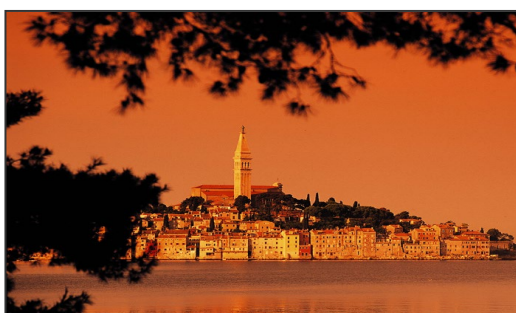


NACHHALTIGKEITSBERICHT

DIESER BERICHT IST EIGENTUM VON MAISTRA d.d. UND DARF NICHT OHNE GENEHMIGUNG DER VERWALTUNG REPRODUZIERT ODER FOTOKOPIERT WERDEN.

HISTORISCHE ENTWICKLUNG

MAISTRA d.d. ist eines der führenden Hotelunternehmen in den Reisezielen Rovinj, Vrsar, seit kurzem Dubrovnik und Zagreb und gehört zur Adris Gruppe.



MAISTRA
HOSPITALITY
GROUP



Maistra d.d. entstand als neues Unternehmen durch den Zusammenschluss zweier Tourismusunternehmen, Jadran-turista Rovinj d.d. und Anita d.d. Vrsar, im März 2005 mit einem Erbe von rund 50 Jahren Erfahrung in der Tourismusbranche. Kombiniert mit dem Einsatz neuer Technologien, durch die Umsetzung internationaler Normen der Tourismusbranche und die vollständige Einhaltung nachhaltiger Entwicklungsnormen und einem besonderen Bewusstsein für den Umweltschutz als wichtigste Ressource wurde der Grundstein für die zukünftige Entwicklung des Unternehmens gelegt.

Die Arbeit im Tourismus unterliegt und erfordert den Umgang mit zahlreichen

Herausforderungen, wobei die größte Herausforderung / das größte Risiko im Jahr 2020 mit der globalen Gesundheitskrise - der Covid-19-Pandemie - aufgetreten ist. Unter anderem ist der gesamte Tourismusbetrieb gefährdet, wenn auf die Etablierung epidemiologischer Maßnahmen zur Bekämpfung der Ausbreitung der Krankheit und die Erhaltung der Gesundheit aller Beteiligten Wert gelegt wird, wobei Gäste einen hohen Hygienestandard in den Vordergrund stellen, wenn sie ein Reiseziel wählen.

Während der Pandemie werden die Empfehlungen des Amtes für Zivilschutz (national, Landkreis) eingehalten und alle Arbeiter müssen während der Arbeit Schutzmasken tragen, Selbstbedienungssessen wurde abgeschafft - Kellner servieren, der vorgeschriebene Abstand zwischen Tischen oder Personen in Restaurants und anderen Bereichen wird eingehalten, Desinfektionsmittel müssen sich im Eingangsbereich der Einrichtungen/Gemeinschaftsbereiche befinden, Räume müssen regelmäßig durchlüftet und desinfiziert werden, die Anzahl der Benutzer bestimmter Bereiche und Aktivitäten ist begrenzt. Kongresse, Meetings und andere Veranstaltungen werden je nach Teilnehmerzahl verschoben.

Mit diesem Phänomen der Pandemie werden die Prinzipien einer nachhaltigen Tourismusedwicklung neu überdacht und sie werden sich wahrscheinlich ändern.

Das Engagement von Maistra, die an sich selbst gestellten Anforderungen umzusetzen, wird durch die Anwendung von Politiken wie folgt bestätigt

- Qualitätspolitik
- Nachhaltige Geschäftspolitik
- Arbeitsnormen- und Menschenrechtspolitik
- Kinderrechtsschutz
- Gesundheitsschutz- und Arbeitssicherheitspolitik
- Gemeinschaftspolitik und
- Umweltschutzpolitik.

Während der Zeit von COVID-19 werden die Normensysteme ISO 9001:2015 und ISO 14001:2015 als integriertes Qualitätsmanagementsystem und HACCP weiterhin von einer autorisierten Zertifizierungsstelle zertifiziert und überwacht.

QUALITÄTSPOLITIK UND NACHHALTIGE GESCHÄFTSPOLITIK

Das grundlegende Ziel ist es, einen unvergesslichen Aufenthalt in den Einrichtungen von Maistra in Erinnerung zu hinterlassen, und sich auf die erwartete Rückkehr des alten und die Ankunft eines neuen Gastes zu freuen, wenn

- wir wissen, dass der Gast die zentrale Person ist und wir ihm zu Dienste stehen
- wir müssen den Gast verstehen und seine Wünsche erfüllen können
- wir müssen uns respektvoll den Gästen gegenüber verhalten.

Die Messung der Qualität von Produkten und Dienstleistungen wird überwacht durch

- Bemerkungen, Reklamationen und Beschwerden
- Vorschläge der Mitarbeiter

- das TrustYou Portal
- sowie interne und externe Audits.

Im Jahr 2020 wurde der saisonale Zyklus der Monitoring-Bewertungen auf Portalen vom 01.06. bis 30.11.2020 durchgeführt. In diesem Zeitraum hielten sich aufgrund der Pandemie 193.786 Gäste in MAISTRA auf, während nur 9.782 Umfragefragebögen gesammelt und bearbeitet wurden.

Bemerkungen, Reklamationen und Beschwerden werden sofort berücksichtigt und meist vor Ort zur Zufriedenheit unserer Gäste gelöst, da wir uns nach wie vor davon leiten lassen, dass „der Gast immer Recht hat“.

Interne und externe Audits werden von den Mitarbeitern als Chance zur Verbesserung der erbrachten Leistung akzeptiert und das Fazit / Lob der externen Auditoren ist uns wichtig:

- **Die Organisation nutzt die Mechanismen des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Für die identifizierten Verbesserungsbereiche werden Ziele und Aktionspläne festgelegt und der Stand der Umsetzung überwacht. Wir loben die Ordentlichkeit der Aufrechterhaltung des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems**

TrustYou ist ein guter Indikator für unsere Qualität im Vergleich zu konkurrierenden Unternehmen.

Der Vorstand des Unternehmens hat die **nachhaltige Geschäftspolitik** definiert, die darauf abzielt, die Philosophie der nachhaltigen Entwicklung in alle Aktivitäten der Organisation zu integrieren und Beispiele für gesundes Handeln in unserem Geschäft zu etablieren und zu fördern, da sie sich verpflichtet, negative Umweltauswirkungen zu reduzieren, und zwar wie folgt:

- Gewährleistung eines sicheren und gesunden Arbeitsplatzes
- Anwendung der Nachhaltigen Geschäftspolitik mit klaren und definierten Verantwortlichkeiten
- Berücksichtigung der Bedürfnisse der Gemeinschaft
- Schonung natürlicher Ressourcen durch Wiederverwendung und Recycling
- Verwendung von Prozessen, die die Umwelt in ihren eigenen Betrieben nicht beeinträchtigen
- Gewährleistung eines verantwortungsvollen Energieverbrauchs in der gesamten Organisation
- Teilnahme an Bemühungen zur Verbesserung des Umweltschutzes und des Verständnisses
- kontinuierliche Schritte zur Verbesserung des Umweltzustands
- Durchführung einer strengen Prüfung, Evaluation und Selbstbewertung der Umsetzung dieser Politik
- Zusammenarbeit mit Lieferanten, die dieselbe nachhaltige Geschäftspolitik umsetzen

- Sensibilisierung unseres Mitarbeiter, Gäste, Lieferanten und Kunden auf allen Ebenen, indem wir umweltbewusst aufklären und motivieren.

ARBEITSNORMEN- UND MENSCHENRECHTSPOLITIK SOWIE KINDERRECHTSSCHUTZ

Es ist eine Verpflichtung, die internationalen Menschenrechte im eigenen Einflussbereich zu respektieren und dafür zu sorgen, dass die Menschenrechte in keiner Weise verletzt werden.

Einige der internationalen Instrumente, die Maistra d.d. bei der Erstellung seiner Politik zum Schutz der Menschen- und Arbeitnehmerrechte leiten, sind: *Erklärung der Menschen- und Bürgerrechte, Übereinkommen über die Rechte des Kindes, Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Übereinkommen über das Mindestalter für die Zulassung zur Beschäftigung, Übereinkommen zur Beseitigung jeder Form von Diskriminierung der Frau und das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen zur Beseitigung jeder Form von Diskriminierung der Frau, Übereinkommen über das Verbot und unverzügliche Maßnahmen zur Beseitigung der schlimmsten Formen der Kinderarbeit.*

Im Geschäftsalltag werden die geltenden Vorschriften der Republik Kroatien und der Europäischen Union angewendet, in denen alle Arbeitnehmer und Mitarbeiter respektiert werden, mit dem Ziel, die Mitarbeiterzufriedenheit und die persönlichen Ambitionen durch die Möglichkeit des beruflichen Aufstiegs und der aktiven Teilnahme am Wachstum und der Entwicklung von Maistra d.d. zu fördern.

Wir tolerieren keine Form der Diskriminierung am Arbeitsplatz und unterstützen keine Verhaltensweisen, die die Menschenwürde verletzen, sowohl in Arbeits- und Geschäftsbeziehungen als auch außerhalb.

Es ist eine Verpflichtung, die Vereinigungsfreiheit zu wahren und das Recht auf Kollektivverhandlungen wirksam anzuerkennen, indem alle Formen von Zwangsarbeit, Kinderarbeit und Diskriminierung in Beschäftigung und Beruf abgeschafft werden.

Das Recht der Arbeitnehmer, Arbeitnehmerverbänden (Gewerkschaften) beizutreten, sowie das Recht, aus Arbeitnehmerverbänden auszutreten, wird anerkannt. Kollektivverhandlungen auf Branchenebene mit den Gewerkschaftsverbänden der Gewerkschaften Istrien, Kvarner und Dalmatien sowie der Gewerkschaft für Tourismus und Dienstleistungen Kroatien werden aktiv unterstützt und gepflegt. Als Basisakt wurde ein Tarifvertrag für alle Arbeitnehmer unterzeichnet, der Arbeitnehmerrechte garantiert und über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgeht, und es werden jährlich Tarifverhandlungen geführt, die die Höhe des Mindestlohns/-gehalts und die Arbeitsbedingungen festlegen.

Für jede Verletzung der Würde der Arbeitnehmer wurden Beauftragte für den Schutz der Würde der Arbeitnehmer ernannt.

Jeder Arbeitnehmer hat das Recht oder die Pflicht, Verbesserungen der Arbeitsabläufe oder der Arbeitsbedingungen vorzuschlagen.

Es werden vorgeschriebene Richtlinien für die Einführung eines neuen Mitarbeiters in den Arbeitsprozess, die Planung und Überwachung der Arbeit jedes Mitarbeiters sowie die Bewertung und Belohnung umgesetzt, die ausschließlich von den Arbeitsergebnissen und der Einhaltung der Werte von Maistra abhängen.

Außerdem wurde das Maistra MAIbook Mitarbeiterhandbuch entwickelt, das sie durch die historische Entwicklung, Vision, Verhaltenskodizes und Möglichkeiten der beruflichen und persönlichen Entwicklung des Unternehmens führt, einschließlich der Begrüßung von neuen Mitarbeitern durch den Direktor.

Im Jahr 2020 waren durchschnittlich 1.410 Arbeitnehmer beschäftigt (oder 2.049 im Jahr 2019), und der Vergleich mit den Vorjahren, in denen wir einen Anstieg verzeichneten, ist aufgrund der reduzierten Anzahl von Arbeitstagen und Gästen aufgrund der COVID-19-Pandemie nicht relevant.

Ein zufriedener Mitarbeiter ist ein wichtiges Bindeglied auf dem Weg zum zufriedenen Gast.

Die Beurteilung der Mitarbeiterzufriedenheit ist für Maistra sehr wichtig und wird einmal im Jahr durchgeführt. Sie wird online über einen anonymen Fragebogen durchgeführt und umfasst Fragen der Geschäftsführung, Einstellung zur Arbeit und zum Gast, Arbeitsbedingungen und Gehalt, Arbeitsorganisation und Einstellung zum Unternehmen. Die Auswertung des Fragebogens zeigt, dass der Gast weiterhin im Fokus steht, während in der Dimension Gehalt / Benefits die meisten Verbesserungsmöglichkeiten bestehen.

Die Aus- und Weiterbildung der Arbeitnehmer ist wichtig für die Aufrechterhaltung der Qualität der Dienstleistungen sowie für die Überwachung der von der Dienstleistung geforderten Veränderungen, wurde jedoch im Jahr mit der Pandemie unter Einhaltung aller vorgeschriebenen Maßnahmen auf das Notwendigste reduziert.

Es wurde eine *Befähigung für sicheres Arbeiten* durchgeführt. Arbeitnehmer, die bei der Arbeit mit Lebensmitteln und Gegenständen in Berührung kommen, haben Kenntnisse über Lebensmittelsicherheit und persönliche Hygiene (Hygienemindest) erworben, verfügen über gültige Hygienehefte und eine HACCP-Eduktion.

Alle Arbeitnehmer, die an Arbeitsplätzen mit besonderen Arbeitsbedingungen arbeiten - Instandhaltung von Anlagen, Gartenbauarbeiter usw., müssen je nach Art der Arbeit, die sie im Rahmen des Arbeitsvertrages ausführen, beruflich befähigt sein und über eine ärztliche Tauglichkeitsbescheinigung verfügen.

GESUNDHEITSSCHUTZ- UND ARBEITSSICHERHEITSPOLITIK

Maistra verpflichtet sich, alle Aspekte seiner Prozesse und Dienstleistungen professionell und verantwortungsbewusst zu überwachen und zu verwalten, um Risiken am Arbeitsplatz, einschließlich der Risiken von COVID-19, zu reduzieren.

Durch die Förderung der Entwicklung und des modernen Managements von Geschäftsprozessen und des Geschäfts im Allgemeinen, um Risiken am Arbeitsplatz zu reduzieren, entwickeln alle Arbeitnehmer ein Bewusstsein für die ständige Notwendigkeit, Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz zu verbessern.

Außerdem wurden folgende Regeln festgelegt:

- Einführung neuer Technologien und umweltfreundlicher Materialien und Ersatz von Stoffen, die sich direkt oder indirekt auf die menschliche Gesundheit und Sicherheit auswirken
- Überwachung von Prozessen und Aktivitäten, deren sich Handlungen negativ auf die Gesundheit und Sicherheit von Mitarbeitern und Gästen auswirken können, und gegebenenfalls deren Änderung
- Durchführung einer angemessenen Wartung der Arbeitsmittel und regelmäßige deren Richtigkeit
- Überwachung, Umsetzung und Einhaltung der Rechtsvorschriften der Republik Kroatien und der internationalen Rechtsvorschriften
- Entwicklung einer Präventionskultur und Verbesserung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz.

Unser Ziel ist es, sichere und gesunde Arbeitsplätze zu gewährleisten, die zum Wohlbefinden der Arbeitnehmer, zum Produktivitätswachstum, zur Wettbewerbsfähigkeit und zur wirtschaftlichen Entwicklung beitragen.

Wir sind offen für alle positiven Vorschläge, die unsere Geschäftspolitik verbessern können, und setzen unser Wissen und unsere Erfahrung in der Adris Gruppe, zu der wir gehören, ein.

Maistra ernennt Arbeitnehmer als Beauftragte des Arbeitgebers für die Arbeitssicherheit, die befugt sind, Maßnahmen zu ergreifen, um die Umsetzung des Arbeitsschutzgesetzes sicherzustellen. Außerdem wird ein Arbeitnehmerbeauftragter gewählt, der im Interesse der Arbeitnehmer im Bereich der Arbeitssicherheit handelt und die Anwendung der Vorschriften und Schutzmaßnahmen überwacht.

Alle Arbeitnehmer müssen Brandschutzmaßnahmen gemäß den geltenden Vorschriften durchführen. Maistra ernannte die Betriebsleiter der Einrichtungen zu Brandschutzverantwortlichen und auf Unternehmensebene wurde ein Dienst für Arbeitssicherheit und Brandschutz mit drei Mitarbeitern der vorgeschriebenen Berufe gebildet.

Kleine Brandschutzübungen wurden individuell von Einrichtungen unter Einhaltung der COVID-19-Bekämpfungsmaßnahmen durchgeführt.

Im Rahmen der Befähigung für sicheres Arbeiten wurden 62 Saisonarbeiter in der Pflicht und Art der Abfallentsorgung befähigt.

Der Kurs Toxikologie zum Umgang mit gefährlichen Chemikalien wurde vom HZTA durchgeführt und von 13 Mitarbeitern besucht.

Alle Arbeitnehmer sind verpflichtet, Bekämpfungsmaßnahmen zur Vorbeugung, zum Ausbruch und zur Übertragung von Krankheiten gemäß den Vorschriften einzuhalten.

GEMEINSCHAFTSPOLITIK

Maistra ist eines der führenden Tourismusunternehmen in Kroatien, das wichtigste in der lokalen Gemeinschaft und als solches Partner verschiedener Regierungs- und Nichtregierungsorganisationen. Maistra ist beteiligt an großen kulturellen und sozialen Projekten in Rovinj und Vrsar und sponsert die meisten Wohltätigkeitsveranstaltungen, wobei die Bindungen mit der lokale Gemeinschaft gestärkt wird.

Da alle gemeinnützigen Spenden und Sponsorings auf Unternehmensebene koordiniert werden, liegt der Schwerpunkt von Maistra auf Bildung und Entwicklung sowie der Verwendung lokaler/regionaler Produkte, um Beziehungen zu kleineren Lieferanten und Herstellern, die eine Basis zukünftiger Mitarbeiter, Manager und Unternehmen mit einer Vision für verantwortungsvolles und nachhaltiges Wirtschaften bilden, zu stärken.

Zur besseren Umsetzung der Anforderungen der Gemeinschaftspolitik haben wir die Unterstützung aller Mitarbeiter, deren Eigenverantwortung ein integrales Glied in der Qualitäts- und Erfolgskette des Gesamtsystems ist.

UMWELTSCHUTZPOLITIK

Maistra verpflichtet sich, alle Aspekte seiner Prozesse und Dienstleistungen professionell und verantwortungsbewusst zu überwachen und zu verwalten und dadurch negative Umweltauswirkungen zu minimieren. Durch die Förderung der Entwicklung und des modernen Managements von Geschäftsprozessen und des Geschäfts im Allgemeinen, um schädliche Auswirkungen auf die Umwelt zu reduzieren, entwickeln alle Mitarbeiter ein Bewusstsein für die ständige Notwendigkeit des Umweltschutzes.

Umweltmanagement ist Teil der Geschäftsstrategie von Maistra, während Kunden- / Gästezufriedenheit die Grundlage unserer Geschäftspolitik ist und das strategische Ziel darin besteht, die bestehende Marktposition nicht nur zu halten, sondern auch deutlich zu verbessern.

Wir sind entschlossen, Umweltschutzmaßnahmen umzusetzen. Wir überwachen, verbessern und ergreifen präventive Maßnahmen, um mögliche Umweltverschmutzungen zu vermeiden. Aus diesem Grund haben wir Regeln aufgestellt:

- Einführung neuer umweltfreundlicher Materialien und Ersatz von Stoffen, die sich direkt oder indirekt auf die Umwelt auswirken
- Ressourcen rationell nutzen: Energie, Wasser, Heizöl, Gas
- Überwachung des erzeugten Abfalls
- Überwachung von Prozessen, deren Handlungen negative Auswirkungen auf die Umwelt haben können, und die Änderung dieser Prozesse je nach Bedarf

- Durchführung einer angemessenen Wartung der Geräte und
- Überwachung, Umsetzung und Einhaltung der Rechtsvorschriften der Republik Kroatien und der internationalen Rechtsvorschriften durch die Anforderungen der Nutzer unserer Dienstleistungen.

Ein Umweltteam wurde ernannt, und der Teamleiter hat Verantwortlichkeiten und Befugnisse, die Folgendes umfassen:

- Sicherstellen, dass das System gemäß den Anforderungen des Standards implementiert und gewartet wird
- Berichterstattung an den Direktor über die Leistung des Systems, einschließlich des Verbesserungsbedarfs
- Gewährleistung der Sensibilisierung für Verbraucherbedürfnisse durch die Organisation und
- Zusammenarbeit mit externen Interessengruppen zu Fragen des Umweltmanagementsystems.

Maistra hat sich folgende Umweltziele gesetzt:

- Schutz von Boden und Wasser vor Verschmutzung
- Abwasserbehandlung vor Einleitung ins Meer
- Einleitung des Abwassers in die öffentliche Kanalisation, Wartung des Abwasserkanalsystems und Erhaltung der Qualität des Küchenabwassers
- Erhaltung der Badewasserqualität in Pools
- ordnungsgemäße Sammlung und Entsorgung aller Arten von Abfällen
- Reduzierung des Energieverbrauchs
- kontinuierliche Aufklärung und Förderung der Bedeutung des Umweltschutzes
- Angleichung des Anlagenzustandes an gesetzliche Regelungen und
- Beschaffung und Wartung von Kälteanlagen ohne ozonabbauende Stoffe.

Aus den gesetzten Zielen werden Programme zur Umsetzung erstellt, einzeln nach Einrichtungen oder gemeinsam für alle Maistra-Einrichtungen. Nicht alle gesetzten Ziele wurden im Jahr 2020 realisiert.

Geräte am Entwässerungssystem werden überprüft und ggf. gereinigt. Das gesamte Abwasser wurde an die öffentliche Kanalisation angeschlossen und wo dies nicht möglich war, wurde eine Kläranlage gebaut.

Das Poolwasser wird mehrmals täglich überwacht, ebenso wie die Ausrüstung in den Maschinenräumen des Pools, was die Sicherheit und Gesundheit der Benutzer ermöglicht.

Kälteanlagen mit umweltfreundlichem Kältemittel werden beschafft.

Die Gäste werden ermutigt, Strom und Wasser rationell zu verwenden und Abfall richtig zu trennen.

Dabei wird großer Wert darauf gelegt, den Energieverbrauch (Wasser, Strom, Heizöl,

Gas) zu reduzieren, aber dennoch die Servicequalität auf hohem Niveau zu halten. Die Nutzung von Grundwasser und aufbereitetem Wasser aus Kläranlagen zur Bewässerung von Grünflächen wird ebenso gefördert wie die Nutzung von Grundwasser als erneuerbare Energiequelle für den Heiz- und Kühlbedarf. Es werden nach und nach Energiesparlampen eingebaut. Im Heizraum wird, wo möglich, Heizöl ersetzt und Erdgas eingeleitet.

Das Ziel ist die Erhöhung der getrennten Abfallmenge und wird seit vielen Jahren umgesetzt, wobei die getrennt gesammelten Abfallmengen deutlich höher sind als im ersten Jahr, außer im Jahr 2020, als etwa 50 % der Mengen aus 2019 gesammelt wurden.

Die Einhaltung der rechtlichen und sonstigen geschäftsrelevanten Vorschriften der Einrichtungen wird regelmäßig überwacht.

Die Bekanntmachung mit den Rechten und Pflichten des Umweltschutzes erfolgt auch bei der Vergabe von Bauleistungen und Dienstleistungen durch Annahme und Unterzeichnung der *Erklärung des Dienstleistungs-/Warenlieferanten über die Kenntnis der Anforderungen des Maistra-Umweltmanagementsystems*. Die gleichen Lieferanten / Auftragnehmer werden nach Abschluss der Arbeiten bewertet, was ein guter Indikator für die Fortsetzung der zukünftigen Zusammenarbeit ist.

Zwanzig Jahre kontinuierliche Umsetzung des Blaue-Flagge-Programms und das Hissen von derzeit sechs Blauen Flaggen zeugen von der Sorge um die Erhaltung der natürlichen Schönheit unserer Strände und der Umwelt. Die Qualität des Meerwassers ist an allen Stränden hervorragend und wird während der Badesaison etwa zehnmal kontrolliert.