuerung) und Hotel-Card auf AIDA Sol	Ab AIDA Sol sind alle neuen Schiffe mit neuem Beleuchtungskonzept plus Hotel-Card ausgestattet, die anderen werden jeweils bei routinemäßigen Wertzeiten nachträglich umgebaut.	kontinuierlich	kontinuierlich
Reduktion des Treibstoffverbrauchs und CO ₂ -Ausstoß Firmenwagen	Hotel-Card-Schalter für Beleuchtung und Klimaanlage in der Kabine	Test energiesparender Leuchtmittel kombiniert mit Beleuchtungsmanagement (z.B. Zeitsteuerung) und Hotel-Card auf AIDA Sol kontinuierlich	Ab AIDA Sol sind alle neuen Schiffe mit neuem Beleuchtungskonzept plus Hotel-Card ausgestattet, die anderen werden jeweils bei routinemäßigen Wertzeiten nachträglich umgebaut.	kontinuierlich, Einsparung durchschnittlich ½ Tonne Treibstoff/Tag	kontinuierlich
	Einsatz von dieselektrischem Antriebskonzept bei Mehrheit der Schiffe		kontinuierlich	kontinuierlich	kontinuierlich

► UMWELT

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03.2013	AUSBLICK
INNOVATIVE TECHNIK					
	Nutzung von Luft, Umluft und Abwärme ab AIDA-diva in Kabinen und öffentlichen Bereichen durch Umluftsystem inklusive Abwärmenutzung	kontinuierlich seit 2007, Reduktion Energieverbrauch Kabinen um durchschnittlich 20%	kontinuierlich	kontinuierlich	kontinuierlich
	Optimierte Kühlsysteme	kontinuierlich seit 2007, Ausstoß von ozonabbauenden Kühlmitteln auf Null reduziert	kontinuierlich	kontinuierlich	kontinuierlich
	Drei-Wege-Ventile zur individuellen Regelung der Kühlleistung der Klimaanlage	kontinuierlich ab AIDA-luna seit 2009, Einsparung von drei Tonnen Treibstoff pro Tag	kontinuierlich	kontinuierlich	kontinuierlich
	Mobilitätsmanagement durch reduzierte Geschwindigkeiten, ein effizientes Routenmanagement sowie die Optimierung von Fahrplänen und Liegezeiten, AIDA Power Monitor	kontinuierlich, Einsparung von 2% des Treibstoffverbrauchs der gesamten Flotte	kontinuierlich	kontinuierlich	kontinuierlich
	Einsatz von strömungsoptimierten Propellern	kontinuierlich	kontinuierlich	kontinuierlich	kontinuierlich
	Teilnahme an Forschungsprojekt e4ships	kontinuierlich seit 2010	kontinuierlich	kontinuierlich	kontinuierlich
	Kauf effizienterer Neuwagen	kontinuierlich seit 2010, von 2010 auf 2011 310 t weniger CO ₂	kontinuierlich, Festlegung von Höchstgrenze für CO ₂ -Ausstoß bei Neufahrzeugen: auf 140 g/km	kontinuierlich, CO ₂ -Ausstoß liegt im Durchschnitt bei 135 g/km für unsere 76 Fahrzeuge	ab 2013 Test von Elektro- und Erdgas (LNG)-Fahrzeugen

► UMWELT

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03.2013	AUSBLICK
INNOVATIVE TECHNIK					
Schaffung von Möglichkeiten zur externen Stromversorgung unserer Schiffe	Unterstützung Hafen Hamburg bei der Planung zur Einführung von Landstromversorgung im Hafen der Hansestadt	kontinuierlich seit 2008	kontinuierlich	kontinuierlich	
	Landstromanschluss auf Schiffen	Vorbereitung kontinuierlich seit 2007	Anschluss auf allen Schiffen vorhanden	erste Test zur Nutzung mit AIDA Sol	
	eigene Initiative von AIDA zur Landstromversorgung: Einsatz von Power Barges („Kraftwerksschiffe“)		Auf den Weg gebracht	Umsetzung 2013/2014 geplant	
	Pilotprojekt zur Nutzung von Landstrom auf AIDA Sol			in Vorbereitung	Für 2013/2014 Umsetzung geplant
	neue Schiffsgeneration mit Dual-Fuel-Motoren (Schiffsdiesel und LNG) ausstatten				Einsatz auf Schiffen ab 2015 geplant
Emissionsfilter (Abgaswäschesysteme für Rußpartikel, NO _x , SO ₂) etablieren	Dialog mit Herstellern	kontinuierlich	kontinuierlich	Grundsätzliche Entscheidung über Einsatz	ggf. sukzessiver Einbau
Nutzung Mitsubishi Air Lubrication System (MALS)	Ausstattung der Schiffsneubauten				erstes Schiff 2015

► UMWELT

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03.2013	AUSBLICK
------	-----------	------------	------------	---------------	----------

► GELEBTE PRAXIS

Ressourcenschonung durch „Umfassende Qualität“	Einsatz nachhaltiger Produkte, Kleidung, Lebensmittel, Möbel etc. Prüfung Angebot Klimaausgleich für unsere Gäste		Neuausrichtung der Nachhaltigkeitsstrategie	Umstellung auf Recyclingpapier in Arbeit	Prüfung weiterer Möglichkeiten
Entwicklung von Qualitätsstandards für nachhaltige Ausflüge	Projektdurchführung mit Futouris		Definition von Kriterien für nachhaltige Ausflüge	in Arbeit	Ausweitung des Angebots

REDUKTION DES ABFALLAUFKOMMENS

Recyclingquote weiter steigern	Anforderungsprofil der Vertragspartner u.a. bzgl. Sortierquote schärfen	kontinuierlich seit 2007	kontinuierlich	kontinuierlich	durch Einführung von Kreislaufprozessen bis 2020 deutliche Verbesserungen
	verstärkter Einsatz recyclingfähiger Materialien	kontinuierlich seit 2007	kontinuierlich	kontinuierlich	
Reduktion Abfallmenge pro Gast und Tag	Abfallsortierung, Verdichtung bzw. Entwässerung an Bord Bei allen wichtigen Entsorgern ein Erstaudit durchführen	kontinuierlich kontinuierlich seit 2010	kontinuierlich kontinuierlich	kontinuierlich kontinuierlich	durch Einführung von Kreislaufprozessen bis 2020 deutliche Verbesserungen
	Durchführung von regelmäßigen Entsorgeraudits und -inspektionen vor Ort und in den Häfen	kontinuierlich seit 2010	kontinuierlich	kontinuierlich	

► UMWELT

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03.2013	AUSBLICK
------	-----------	------------	------------	---------------	----------

REDUKTION DES ABFALLAUFKOMMENS

Reduktion des Frischwasserverbrauchs pro Gast und Tag	<ul style="list-style-type: none"> • Wassersparende Anwendungen: Durchflussbegrenzer bei Waschbecken und Duschen, Zeitschaltungen und Infrarotsteuerung im Sanitärbereich • WC-Spülungen mit einem Vakuumsystem • Auf neuen Schiffen auch Vacuum-Food-Waste-System für Lebensmittelabfälle 	kontinuierlich seit 2007	kontinuierlich Reduktion um weitere 2,8%	kontinuierlich	
Meerwasseraufbereitung	<ul style="list-style-type: none"> • Biologische Membranaufbereitungsanlage von Meerwasser in Trinkwasser 				

OPTIMIERUNG ABWASSERENTSORGUNG

Vorzeitige Erreichung der angestrebten HELCOM Werte für Stickstoff und Phosphor	Projekt mit dem Prüfinstitut für Abwassertechnik in Aachen zur Untersuchung technischer Möglichkeiten zur Optimierung der Klärleistung		Durchführung von Test	Materielle und finanzielle Unterstützung für Forschungsvorhaben zur Erreichung der HELCOM-Werte	
---	--	--	-----------------------	---	--

► UMWELT

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03.2013	AUSBLICK
------	-----------	------------	------------	---------------	----------

SCHUTZ SENSIBLER ÖKOSYSTEME

Vermeidung ungewollten Austauschs von Mikroorganismen	Einsatz erster Ballastwasser-Behandlungsanlage auf AIDAstella			installiert	
---	---	--	--	-------------	--





► 6.2 MITARBEITER

Unsere Mitarbeiter sind die Basis unseres Erfolgs. Sie transportieren unser AIDA Lebensgefühl nach außen und begeistern unsere Gäste mit Kompetenz und herzlicher Gastlichkeit. Wir fördern das Engagement und die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter durch umfangreiche Aus- und Weiterbildungsangebote, individuelle Entwicklungsmöglichkeiten und ein gesundes Arbeitsumfeld mit sicheren Zukunftsperspektiven.

Wir sind überzeugt, dass nur ein zufriedener Mitarbeiter unseren Gästen mit dem sprichwörtlichen AIDA Lächeln begegnen kann. Dazu gehört einerseits ein gesundes Arbeitsumfeld, aber auch Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten. Wir bieten unseren Mitarbeitern vielfältige Karrierechancen und fördern ihre Talente mit passenden Schulungsangeboten zur beruflichen und persönlichen Weiterbildung. Mit betrieblichen Leistungen sorgen wir auch für die Zukunft vor. Als Dankeschön für unser Engagement dürfen wir uns über äußerst loyale Mitarbeiter freuen. Das Ergebnis unserer letzten großen Mitarbeiterzufriedenheitsstudie von 2012 zeigt, was unsere Mitarbeiter an AIDA besonders schätzen: die kreative Arbeit für eine Premium-Marke in einem internationalen Umfeld sowie unsere durch Offenheit und starke Werte geprägte Unternehmenskultur.

AIDA ALS ARBEITGEBER

Berufsfelder

Unsere Arbeitswelten sind vielfältig und umfassen Berufe aus den Bereichen Hotel, Tourismus & Betriebswirtschaft, Nautik & Technik bis hin zu Umweltmanagement. Wir bieten qualifizierten Bewerbern zahlreicher Berufsgruppen spannende Karriereperspektiven, sowohl an Land als auch an Bord.

Speziell für die Jobs auf See bieten wir mit unseren Career Days einen Einblick ins Leben und Arbeiten an

Bord. Wer sich für Restaurant, Bar oder Küche interessiert, wird sich in der Jobfamilie Guest zu Hause fühlen. Auch im Entertainment-, Wellness- oder Nautik-Bereich kann man bei AIDA seine Karriere starten. Wer bei uns eine maritime Ausbildung zum Mechatroniker oder ein Studium zum Schiffsbetriebstechniker, Nautiker oder Schiffselektrotechniker absolviert, lernt zudem das traditionelle Seemannsleben kennen. Ein mehrwöchiges Praktikum an Bord des Segelschulschiffes „Großherzogin Elisabeth“, auch Lissi genannt, ist nicht nur ein Erlebnis, es vermittelt auch Grundkenntnisse der Seefahrt und stärkt den Teamgeist. Im März 2012 erhielt AIDA von der Industrie- und Handelskammer zu Rostock die

Auszeichnung zum Top-Ausbildungsbetrieb für Mechatroniker.

Für alle Arbeitswelten in der AIDA Job-Familie gilt: Wir sind weltoffen, haben ein hohes Qualitätsbewusstsein und sind fest davon überzeugt, dass unterschiedliche kulturelle Einflüsse uns bereichern. Voneinander lernen ist bei AIDA kein bloßes Lippenbekenntnis, sondern Grundlage für unsere Unternehmenskultur. Zu unserem Qualitätsanspruch gehört selbstverständlich auch der Fokus auf Sicherheit: Daher schulen und qualifizieren wir unsere Mitarbeiter kontinuierlich und von Anfang an. Wir haben dafür ein ganzheitliches Schulungskonzept entwickelt: HESS – spricht: Health und Hygiene, Environment, Safety, Security. Im Jahr 2012 haben 51 Prozent der Mitarbeiter an einer Schulung mit HESS-spezifischen Themen teilgenommen. Darüber hinaus erhalten alle Mitarbeiter an Bord umfassende Einweisungs- und Auffrischungstrainings in allen HESS-Kategorien.

Mitarbeiterbefragung 2012

Wir wissen ganz genau, dass unsere motivierten und begeisterten Mitarbeiter die Basis unseres Erfolges sind. Daher ist es für uns selbstverständlich, alles Nötige zu tun, um diese positive Stimmung zu fördern. Am besten gelingt uns das, wenn wir wissen, was unsere Mitarbeiter bewegt, was sie an ihrem Arbeitsplatz schätzen und was sie für verbesserungswürdig erachten.

Im April 2012 haben wir daher eine umfassende Mitarbeiterbefragung durchgeführt, die schwerpunktmäßig die folgenden Themen abfragte:

- Zusammenarbeit
- Kommunikation und Information
- Berufliche Entwicklung
- Führung
- Stolz und Motivation
- Ethik und Nachhaltigkeit

Insgesamt hat fast die Hälfte unserer Mitarbeiter daran teilgenommen. Die Beteiligung lag bei 49 Prozent – das entspricht 2.723 Mitarbeitern an Land und Bord. Im Zuge unseres Engagements für Nachhaltigkeit freut es uns besonders, dass unsere Grundsätze zu Ethik und Nachhaltigkeit einen sehr hohen Stellenwert unter un-

seren Mitarbeitern haben. Die interne Kommunikation und die Transparenz unserer Prozesse hingegen sind für uns noch wichtige Handlungsfelder. Schlüssel für weitere Verbesserungen sind das Verhältnis für- und der respektvolle Umgang miteinander.

Die ersten Trends präsentierten wir in der Mitarbeiterzeitung. Die konkreten Ergebnisse wurden unter fachlicher Begleitung der Personalabteilung zunächst den Schiffs- und Bereichsleitungen mitgeteilt und dort besprochen. Danach wurde das Resultat der Mitarbeiterbefragung an die Führungskräfte und Mitarbeiter an Land und an Bord kommuniziert und anschließend gemeinsam bewertet. Daraus gingen zahlreiche Ideen und Verbesserungsvorschläge hervor, die wir in einem Maßnahmenkatalog zusammengefasst und im November 2012 vorgestellt haben.

Ziel der Umfrage ist es, unser gemeinsames Arbeitsumfeld zusammen mit unseren Mitarbeitern zu gestalten und weiter zu verbessern. Denn unsere Begeisterung inspiriert auch unsere Gäste.





Mitarbeiterleistungen

Wir bieten unseren Mitarbeitern ein attraktives Arbeitsumfeld in einer Atmosphäre des gegenseitigen Vertrauens und Respekts. Daneben ermöglichen wir eine ausgewogene Work-Life-Balance. Nicht nur an Land, sondern auch an Bord können unsere Mitarbeiter vielfältige AIDA Freizeit-Angebote wahrnehmen. Darüber hinaus haben wir das Paket AIDA Plus geschnürt: mit Angeboten wie Reisen zu Mitarbeiterkonditionen, Vergünstigungen an Bord, Sonderkonditionen bei Sport, Wellness, Gesundheit und Freizeit sowie bei unternehmensnahen Gesellschaften. Außerdem gehören eine betriebliche, arbeitgeberfinanzierte Altersvorsorge und Mitarbeitergratifikationen zum Paket. Darüber hinaus honorieren wir das Engagement unserer Mitarbeiter mit Veranstaltungen, zu denen auch ihre Familien eingeladen sind.

Bei AIDA Cruises fördern wir auch die Gesundheit unserer Mitarbeiter. Wir informieren über die Vorzüge eines aktiven und gesunden Lebensstils und schaffen Anreize für Regeneration und Bewegung. Neben Sportangeboten im Fitnessstudio und Präventionskursen können un-

sere Mitarbeiter im Rahmen der Reederfürsorge kostenlos Leistungen der Bordhospitäler nutzen. Zur Vorsorge gehören auch die betriebsärztliche Untersuchung und Gripeschutzimpfungen.

Zu einer gelungenen Work-Life-Balance gehört die Familienfreundlichkeit des Arbeitsplatzes: Deshalb gibt es bei AIDA Kindergarten-Belegplätze für Mitarbeiterkinder, Sonderkonditionen bei Kinderbetreuungsagenturen und flexible Arbeitszeitmodelle. Die Mitarbeiter aus Nautik, Technik und Elektrotechnik bleiben anstelle von vier nur noch drei Monate auf See und verbringen anschließend zwei Monate zu Hause an Land.

Mitarbeitergewinnung

Die Job-Familien von AIDA Cruises heißen „Marine“ und „Guests“ an Bord und „Business“ an Land. In allen gibt es spannende Arbeitswelten für Fach- und Führungskräfte zu entdecken, darunter beispielsweise Schifffahrt und Technik, Gastronomie und Hotellerie, Wellness und Sport oder Tourismus und Betriebswirtschaft. Für alle Jobfamilien wollen wir die besten Talente gewinnen. Dafür veranstalten wir deutschland- und ös-

terreichweit unsere Career Days und präsentieren uns auf nationalen wie internationalen Karrieremessen. Zudem veranstalten wir Roadshows und Informationstage. Details zu unseren Job-Familien, Stellenangeboten und den Anforderungsprofilen finden Sie auch auf unserem Online-Karriereportal.

Um die Aufmerksamkeit potenzieller Bewerber zu wecken, haben wir im letzten Jahr unsere Karriereseite umfassend überarbeitet, präsentieren uns in Social Media, initiieren verschiedene Karriere-Events und kooperieren eng mit verschiedenen Hochschulen. Die Internationalität und die vielseitigen Karriereperspektiven bei AIDA spielen neben dem individuellen Stellenprofil eine bedeutende Rolle für unsere Attraktivität als Arbeitgeber. Auch Künstlern bieten wir spannende Herausforderungen. Sie können ihr Talent bei unseren weltweiten Castings unter Beweis stellen. Die Career Days unterstützen uns darin, dass unsere AIDA Familie ständig neuen und qualifizierten Zuwachs bekommt.

Aida ist ein weltweit agierendes Unternehmen. Deshalb engagieren wir uns weltweit für den Mitarbeiternachwuchs: Wir betreiben Trainingszentren auf den Philippinen, in Indien (zwei seit der Eröffnung des Zentrums in Goa), Indonesien und der Ukraine. Allein 2012 haben wir in fünf Trainingszentren insgesamt 1.460 Mitarbeiter in 113 Trainings geschult.

Aus- und Weiterbildung

An unserem eigenen Aus- und Weiterbildungszentrum in Rostock, der AIDA Academy, bündeln wir Studien-, Trainings- und Schulungsprogramme unter einem Dach.

Die Nähe zur AIDA Zentrale sichert den Know-how-Transfer von der einen in die andere Richtung. Erfahrungen aus dem Alltag an Bord können so in Innovationen aus der Wissenschaft einfließen. Im September 2012 haben wir an der AIDA Academy ein Simulationszentrum für Nautiker und Techniker eröffnet, das sich auf über 170 Quadratmeter erstreckt. Auf einer Haupt- und vier Nebenbrücken trainieren die angehenden Führungs- und Nachwuchskräfte in regelmäßigen Abständen Seemanöver und Sicherheitsübungen. Neben klassischen Trainings und Workshops qualifizieren wir unsere Mitarbeiter auch mit modernen Methoden wie Blended Learning und E-Learning weiter. Dazu gehört auch das webbasierte System AIDA Expert: Damit können unsere Mitarbeiter rund um die Uhr und an jedem beliebigen Ort mit Internetzugang selbstbestimmt lernen. Der Trainingskatalog umfasst klassische MS-Office-Module, Lerneinheiten zu Arbeitsschutz und -sicherheit sowie Fach- und Methodenschulungen. Unser Ziel ist es, das Online-Training so praxisnah wie möglich zu gestalten. Daher entwickeln wir fortlaufend AIDA spezifische Programme, die exakt auf die unterschiedlichen Aufgabenprofile an Bord zugeschnitten sind. So gehören seit 2012 auch Spezialmodule zu den Trainingsinhalten und Ethic & Compliance-Kurse sowie Englischkurse zum vielseitigen Angebot.

Als einzige Reederei der Welt bietet AIDA die Ausbildung zum Mechatroniker an. Wir legen großen Wert auf Praxisnähe. Daher umfasst die dreieinhalbjährige Ausbildung auch Praxismonate auf See. Seit dem 1. September 2012 befinden sich 180 junge Menschen in einer Ausbildung oder einem Studium mit nautisch-technischer Ausrichtung bei AIDA Cruises.

► AUS- UND WEITERBILDUNG DER MITARBEITER [LA10]

	Bord-Mitarbeiter			Land-Mitarbeiter		
	Anzahl	Tage*	Ø jährliche Stunden**	Anzahl	Tage	Ø jährliche Stunden**
Gesamt (2011)	3.178	16.938	30,3	478	719	11,7
Gesamt (2012)	4.735	16.422	40,6	576	906	13,3

Ethik

Alle AIDA Mitarbeiter werden mit dem Code of Business Conduct & Ethics vertraut gemacht. Zu den darin aufgeführten, verbindlichen Prinzipien zählen: unser besonderes Qualitätsversprechen an unsere Gäste, eine von Respekt und Wertschätzung geprägte Unternehmenskultur, Fairness im Umgang mit Partnern, Lieferanten und Mitbewerbern sowie ein hohes Maß an Exaktheit und Integrität bei Geschäftsabschlüssen. Um Korruption zu verhindern, sensibilisieren wir unsere Mitarbeiter in Schulungen und machen sie mit der Antikorruptionsrichtlinie der Carnival-Gruppe vertraut. Die Richtlinie legt fest: Alle Geschäftsbeziehungen mit Hafenbehörden, Lieferanten und anderen Dritten sind unter Berücksichtigung des Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) der USA zu gestalten. Für den Berichtszeitraum 2012 liegen keine Verstöße gegen Rechtsvorschriften vor.

Zudem haben wir ein neues E-Learning-Schulungsprogramm aufgesetzt. Ob an Bord oder zu Hause, durch unsere E-Learning-Programme können die AIDA-Mitarbeiter jederzeit und an jedem Ort die Schulung durchlaufen. Insgesamt haben wir das Jahr 2012 genutzt, um unsere Mitarbeiter auf allen Ebenen für Themen wie Verhaltens- und Ethikkodex, Antikorruption, Antitrust, Insiderhandel und Umgang mit Mitarbeiterbeschwerden verstärkt zu sensibilisieren.

Als multinationales Unternehmen mit Mitarbeitern aus 25 Nationen ist Vielfalt für uns natürlicher Bestandteil unseres Arbeitslebens – und eine große Bereicherung. Aus diesem Grund haben wir uns der Initiative „Charta der Vielfalt“ (<http://www.charta-der-vielfalt.de>) angeschlossen. Mit unserer Teilnahme bekennen wir uns ausdrücklich dazu, alle Mitarbeiter zu respektieren – unabhängig von Geschlecht, ethnischer Herkunft, sexueller Orientierung, Weltanschauung oder Alter. Darüber hinaus achten wir auf die kulturellen Besonderheiten unserer Kollegen anderer Herkunftsländer und berücksichtigen ihre Bedürfnisse. Wir beschäftigen beispielsweise Köche, die landestypische Speisen für unsere asiatischen Mitarbeiter zubereiten.



Entsprechend unserer Unternehmenskultur leben wir ein Arbeitsklima der gegenseitigen Wertschätzung, unabhängig von Alter und Hierarchie. Wir haben uns der Initiative „Fair Company“ von karriere.de angeschlossen, denn Fairness gegenüber Praktikanten, Studierenden und Hochschulabsolventen ist für uns selbstverständlich. Seit 2010 tragen wir daher das Gütesiegel „Fair Company“.

Sollte ein Mitarbeiter eine Ungleichbehandlung bemerken, kann er sich an seinen Vorgesetzten, die Arbeitnehmervertretung oder eine Vertrauensperson wenden. Seit März 2012 haben wir zudem unseren Schiffsrat um einen Personalleiter erweitert. Dieser ergänzt die bisherige Personalarbeit an Bord und berät auch bei arbeitsrechtlichen Fragestellungen. Der Umgang mit Diskriminierung ist in unserem Code of Business Conduct and Ethics eindeutig geregelt. In solchen Fällen werden die Fachbereiche und die Personalabteilung umgehend informiert. Wir prüfen die gemeldeten Vorgänge gewissenhaft und ergreifen im Rahmen unserer Zero-Tolerance-Politik gegebenenfalls arbeitsrechtliche Maßnahmen. Im Jahr 2012 wurden uns keine Fälle von Diskriminierung gemeldet.

Im November 2012 hat AIDA den Globalen Ethikkodex für Tourismus der Welttourismusorganisation UNWTO unterzeichnet. Damit sind wir einen großen Schritt weiter gegangen auf unserem Weg zu einem verantwortlichen und nachhaltigen Tourismus.

Zielerreichung Mitarbeiter

MITARBEITER					
ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03.2013	AUSBLICK
▶ MITARBEITERAUS- UND WEITERBILDUNG					
gezielte Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter	<p>zielgruppenspezifische Introductory & Refresher-Kurse an der AIDA Academy</p> <p>Ausbau des webbasierten AIDA Expert Learning Management Systems</p> <p>internationale Trainingscenter & Programme mit Bildungspartnern etablieren</p>	<p>Umsetzung Introductory & Refresher Kurs D&E</p> <p>AIDA Expert System mit direktem Webzugriff etabliert</p> <p>Durchführung von 76 Introductory-Programmen für mehr als 1.000 neue Mitarbeiter in 4 asiatischen Schulungszentren</p>	<p>Implementierung Refresher-Kurs Guest</p> <p>umfassendes E-Learning Ethic & Compliance Training Programm integriert</p> <p>Durchführung von 113 Introductory & Refresher-Programmen für 1.460 Mitarbeiter</p>	<p>MLC und STCW 2010 Anforderungen in Refresher D&E integriert</p> <p>Integration von Simulationstrainings</p> <p>kontinuierlicher Ausbau des E-Learning-Angebots</p> <p>Ausbau der Trainingsprogramme für neue Mitarbeiter</p>	kontinuierliche Weiterentwicklung
verbindliche HESS-Schulungen für alle Mitarbeiter	HESS-Inhalte flächendeckend in Trainingsprogrammen integrieren	Entwicklung eines HESS-Trainer-Konzepts für die Schiffe	<p>Erweiterung der HESS-Trainer Tools</p> <p>Train the trainer-Programm an Bord</p>	umfassendes Schulungsprogramm für D&E Offiziere im AIDA Simulationszentrum	kontinuierlich und flächendeckend
Führungskräfte in ihrer Verantwortung begleiten und fördern	<p>umfassendes Führungs- und Nachwuchstraining anbieten</p> <p>Führungsstandards & Instrumente entwickeln und nachhalten</p>	AIDA Spirits, Leaders & Excellence Programme für Führungskräfte und Top-Management	AIDA Leaders an allen asiatischen Trainingsstandorten ausgebaut	<p>Erweiterung des AIDA Leaders Programms</p> <p>AIDA Führungsstandards als Blended-Learning Programm</p>	kontinuierliche Entwicklung

MITARBEITER					
ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03.2013	AUSBLICK
▶ MITARBEITERAUS- UND WEITERBILDUNG					
eigenen Nachwuchsfür den nautisch und technischen Bereich sichern	Angebot von hochwertigen Ausbildungs- und Studiengängen in Kooperation mit Bildungspartnern & AIDA Academy	54 Ausbildungs- und Studienplätze vergeben für die Mechatronikerausbildung sowie Studium der Nautik, Schiffsbetriebstechnik, Elektrotechnik Einführung eines Ausbildungs-offiziers an Bord	42 Ausbildungs- & Studienplätze vergeben Einführung AIDA Studienförderung „Cruise Engineers“	kontinuierlich	Weiterentwicklung der technischen Studiengänge
konsolidieren der Bildungsaktivitäten innerhalb der AIDA Academy	unternehmensweite Bündelung der Ausbildungs- und Studienaktivitäten und Trainingsprogramme	Integration aller trainingsrelevanten Bereiche des Unternehmens in die AIDA Academy	Eröffnung des Maritimen Simulationszentrums im September 2012 Integration der European Cruise Academy in AIDA Cruises	abgeschlossen	abgeschlossen
Qualifizierung von Partnern	Schulung von Reisebüro-mitarbeitern	2.000 Mitarbeiter geschult, 400 in Österreich	kontinuierlich	kontinuierlich	kontinuierlich

MITARBEITER					
ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03. 2013	AUSBLICK
▶ MITARBEITERZUFRIEDENHEIT					
Mitarbeiter-zufriedenheit eruieren	Durchführung einer unternehmensweiten AIDA Mitarbeiterbefragung	geplant	unternehmensweite Befragung durchgeführt in Q2 Ableitung von Maßnahmen	Umsetzung von Maßnahmen	kontinuierlich
Förderung der Mitarbeiter-Gesundheit & Work-Life-Balance	Durchführung von Gesundheitstagen zahlreiche Fitness und Regenerations-Angebote	1. Gesundheitstag im Oktober 2011	kontinuierlich AIDA Leaders „Gesund führen“	kontinuierlich	kontinuierlich
Reduktion von Arbeitsunfällen	Konsequente Umsetzung von Arbeitsschutz- und Arbeits-sicherheits-maßnahmen	Ausfalltage an Bord: 1,7 % an Land: 3,5 % Arbeitsunfälle an Bord: 1,96% An Land: 1,63%	Ausfalltage an Bord: 0,80% An Land: 3,20% Arbeitsunfälle an Bord: 1,78 An Land: 1,28	kontinuierlich	kontinuierlich
▶ ATTRAKTIVER ARBEITGEBER					
Positionierung als attraktiver Arbeitgeber im nationalen und internationalen Markt	umfangreiche Einblicke für Bewerber über Internet, Messen, Social Media, internationale und nationale Career Days, Vorträge und Kooperationen	6 Career Days an Bord 6 Career Caravans auf den Philippinen und in Indonesien Intensivierung Social Media Aktivitäten	Relaunch Karriereportal www.aida-jobs.de „Wir sind AIDA“ Kampagne umgesetzt	kontinuierlich	AIDA Employer of Choice



▶ 6.3 GÄSTE

Bester Service und höchste Sicherheit sind nur zwei unserer Ansprüche an die Qualität einer unvergesslichen AIDA Reise. Damit unsere Reisen auch in Zukunft ein Erlebnis bleiben, haben wir die Nachhaltigkeit stets im Blick.

Gästeszufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Gäste steht für uns an erster Stelle. Wir bei AIDA geben täglich unser Bestes, damit sich unsere Gäste zu jeder Zeit ihrer Reise wohl und kompetent betreut fühlen, sowohl an Bord als auch an Land. Unser zentrales Kundenmanagement „Customer Relations“ ist verantwortlich für den gesamten Dialog mit unseren Gästen vor und nach der Reise. Es ist unser wichtigstes Instrument, um die Wünsche unserer Gäste bestmöglich umzusetzen und umfasst die drei Bereiche Customer Dialogue & Loyalty, Customer Intelligence sowie Beschwerdemanagement. Wir führen den Dialog mit unseren Gästen zum Beispiel über die Reiseinformation, das Direktmarketing und unser Loyalitätsprogramm AIDA Club. Außerdem werden im Kundenmanagement alle Informationen zur Qualitätssicherung erfasst. Das Customer Relationship Management (CRM) und die Marktforschung sind ebenfalls hier angesiedelt. Darüber hinaus agiert das Kundenmanagement als Interessensvertretung für unsere Gäste im Unternehmen und bringt deren Anregungen und Wünsche aktiv in die Entwicklung neuer Produkte mit ein.

Die Zufriedenheit unserer Gäste erfassen wir unter anderem mit unseren detaillierten Gästefragebögen. Sie geben uns wertvolle Hinweise, wie wir uns noch weiter verbessern können. Anregungen und Wünsche nehmen wir gerne auf, aber wir schätzen auch Kritik unserer Gäste. 2012 lag die Zufriedenheitsquote unserer Gäste bei 94 Prozent.

Hat ein Gast dennoch Anlass zur Beschwerde, steht ihm sowohl an Bord als auch an Land ein direkter Ansprechpartner zur Verfügung, der sich gern um sein Anliegen kümmert. Die Kontaktaufnahme an Land ist über alle Kanäle möglich. Die Bearbeitungszeit von Beschwerden beträgt je nach Kanal maximal fünf Werktage. 2012 lag die durchschnittliche Reklamationsquote für eine gesamte Reise bei 2,39 Prozent – und damit deutlich unter unserem angestrebten Zielwert von 2,50.

Wir haben nicht nur den Anspruch an uns, dass alle Gäste zu jeder Zeit den besten Service erhalten, sondern wir stellen uns auch der Überprüfung: Experten aus Hotellerie und Gastronomie schiffen sich inkognito als normale Gäste an Bord ein und erleben somit einen authentischen

▶ GÄSTEZUFRIEDENHEIT [PR5]

	2011		2012	
	Kundenzufriedenheitsindex bei 95%		Kundenzufriedenheitsindex bei 94%	
	Gesamte Reise	An Bord	Gesamte Reise	An Bord
Reklamationsquote	2,53	1,67	2,39	1,78

Reisealltag bei AIDA. Die Prüfer beurteilen dabei jeden Reisebestandteil anhand klar definierter Qualitäts- und Servicestandards und geben uns wertvolles Feedback, um die Zufriedenheit unserer Gäste weiter zu steigern.

Service

Neben vielen positiven Rückmeldungen unserer Gäste durften wir uns 2012 bei AIDA Cruises auch über zwei besondere Auszeichnungen für unsere Servicequalität freuen. Bei einer europaweiten Umfrage des Magazins „Reader's Digest“ wurden wir von Verbrauchern in Deutschland bereits zum zweiten Mal in Folge und in Österreich erstmalig zur „Most Trusted Brand“, zur vertrauenswürdigsten Marke, in der Kategorie „Kreuzfahrten“ gewählt. Dafür erhielten wir den renommierten Pegasus Award. In Deutschlands größtem Service-Ranking konnten wir uns gegen 13 andere Kreuzfahrtreedereien durchsetzen und wurden mit dem goldenen Siegel für den besten erlebten Kundenservice in der Branche ausgezeichnet.

AIDA Club

Mit dem AIDA Club bieten wir unseren treuesten Kunden besondere Vorteile. Schon ab zehn Tagen, die unsere Gäste innerhalb von fünf Jahren bei uns an Bord verbracht haben, kommen sie automatisch in den Genuss vieler Vorteile. Je nach Anzahl der an Bord verbrachten Tage reicht die Palette von speziellen Clubtreffen über kostenfreie Angebote bis hin zu Bordguthaben oder kulinarischen Highlights. Vielfahrer erhalten zusätzlich ihre persönlichen Log-in-Daten für das AIDA Clubportal. Damit werden sie festes Mitglied unserer ständig wachsenden AIDA Familie: Allein 2012 wuchs diese auf über 800.000 Mitglieder. Wir freuen uns besonders, dass sich auch immer mehr Gäste aktiv an der Gestaltung des Clubprogramms beteiligen. Der Club ist zudem der ideale Ort, an dem sich AIDA Gäste und Crew einmal ganz informell und abseits des Tagesgeschäftes austauschen können.

Dialog online

Über Social Media und die AIDA Weblounge bieten wir unseren Gästen interaktive Plattformen, um sich über AIDA auszutauschen. Davon profitieren nicht nur das Leben und der Dialog innerhalb der Communities, sondern auch wir selbst. Hier bekommen wir täglich Rückmeldungen und können ebenso einfach und unkompliziert mit

unseren Gästen in Kontakt treten wie diese mit uns.

2012 ist die Zahl unserer Fans bei Facebook auf 400.000 gewachsen. Neben tagesaktuellen News, Videoclips und Informationen rund um AIDA bieten wir auf Facebook eine zeitgemäße Plattform für den direkten Dialog. Darüber hinaus ermöglichen die von den Nutzern geteilten Inhalte für Kreuzfahrt-Interessierte persönliche und ungeschminkte Einblicke in die AIDA Welt. Für viele Follower ist das sicher eine wertvolle Hilfe auf dem Weg zum nächsten Traumurlaub. Die Community liefert damit sowohl unseren Fans als auch potenziellen Gästen einen echten Mehrwert. Wir bei AIDA erhalten über diese Plattformen zudem viele wertvolle Tipps, wie wir uns noch weiter verbessern können.

Ein weiterer wichtiger Baustein im Online-Dialog ist die AIDA Weblounge. Darüber hinaus sind wir natürlich auf Youtube, Twitter und Google+ aktiv und informieren auch hier rund um den Urlaub mit AIDA. Schön ist es, dass die Verbindung zum Rest der Welt auch auf See nicht abreißt: Unsere Schiffe sind alle mit Internet ausgestattet.

Datenschutz? Aber sicher!

Der verantwortungsvolle Umgang mit den persönlichen Angaben unserer Gäste ist für uns selbstverständlich. Wir erheben, verarbeiten und nutzen personenbezogene Daten nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen. Maßgeblich dabei sind für uns die EU-Datenschutzrichtlinie und das Bundesdatenschutzgesetz. Die Datenschutzerklärung und die Datenschutzbestimmungen sind für alle Mitarbeiter bindend. Der betriebliche Datenschutzbeauftragte von AIDA Cruises überwacht die Einhaltung der Bestimmungen. Unsere Gäste können über datenschutz@aida.de von ihrem Auskunfts- und Widerspruchsrecht Gebrauch machen. Darüber hinaus prüft der TÜV Süd die Einhaltung des Datenschutzes bei AIDA Cruises.

Besondere Bedürfnisse

Wir sind leidenschaftliche Gastgeber und sorgen dafür, dass auch Gäste mit individuellen Beeinträchtigungen ihre Zeit an Bord genießen. Sie sollen sich so unabhängig und barrierefrei wie möglich bewegen. Selbstverständlich unterstützen wir unsere Gäste und ihre Begleitpersonen bei Bedarf.

Allergiker

Bei AIDA berücksichtigen wir auch besondere Diät-Wünsche unserer Gäste. In den Buffet-Restaurants bieten wir beispielsweise immer auch gluten- und laktosefreie Gerichte an. 2012 haben wir ein zusätzliches Angebot entwickelt, das weit über die bisherigen hinausgeht: Gäste, die unter bestimmten Lebensmittelunverträglichkeiten leiden, können dies schon vor ihrer Reise beim AIDA Kundencenter anmelden. Sie erhalten dann direkt am Anreisetag über die Rezeption einen Termin mit dem Küchenchef, der den Gästen die verschiedenen Restaurants an Bord erklärt und ihnen zugleich wertvolle Tipps für eine genussvolle Ernährung trotz der individuellen Unverträglichkeit gibt. AIDA möchte mit dieser Initiative den Lebensmittelallergikern unter den Gästen mehr Sicherheit, Orientierungshilfe und Komfort auf ihrer Reise bieten. Auf AIDA Schiffen sind alle Gerichte in den Buffet-Restaurants so gekennzeichnet, dass sich Lebensmittelallergiker ganz einfach orientieren können. Und sollten Fragen aufkommen, hilft unser geschultes Personal unseren Gästen gerne weiter.

Gäste mit eingeschränkter Hörfähigkeit

Um unsere Gäste mit Hörbehinderungen zu unterstützen, setzen wir auf eine optimale Kombination aus Technik und Mensch. Wir stellen moderne technische Hilfsmittel bereit, und natürlich sorgt unser AIDA Service Team für kompetente und persönliche Betreuung. Unsere eigens geschulten Mitarbeiter bieten zudem Orientierungshilfe an Bord sowie Beratung zu geeigneten Ausflügen und zur Freizeitgestaltung an Bord.

Seit 2011 hat der AIDA Urlaub für hörgeschädigte Gäste noch weniger Barrieren. Dafür stellen wir unter anderem ein Kabinenset zur Verfügung, das Alarmsignale, Türklopfen, Telefon- und Weckerklingeln in Lichtsignale oder Vibrationsimpulse umwandelt. Zudem haben wir auf allen unseren Schiffen an der Rezeption, im Bordtheater bzw. Theatrium induktive Höranlagen installiert. Sie verstärken bei Hörgeräten und Implantaten die gesprochenen Worte des Rezeptionsmitarbeiters sowie die Stimmen und Klänge auf der Bühne.

Gäste mit eingeschränkter Sehfähigkeit

Gäste mit eingeschränkter Sehfähigkeit finden an Bord eine Orientierungsbeschilderung in kontrastreicher Profil- und Brailleschrift. Diese befindet sich auf einer Höhe von 1,22 Metern. Nahezu alle öffentlichen Bereiche an Bord, wie Bars, Restaurants, Lifte, Treppen-Handläufe, öffentliche WCs und Kabinen sind damit ausgestattet.

Treppenstufen und Fußbodenbeläge auf allen Hauptwegen haben einen optischen und strukturellen Kontrast, die Wege sind mit Handläufen ausgestattet. Mindestens ein Handlauf ist jeweils durchgängig und geht über die Treppenstufen hinaus. Zudem sind Glastüren an Bord mit Kontraststreifen versehen.

Die wichtigen Sicherheitsinformationen und einen Decksplan bekommen unsere Gäste in einer für sie lesbaren Großschrift oder in Brailleschrift ausgehändigt. Zertifizierte Blindenführhunde können unter bestimmten Bedingungen mit an Bord gebracht werden und ersetzen für den betroffenen Gast die Begleitperson.

Unsere geschulten Mitarbeiter bieten darüber hinaus Hilfe in folgender Form an:

- erste Begleitung und Orientierung an Bord
- Einladung zum „Barrierefrei-Treff“ bzw. aktive individuelle Beratung zu geeigneten Ausflügen und Urlaubsgestaltung an Bord
- Vorlesen von Speise- und Getränkekarten sowie weiterer Drucksachen

Gäste mit eingeschränkter Gehfähigkeit

Um die AIDA Reise auch für Gäste mit Mobilitätseinschränkung von Anfang an so komfortabel wie möglich zu machen, unterstützen wir sie schon bei der Anreise. Aus unserer Sicht muss die gesamte Reise für jeden AIDA Gast ohne Schwierigkeiten und Mehrkosten möglich sein. Deshalb übernehmen wir seit dem 1. Dezember 2012 beispielsweise die Mehrkosten für spezielle Transferarrangements (bei Buchung des AIDA An- und Abreisepaketes). An einem speziellen Check-In-Schalter stellen wir kurze Wartezeiten sicher und geschultes Personal kümmert sich um die Bedürfnisse des Gastes. Das gilt selbstverständlich für alle individuellen Beeinträchtigungen.



Unsere behindertenfreundlichen Kabinen bieten wir selbstverständlich ohne Aufpreis an. An Bord sind nahezu alle Bereiche per Rollstuhl erreichbar. Sollten Umwege nötig sein, werden diese durch Wegweiser markiert. Im Theater und in den Buffet-Restaurants haben wir spezielle Sitzplätze für Rollstuhlfahrer reserviert. Bei Landgängen helfen unsere Mitarbeiter gerne weiter. 2013 werden wir zudem auch neue, sogenannte Rollstuhl-Treppenaugen testen.

In unseren Ausflugsbroschüren kennzeichnen wir ab 2013 die Standard-Ausflüge, die für Menschen mit individuellen Beeinträchtigungen am besten geeignet sind. Zudem informieren wir darin über unsere „Barrierefrei-Treffs“. Bei den Landausflügen berücksichtigen wir stets die Gegebenheiten vor Ort. Ferner wollen wir stärker auf unsere entsprechenden Partner einwirken, damit sich unsere Gäste auch an Land barrierefrei bewegen können.

Medizinische Versorgung

Jedes Schiff verfügt über ein modern eingerichtetes Hospital mit Schiffsärzten und Krankenschwestern, das sich immer auf Deck 3 befindet. Wichtige Punkte wie die Medikamentenversorgung oder eine eventuell notwendige ärztliche Betreuung sollten unsere Gäste daher bereits im Vorfeld bei der Buchung ansprechen. Gäste, die in ärztlicher Behandlung sind oder ein besonderes Anliegen haben, sprechen darüber am besten gleich zu Beginn ihrer Reise mit dem Schiffsarzt. Bei medizinischen Notfällen gewährleisten unsere Ärzte eine Erstversorgung. Sollte weitergehende Hilfe nötig werden,

schalten wir das nächstgelegene Krankenhaus an Land ein.

Eine Kreuzfahrt führt auch oft in ferne Länder. Daher informieren wir unsere Gäste sehr detailliert darüber, welche Impfungen und Gesundheitsvorsorge sie für das entsprechende Zielgebiet vornehmen sollten. Unsere Bordapotheke ist ebenfalls gut ausgestattet. Beispielsweise halten wir für Notfälle immer kleinere Mengen des Malariamedikaments „Malerone“ bereit.

Auch physiotherapeutische Behandlungen, wie medizinische Massagen, sind an Bord möglich. Diese erhalten unsere Gäste in unseren Body-&Soul-Spa-Bereichen.

Sicherheit

Bei AIDA hat Sicherheit höchste Priorität. Die gesamte Crew fühlt sich für unsere Gäste verantwortlich und wird dazu regelmäßig nach HESS (Health, Environment, Safety, and Security) geschult. Sicherheitsübungen mit unseren Gästen sind Standard und finden noch vor dem Auslaufen aus dem Hafen statt.

Technische Schiffssicherheit

Die getesteten Schiffe der AIDA Flotte, AIDAbella und AIDAdiva, wurden im ADAC Kreuzfahrttest 2012 als einzige mit „sehr gut“ bewertet. Der ADAC bescheinigte unseren getesteten Schiffen modernste Technik, Sicherheits-, Rettungs- und Brandschutzeinrichtungen, gewissenhafte Sicherheitskontrollen von Passagieren und Gepäck bei der Einschiffung, eine professionelle und hilfsbereite Crew mit hohem Verantwortungs- und Sicherheitsbewusstsein sowie die routinierte Durchführung der Evakuierungsübung. Insbesondere wurde auch die vorbildliche Nutzung der wasserdichten Türen, die während der Fahrt auf allen AIDA Schiffen ohne Ausnahme geschlossen sein müssen, gelobt. Das zeigt, dass unsere Null-Fehler-Toleranz bei allen Sicherheitsaspekten entscheidend ist. Die sehr guten Testergebnisse motivieren uns, in unserer Sorgfalt und Verantwortung nicht nachzulassen.

Organisatorische Sicherheit

Um im Gefahrenmoment richtig zu reagieren, schulen wir jeden einzelnen unserer Mitarbeiter an Bord in Sachen Sicherheit vom ersten Arbeitstag nach dem HESS-Trainingskonzept, und zwar auf jeder Stufe seiner

Laufbahn – vor, während und zwischen den Einsätzen an Bord.

2012 haben wir mit CSMART Rostock an der AIDA Academy das erste Zentrum für maritimes Simulator-Training in Deutschland eröffnet, welches speziell auf die Qualitätsanforderungen in der Aus- und Weiterbildung und somit die Sicherheit der Kreuzschiffahrt ausgerichtet ist. Wir investieren viel in die Aus- und Weiterbildung unserer nautischen und technischen Führungskräfte.

Gut ausgebildetes Personal ist ein wichtiger Garant für die Sicherheit unserer Gäste und Crew. Von unseren Offizieren erwarten wir, neben einer erstklassigen nautischen und technischen Ausbildung, insbesondere mentale Stärke und Teamgeist. Jeder muss in der Lage sein, mögliche Notfallsituationen in kürzester Zeit zu erfassen und die richtigen Entscheidungen treffen zu können. Deshalb sind in die Trainingsinhalte auch neueste wissenschaftliche Erkenntnisse aus der Luftfahrt und anderer sicherheitssensiblen Industrien eingeflossen.

CSMART steht für Center for Simulator Maritime Training und ist ein weltweit renommiertes Kompetenzzentrum für die Aus- und Weiterbildung von nautischen

und technischen Führungskräften. CSMART Rostock an der AIDA Academy ist, neben CSMART Almere in den Niederlanden, das zweite Simulatortrainingszentrum innerhalb Europas. Der sogenannte Full-Mission-Bridge-Simulator ist eine Nachbildung der Brücke der AIDAblu, welche 2010 in Dienst gestellt wurde. Zum ganzheitlichen Sicherheitskonzept des maritimen Simulatortrainingszentrums gehört ebenfalls eine Maschinenraumsimulation auf der Basis der SIEMENS-Steuerung an Bord der AIDA Schiffe.

Auf den 220 Grad Panorambildschirmen können Manöver unter Berücksichtigung von Einflussfaktoren wie z. B. Seegang, Wind, Strömung, verschiedene Lichtverhältnisse, oder Niederschlag 1:1 simuliert werden. Trainiert wird in weltweiten Fahrtgebieten von AIDA Cruises, u.a. in den Häfen Hamburg, Bangkok und New York, aber auch in vielbefahrenen Gebieten wie der Kadettrinne, der Straße von Dover oder dem Bosphorus.

Auf unseren Schiffen gewährleisten unsere Sicherheitsoffiziere die strenge Einhaltung der Sicherheitsvorschriften. Die Mannschaft weist in Übungen nach, dass sie im Notfall professionell reagiert und alle Rettungsmittel einsatzfähig sind. Für den Brandschutz gibt es auf jedem Schiff speziell ausgebildete Feuerschutzteams, die die Sicherheit unserer Gäste gewährleisten. Alle Maßnahmen sind in unserem Handbuch zum Sicherheitsmanagement klar definiert.

Normgerechte Sicherheit

Die Einhaltung nationaler wie internationaler Gesetze und Richtlinien ist für uns selbstverständlich. Neue Bestimmungen setzen wir schnellstmöglich um – oft über das geforderte Maß hinaus. International sind für AIDA Cruises die Vorgaben der Internationalen Seeschiffahrts-Organisation der UN (International Maritime Organization, IMO) bindend. Zu den Regelungen der IMO gehört auch das SOLAS-Abkommen (Safety of Life at Sea). Es legt Regeln für den Bau, die Ausstattung und den Betrieb von Schiffen fest. Darunter fallen zentrale Regelungen wie der International Ship and Port Facility Security Code (ISPS-Code) und der International Safety Management Code (ISM). Sie gewährleisten die Sicherheit in Häfen und den sicheren Schiffsbetrieb.





Bewusstes Reisen

Für AIDA sind nachhaltiges Handeln, motivierte Mitarbeiter und zufriedene Gäste fest miteinander verknüpft. Wir wollen unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten noch stärker an unseren Gästen ausrichten, sie informieren und sensibilisieren. 2012 haben wir deshalb eine Umfrage zum Thema „nachhaltige Landausflüge“ durchgeführt. Als besonders wichtig stufte unsere Gäste Abfallvermeidung, Natur- und Artenschutz und weniger Abgase bei Landausflügen ein. Durchschnittlich 28 Prozent der Gäste gaben an, dass ihnen Umweltaspekte bei Landausflügen wichtig sind.

Fahrradausflug

AIDA Fahrradausflüge haben viele Vorteile: Sie sind gesund, umweltfreundlich und ganz nah am Lebensgefühl der Zielregion. Wir haben Fahrradausflüge schon seit vielen Jahren im Programm und sind damit Vorreiter und Trendsetter in der Kreuzfahrtbranche. Mit unserer neuen „Flotte“ von Segways und Pedelecs, die immer zahlreicher auf AIDA Schiffen verfügbar sind, bieten wir unseren Gästen künftig noch mehr Möglichkeiten, umweltfreundlich und mit großem Spaß auf Entdeckungstour zu gehen. 2013 wird ein Teil der AIDA Flotte mit je 21 Pedelecs ausgerüstet und das vierte Schiff mit Segways ausgestattet. Genau wie unsere bewährten Fahrradausflüge bieten die geführten Ausflüge mit dem Segway oder Pedelec ein außergewöhnlich entspanntes Erlebnis auf zwei Rädern.

Nachhaltige Landausflüge



Bei allen AIDA Ausflügen legen wir großen Wert darauf, dass mitgebrachte Verpackungen oder anderer Abfall vor Ort umweltgerecht entsorgt werden. Ist dies nicht möglich, nehmen unsere Teilnehmer den Abfall mit zurück an Bord. Dort wird er entsprechend getrennt, recycelt bzw. entsorgt.

Nachhaltige Landausflüge

Nachhaltig ausgerichtete Landgänge ermöglichen nicht nur unseren Gästen unvergessliche Erlebnisse, sondern sie können auch erheblich zur wirtschaftlichen Entwicklung, dem Schutz und der Förderung der Umwelt, des kulturellen Erbes sowie zum Erhalt der Lebensgrundlage der lokalen Bevölkerungen beitragen. Mit der Unterzeichnung des

UN-WTO-Ethikkodexes für den Tourismus haben wir 2012 ein klares Zeichen für nachhaltigen Tourismus gesetzt. Dieses Engagement setzt sich auch im Rahmen des Projektes „nachhaltige Landausflüge“ fort, das wir im Rahmen der EU-Strategie für den Ostseeraum gemeinsam mit Futouris e.V. und der Staatskanzlei Mecklenburg-Vorpommern umsetzen. Ziel der Kooperation ist es, am Beispiel von Kreuzfahrten im Ostseeraum Kriterien für Nachhaltigkeit bei Landausflügen auf Kreuzfahrtreisen zu erarbeiten. Im ersten Schritt wurden dafür innerhalb von knapp drei Monaten über 20.000 AIDA-Gäste in einer Online-Gästabefragung zu nachhaltigen Landausflügen befragt. Ein Drittel der Gäste gab dabei an, dass sie nachhaltige Landausflüge bevorzugen würden. Besonders wichtig sind den Gästen in diesem Zusammenhang die Abfallvermeidung im Ziel-land, der Natur- und Artenschutz sowie die Reduktion der Abgase von Bussen. Im zweiten Schritt wollen wir konkrete Bewertungsraster entwickeln. Dafür erarbeiten wir einfach zu ermittelnde und nachprüfbarere Ziele, die sich zweifelsfrei bewerten lassen. Jeder Ausflug wird dazu in seine einzelnen Komponenten unterteilt. Jede einzelne Komponente wird anschließend mit einem Punktesystem bewertet – je nachhaltiger, desto mehr Punkte. So erhält beispielsweise ein Radausflug mehr Punkte als eine Panoramafahrt mit dem Bus. Aber auch diese kann bei optimaler Auslastung und geringem Fahrzeualter beim Punktestand noch etwas aufholen.

Bei der Entwicklung des Kriterienkataloges werden viele weitere Faktoren positiv berücksichtigt, etwa besonders intensive Natur- und Kulturerlebnisse, landestypischen Speisen aus regionalen Produkten sowie der Einsatz von zertifizierten Natur- und Kulturführer.

Sensibilisierung für Nachhaltigkeit

Das AIDA Team ist überzeugt vom nachhaltigen Handeln. Und genau diese Überzeugung möchten wir auch unseren Gästen vermitteln. Ein Beispiel: aus Gründen des Tierschutzes haben wir den Besuch von Delphinarien aus unserem Programm gestrichen. Die Haltung der Meeressäuger in solchen Parks ist nicht artgerecht. Deshalb haben wir entschieden, diese Einrichtungen nicht mehr zu unterstützen. Zwar gibt es hin und wieder auch Stimmen von enttäuschten Gästen, doch die Mehrheit der Gäste versteht und befürwortet diese Entscheidung, sobald wir unsere Beweggründe erklären. Wir wünschen uns, dass unsere Gäste die vielen Facetten der Nachhaltigkeit bewusst erleben – im Bordalltag ebenso wie auf Landgängen, bei Fahrrad- oder Segway-Touren oder bei unseren Informationsveranstaltungen zu Kultur und Umwelt. Mit unserem Angebot, aber auch mit dem, was wir nicht anbieten, wollen wir unser Gäste dazu anregen und einladen, bewusster zu reisen.



Zielerreichung Gäste

GÄSTE					
ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03. 2013	AUSBLICK
▶ GÄSTEZUFRIEDENHEIT STEIGERN					
differenzierte Erfassung von Kundenbedürfnissen- und Kundenwünschen	Gästefeedback differenzierter und gastnaher erfassen: Optimierung des Gästefragebogens -> Jeder Gast kann seine gesamte Reise, aber auch jeden einzelnen Reisebestandteil bewerten und darüber hinaus verbal kommentieren.	Einführung Online-Fragebogen Gesamtzufriedenheit liegt bei 1,60	Qualitative und quantitative Auswertung aller Gästefragebogendaten Gesamtzufriedenheit auf ähnlichem Niveau (1,61)	Ziel: 1,55 kontinuierlich	Zufriedenheitsniveau halten
Darstellung der Gästezufriedenheit online verbessern	Abbildung direkt auf der AIDA-Homepage und beschrieben im Nachhaltigkeitsbericht, Bereich Gäste & Gesellschaft	geplant	umgesetzt	kontinuierlich	kontinuierlich
Umstellung der Abbildung der Gästezufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> Einführung eines Kundenzufriedenheitsindex als Prozentwert, der die Ergebnisse aller Gästefragebögen eines Geschäftsjahres einschließt Berücksichtigung aller gewichteten Teilzufriedenheiten der Reisebestandteile in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit 	Zufriedenheit der AIDA Gäste lag im Durchschnitt bei 95%, im Einzelnen sogar bei 97,5%	Zufriedenheit der AIDA Gäste lag im Durchschnitt bei 94%, im Einzelnen bei 96%	kontinuierlich	

GÄSTE					
ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03.2013	AUSBLICK
► GÄSTEZUFRIEDENHEIT STEIGERN					
Mystery Checks zur Messung der Service- und Prozessperformance	Überprüfung der Servicequalität durch unabhängige Experten aus Hotellerie und Gastronomie.	eingeführt	kontinuierlich	kontinuierlich	kontinuierlich
Berücksichtigung und rasches, wenn möglich sofortiges Umsetzen von Kundenwünschen	Ideenkarten für Wünsche und Anregungen der Gäste direkt an Bord	eingeführt	kontinuierlich	kontinuierlich	kontinuierlich
Verbesserung der Barrierefreiheit für Personen mit individuellen Beeinträchtigungen	Barrierefreiheit für hörgeschädigte Gäste ausweiten	Kabinensets und Induktionsanlagen an Rezeption und Theater/Theatrium eingeführt	kontinuierlich	kontinuierlich	Barrierefreiheit auf neuen Schiffen noch stärker berücksichtigen und Angebote erweitern (Fit for Future – demografische Entwicklungen)
	Barrierefreiheit für Rollstuhlfahrer ausweiten	kontinuierlich	kontinuierlich	kontinuierlich	
	Test neuer Treppenraupen für Landgänge		Neu eingeführt	Test ab Februar 2013	
	Orientierungshilfe für sehbehinderte Gäste	kontinuierlich	Erweiterung	kontinuierlich	
	Beförderungsmöglichkeit für Blindenführhunde		neu eingeführt	kontinuierlich	
	erweitertes Angebot für Lebensmittel-Allergiker		eingeführt	kontinuierlich	
transparentere Reiseinformationen für Barrierefreiheit		Grund-Angebot besteht		eigene Landingpage Barrierefreiheit	

GÄSTE					
ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03.2013	AUSBLICK

► GÄSTEZUFRIEDENHEIT STEIGERN

Kundendialog im Social Web	Engagement auf gängigen Plattformen wie Facebook, google+, Youtube, Twitter und in der AIDA Weblounge	AIDA Fangemeinde auf Facebook und in der AIDA Weblounge wächst seit 2007 stetig	AIDA Facebook Fanpage mit 380.000 Fans AIDA Weblounge mit 75.000 Mitgliedern	AIDA Facebook Fanpage mit 430.000 Fans AIDA Weblounge mit 80.000 Mitgliedern	weiteres Fanwachstum auf Facebook (ca. 12%) und in der AIDA Weblounge (ca. 15%)
Kundenbindung verbessern	AIDA Club für Vielfahrer mit attraktiven, auch kostenfreien Vorteilen	650.000 Mitglieder	800.000 Mitglieder erreicht	kontinuierlich wachsen	Mitglieder zu einer aktiven Mitgestaltung des Clubs motivieren

► BESCHWERDEMANAGEMENT

verbesserte Zuordnung der Beschwerden	Trennung der Reklamationsquoten auf a) Gesamtreise und b) Aufenthalt an Bord	Ziel 2,50% für a) und 1,60 % für b)	2,39 (Stand 10/12) 1,78 (Stand 10/12)		Niveau halten
Reduktion der Bearbeitungszeit von Beschwerden	<ul style="list-style-type: none"> Kundenorientierte Lösungen während der Reise Just-in-time support Land/Schiff 	Bearbeitung erstmals unter 5 Tagen Umsetzung	Bearbeitung 0-5 Tage	kontinuierlich	
Folgebeschwerden reduzieren	optimiertes Beschwerdebearbeitung bereits an Bord	Umsetzung	erreicht	kontinuierlich	

GÄSTE					
ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03. 2013	AUSBLICK
▶ BESCHWERDEMANAGEMENT					
Weitere Verbesserung des Beschwerdemanagements	• Einführung eines zentralen Kundenmanagements	eingeführt	kontinuierlich	kontinuierlich	
	• Durchführung einer Beschwerdezufriedenheitsstudie	umgesetzt (Verbesserung)	---		
	• Einführung einer neuen, effizienten Software-Lösung zum Beschwerdemanagement Land/See	Planung	Umsetzung	Umsetzung	



► 6.4 ERFOLGE

Verantwortungsvolles Wachstum sichert unseren langfristigen Erfolg. Mit unserem Konzept der umfassenden Qualität nehmen wir eine führende Rolle im Engagement für Umwelt und Gesellschaft ein und tragen auch dazu bei, dass die Wertschöpfung in unserem wirtschaftlichen Umfeld wächst. 2012 sind wir weiter gewachsen, haben neue Mitarbeiter eingestellt und unsere Flotte weiter ausgebaut.

Wertschöpfung

AIDA ist weiter auf Wachstumskurs: Wir vergrößern unsere Flotte, stellen neue Mitarbeiter ein und vergeben zahlreiche Aufträge an lokale Partner in Deutschland und unseren derzeit 73 Zielländern.

Laut dem Verband Deutscher Reeder erwirtschaftete die Kreuzschiffahrt 2012 allein in Deutschland rund 2,4 Milliarden Euro. Mit 12,4 Prozent Anteil am Gesamtumsatz im Veranstaltermarkt sind Kreuzfahrten daher ein unverzichtbarer Bestandteil des touristischen Angebots und ein entscheidender Wachstumsmotor auf dem deutschen Touristikmarkt. Kreuzfahrtreedereien schaffen Arbeitsplätze und steigern die Wertschöpfung vor Ort: So kooperiert AIDA bei Landausflügen mit lokalen Agenturen, beschäftigt zahlreiche Zulieferer, tätigt Einkäufe in den Zielregionen und nimmt die Dienste der örtlichen Hafengagenturen und Häfen in Anspruch.

Über 70 Millionen Euro kamen im Jahr 2012 über die Gäste und Besatzung von Kreuzfahrt- und Fährschiffen allein nach Rostock und Umgebung. Damit haben die

Schiffsreisenden einen Anteil von 13,5 Prozent am Gesamtumsatz durch Touristen, der bei 522,9 Millionen Euro liegt. Zu diesem Ergebnis kam eine Untersuchung des Instituts für Marketing und Dienstleistungsforschung der Universität Rostock.

Besonders profitieren die Bus- und Taxibetriebe in der Region. Sie erwirtschafteten 19 Prozent ihres Umsatzes mit der Beförderung von Seereisenden. In Gastronomie und Handel beträgt der durchschnittliche Umsatzanteil durch Fähr- und Kreuzfahrtpassagiere laut Studie 4,2 Prozent beziehungsweise 3,5 Prozent.

Auch für die Hansestadt Hamburg bestätigen aktuelle Zahlen die hohe Wertschöpfung durch die Kreuzschiffahrt an Land: Die Industrie- und Handelskammer (IHK) Hamburg beziffert den Gesamtumsatz, den die Branche für die Stadt generiert, mit über 200 Millionen Euro im Jahr. Bezogen auf ganz Deutschland hat die Cruise Lines International Association Europe (CLIA) errechnet, dass die Kreuzfahrtanbieter, ihre Passagiere und Crewmitglieder allein in Europa direkte Ausgaben von 15 Milliarden Euro jährlich tätigen. Damit leisten sie einen wertvollen

Beitrag für den Städtetourismus und die Hotellerie in Deutschland.

Grundsätzlich geht Wachstum für AIDA immer einher mit nachhaltigem Wirtschaften, in das wir auch unsere Geschäftspartner einbinden. Wir orientieren uns dabei an unserem Konzept der umfassenden Qualität. Das heißt, dass wir bei unseren ökonomischen Entscheidungen immer auch die Umwelt, die Gesellschaft, unsere Geschäftspartner sowie das Wohl unserer Gäste im Blick haben. Die Produkte, die wir beschaffen, nutzen und anbieten, sollen nach Möglichkeit wiederverwertbar sein. Im Idealfall bestehen sie bereits selbst aus weiterverwerteten Produkten, da dies die natürlichen Ressourcen schont. Unser Ziel ist es, langfristig eine nahezu vollständige Kreislaufwirtschaft herzustellen, in der praktisch kein Abfall mehr produziert wird. Umfassende Qualität bedeutet auch, dass die Produkte, die bei uns und unseren Geschäftspartnern zum Einsatz kommen, gesund und praktisch für ihren Nutzer sind. Weil sie weiterverwertbare Ressourcen enthalten, kommen die Produkte der Umwelt und der Wirtschaft

gleichermaßen zugute. Neben technischer Effizienz ist diese Strategie der umfassenden Qualität die Basis unseres Nachhaltigkeitskonzepts – und eine Grundlage für unseren wirtschaftlichen Erfolg in der Zukunft.

Erfolge teilen

„AIDA cares“ ist nicht nur der Name unseres Nachhaltigkeitsprogramms, sondern auch Ausdruck unserer Unternehmenskultur. Wir engagieren uns aus Überzeugung – und in vielen Bereichen. Mit unserem Engagement für die Gesellschaft wollen wir einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung leisten und Verantwortung übernehmen. Für uns ist es selbstverständlich, unsere Erfolge zu teilen, und wir geben etwas davon durch Spenden und Sponsoring an die Gesellschaft zurück. Die Vergabe dieser Gelder erfolgt in Einklang mit unserer Spendenrichtlinie. Das heißt, dass die Entscheidungen nach festgelegten Kriterien getroffen werden und stets transparent sind.





Jedes Jahr unterstützen unsere Gäste mit ihrer Teilnahme an der Silvestertombola soziale Projekte in Krisenregionen. 2012 haben wir dem Nothilfeprogramm der gemeinnützigen internationalen Organisation SOS-Kinderdorf 100.000 Euro zur Verfügung gestellt. Die Spende kam dem Bau eines neuen Kinderhauses in Addis Abeba zugute. Soziales Engagement für Kinder in Not liegt AIDA Cruises seit vielen Jahren am Herzen. Gemeinsam mit unseren Gästen wollen wir Verantwortung übernehmen und den Kindern dieser Welt ein kleines Lächeln zurückschenken.

Sport ist ein fester Bestandteil unserer AIDA Erlebniswelten an Bord wie an Land. In unserer AIDA Sports Crew unterstützen wir daher unsere Sport-Paten in den Disziplinen Rudern, Radsport, Fußball, Golf, Hockey und Marathon. Auch in der Kulturförderung engagiert sich AIDA Cruises: So sind wir seit 2002 Hauptsponsor der Festspiele Mecklenburg-Vorpommern, einem der größten Klassikfestivals in Deutschland.

Schließlich bekennen wir uns zu unserem Hauptsitz Rostock und fördern als langjähriger Partner diverse soziale und kulturelle Einrichtungen in der Region. So unterstützen wir maritime Organisationen wie die Deutsche Seemannsmission, aber auch die Universität Rostock, die örtlichen Schulmusikwochen oder den Rostocker Zoo.

Auszeichnungen

Wir sind stolz auf die Preise und Auszeichnungen, die man uns im vergangenen Jahr für unsere Leistungen verliehen hat: Besonders freuen wir uns über den Innovationspreis der Deutschen Tourismuswirtschaft, den wir im Oktober 2012 nach Rostock holen konnten.

Damit würdigte der Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft (BTW), dass wir den deutschen Kreuzfahrtenmarkt revolutioniert und aus einem Nischen- ein Breitenprodukt gemacht haben. Zudem, so die Laudatio, habe man bei AIDA die Zukunftsthemen dauerhaft im Blick und begegne auch Problemen aktiv mit immer neuen Ideen. Für uns ist der Preis ein Ansporn, auch in Zukunft mit neuen Konzepten zu überraschen und unserer führenden Rolle im Markt gerecht zu werden.

Auch in punkto Sicherheit übernehmen wir die Vorreiterrolle in der Kreuzschiffahrt: In seinem Kreuzfahrttest 2012 hat der ADAC die getesteten Schiffe unserer AIDA Flotte als einzige mit „sehr gut“ bewertet. Damit bestätigen die Sachverständigen des ADAC einmal mehr die hohen Sicherheitsstandards an Bord unserer Flotte, aber auch der gesamten Kreuzfahrtindustrie.

Einen weiteren Erfolg erzielte AIDA Cruises bei der Verleihung des Pegasus-Awards: In einer europaweiten Umfrage unter knapp 30.000 Teilnehmern wurde unser Unternehmen in Deutschland und Österreich zur vertrauenswürdigsten Marke im Bereich Kreuzfahrt gewählt. Das motiviert uns, auch in Zukunft hohe Maßstäbe bei Produktqualität, Sicherheit, Service sowie nachhaltigem Wirtschaften zu setzen.

Als Marktführer bei Kreuzfahrten in Deutschland ist AIDA Cruises Vorreiter in Sachen Qualität und Service für unsere Gäste. Und wir freuen uns, dass unser Engagement von unseren Gästen honoriert wird: AIDA Cruises wurde 2012 mit dem ersten Platz und dem Goldenen Siegel für Servicequalität ausgezeichnet. Wir setzten uns gegen 13 andere Kreuzfahrtreedereien durch und erzielten den höchsten Wert beim erlebten Kundenservice.

Zielerreichung Erfolge

► ERFOLGE

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03.2013	AUSBLICK
► POSITION ALS WIRTSCHAFTSMOTOR AUSBAUEN UND NACHHALTIG WIRTSCHAFTEN					
Erweiterung der Flotte	<ul style="list-style-type: none"> • Beauftragung Bau neuer Schiffe • Steigerung der Bettenkapazität 	<p>Taufe AIDA Sol</p> <p>Flotte insgesamt 14.248 Betten</p>	Taufe AIDA Mar 16.442 Betten	Taufe AIDA Stella 18.636 Betten	<p>In 2015 und 2016 je ein neues Schiff</p> <p>bis 2016 25.136 Betten</p>
Intensivierung des positiven Einflusses auf die lokale Wirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> • Schaffung neuer Arbeitsplätze • Ausbau Standort in Rostock • Neues Entertainment Haus in Hamburg 	<p>5.600 Mitarbeiter</p> <p>Hauptsitz in Rostock mit mehreren Grundstücken (Gesamtgröße 10.500 m²) erworben</p>	<p>6.000 Mitarbeiter</p> <p>Spatenstich Neubau Bürokomplex AIDA home in Rostock</p>	<p>Grundsteinlegung für AIDA Home in 2013 geplant</p> <p>Januar 2013: Richtfest AIDA Entertainment Hamburg</p>	<p>400 neue Mitarbeiter bis 2014</p> <p>2014 Einweihung des Neubaus</p>
und in den Zielländern	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbau Partnernetz und -beziehungen • Studie zum wirtschaftlichen Einfluss von AIDA auf Mecklenburg Vorpommern 	<p>14.500 Partner</p> <p>Ausweitung „Partnership-Programm“ (u.a. Schulung von 1.800 Reiseprofis)</p> <p>geplant</p>	<p>15.300 Partner</p> <p>Durchführung Expertenforum</p> <p>Lead Partner EU Baltic Sea Forum</p> <p>Teilnahme, Bekanntgabe Ergebnisse</p>	<p>Intensivierung Zusammenarbeit mit den Partnern vor Ort, z.B. zum Thema umweltfreundlicher Transport</p>	<p>Verstärkte Auswahl von Lieferanten auch unter Nachhaltigkeitskriterien</p> <p>Forcierung von Gästebesuchen bei lokalen Projekten/ Initiativen</p>

► ERFOLGE

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2011	STAND 2012	STAND 03.2013	AUSBLICK
------	-----------	------------	------------	---------------	----------

► POSITION ALS WIRTSCHAFTSMOTOR AUSBAUEN UND NACHHALTIG WIRTSCHAFTEN

Erweiterung des Reiseangebotes	Aufnahme neuer Zielländer in das Programm	zwei neue Destinationen: Schwarzes Meer und Rotes Meer	Zwei neue Destinationen: Venedig sowie die im Norden von Norwegen gelegenen Inselgruppen Spitzbergen und Lofoten	Vier Neue Zielhäfen: Venedig, Dubrovnik, Zadar und Ravenna; neue Routen u.a. in Nordeuropa	Mit jedem neuen Schiff neue Ziele
Ausbau der Marktstellung in Deutschland	Bekanntheitsgrad der Marke AIDA steigern Stärkung des positiven Images	Kontinuierliche Steigerung der Gästezufriedenheit durch stetige Serviceverbesserung u.a. durch Auswertung der Gästebefragungen und Erweiterung/Anpassung des Angebots.	<ul style="list-style-type: none"> • 45,3 Mio. (70,1%) Deutsche kennen die Marke AIDA. • 10,4 Mio. (16,1%) Deutsche möchten Urlaub auf unseren Schiffen verbringen. 	Intensivierung Stakeholderdialog und Netzwerkpartnerschaften Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie Unterzeichnung des UN-WTO-Ethikkodex als Vorreiter in der Kreuzfahrt	Vorreiter durch Innovation: <ul style="list-style-type: none"> • Neueste Technologien • Berücksichtigung verbesserter Kreislaufwirtschaft bei Neubauten und Neuan-schaffungen

► ERFOLGE TEILEN

Engagement für Umwelt und Gesellschaft	Gründung Nachhaltigkeitsfonds	geplant	verworfen	Mitbegründung Verein „Freunde der Meere“	
Förderung von Forschung und Projekten in den Bereichen soziale Verantwortung, Umwelt und Mitarbeiter	Unterstützung von gemeinnützigen Organisationen	Hilfe für verschiedenste Kultur- und Sporteinrichtungen	u.a. SOS Kinderdorf e.V.	kontinuierlich	kontinuierlich
	Spendenmanagement		Verabschiedung einer Spendenrichtlinie: Spenden werden deutlicher an die Unternehmensziele gekoppelt und in Bereichen erfolgen, die eng mit dem Unternehmen verbunden sind	Alle AIDA-MitarbeiterInnen können Vorschläge machen. Diese werden nach definierten Kriterien geprüft.	



Impressum

Herausgeber:
AIDA Cruises - German Branch of Costa Crociere S.p.A.
Am Strande 3d
18055 Rostock
Germany

e-mail: m.griefahn-sustainability@aida.de

www.aida.de/aidacares

Verantwortlich:
Hansjörg Kunze, Vice President PR & Communication AIDA Cruises

Redaktion:
Martina Reuter, Theite Krämer – AIDA Cruises

Layout: MediaCompany – Agentur für Kommunikation GmbH

Fotos: AIDA Cruises, Desso, steschum/Fotolia.com,
M. Schuppich/Fotolia.com, Ssogras/Fotolia.com

April 2013