



## Nachhaltigkeitsplan HZB

1. Was bedeutet für uns Nachhaltigkeit
2. Das Hotel - damals & heute
3. Soziale Verantwortung - Verhaltenskodex
4. Ökonomische Verantwortung
5. Ökologische Verantwortung - Nachhaltigkeitsmanagement
6. Gemeinsam in die Zukunft blicken

### 1. Was bedeutet für uns Nachhaltigkeit

*„Die Grundidee, dass Menschen auf diesem Planeten so leben sollten, dass die Bedürfnisse der Gegenwart befriedigt werden, ohne zu riskieren, dass künftige Generationen ihre eigenen Bedürfnisse nicht befriedigen können.“*

**Dr. Volker Hauff**

Dieses Ziel hat sich auch das HOTEL ZOO BERLIN zum Maßstab gesetzt und setzt sich mit dem Thema Nachhaltigkeit auseinander.

Wir sehen Nachhaltigkeit und Umweltschutz als unsere Pflicht und möchten Maßnahmen ergreifen, um verantwortungsbewusst mit jeglichen Ressourcen umzugehen. Daher haben wir uns aktiv dazu entschieden, uns mit Green Globe zertifizieren zu lassen. Dabei ist vor allem die stetige Verbesserung und somit eine permanente transparente Kontrolle unseres Engagements ein entscheidendes Kriterium. Mit Green Globe haben wir uns für ein weltweit anerkanntes Zertifizierungsprogramm entschieden, die Betriebe der Touristik und Veranstaltungsbranche auszeichnet, deren Unternehmensausrichtung auf einen respektvollen und sparsamen Umgang mit Ressourcen zielt.

Basierend auf der Agenda 21 mit ihren Prinzipien für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen, bietet der Green Globe Certification Standard das weltweit führende Zeichen für nachhaltigen Tourismus.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.greenglobe.com](http://www.greenglobe.com).

#### NACHHALTIGKEIT BEDEUTET FÜR UNS:

- ÖKONOMISCHE VERANTWORTUNG
- ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG
- SOZIALE VERANTWORTUNG



## 2. DAS HOTEL – DAMALS & HEUTE



Wenn die Wände des HOTEL ZOO BERLIN am Berliner Kurfürstendamm 25 sprechen könnten, hätten sie spannende Geschichten von einem Prachtboulevard zu erzählen, der viele Zeiten überdauert hat. Es wären Geschichten vom Leben hinter der hochherrschaftlichen Fassade, **Ende des 19. Jahrhunderts**, als das Gebäude noch als **private Residenz** einer wohlhabenden Familie diente. Sie würden vom vorbeischlendernden Berthold Brecht berichten, auf dem Weg ins Café des Westens, von der **Eröffnung des Hotels im Jahr 1911**, von den rauschenden Festen der reichen Berliner Bohème in den goldenen 20er Jahren, die zu Charleston tanzten, während der Zucker in den Absinth-Gläsern schmolz. Es wären Geschichten von großen Stars, von Aufschwung und Dekadenz, Zerstörung und Wiederaufbau.

In den Nachkriegsjahren wurde Berlins Kurfürstendamm zum internationalen Kino-Boulevard. Schon in den **20er Jahren** wurde im Nachbarhaus der erste Tonfilm der Welt gezeigt; jetzt begannen in den Lichtspielhäusern die sagenhaften Karrieren der berühmtesten deutschen Filmstars. Als offizielles **VIP-Hotel der Berlinale zwischen 1950 und 1970**, wohnten im HOTEL ZOO BERLIN alle großen Stars dieser Zeit: Romy Schneider, Grace Kelly, Gina Lollobrigida, Hildegard Knef und Erich Kästner. Es waren die glanzvollsten Jahre, in denen Fotos vom roten Teppich des Hotels um die Welt gingen.

Seit **2005** ist das Gebäude im Besitz von Manfred Weingärtner und seinem Geschäftspartner Robert Hübner. Bis zum Start der **Umbauarbeiten im Oktober 2012** lief der Hotelbetrieb weiter.

Im **November 2014** hat das HOTEL ZOO BERLIN nach zweijähriger Umbauphase ein **neues Kapitel** seiner bewegten Geschichte aufgeschlagen. Mit jeder Schicht, die von den Backsteinwänden abgetragen wurde, kehrten der alte Glanz des ehemaligen Wohnhauses und der Geist seiner Bewohner zurück. Die US-amerikanische Designerin Dayna Lee (Designstudio „Powerstrip Studios“, ansässig in New York und Los Angeles) hat das HOTEL ZOO BERLIN neu inszeniert, ohne dabei seinen historischen Charakter zu verlieren. Mit viel Liebe zum Detail und dem Erhalt alter Gebäudeelemente, schaffte sie ein besonderes Townhouse-Gefühl, das einen Mix aus New Yorker und Londoner Eleganz in sich trägt und in dem sich die Tradition Berlins fortsetzt.



Ein Catwalk mit einem jadegrünen Teppich und einem Muster aus schleichenden Leoparden von Diane von Fürstenberg führt die Gäste vom Eingang bis zum schwebenden Front Office. Die geräumigen Zimmer und Suiten erhalten ihren besonderen Charme durch die überwiegend original hohen Decken sowie den von Dayna Lee entworfenen und maßgeschneiderten Möbelstücken. Herzstück des Hotels bildet der sieben Meter hohe, mondäne Living Room, der durch eine tonnenschwere, handgefertigte Stuckdecke, einer überdimensionierten alten Wohnungstür und hohe Industriefenster geprägt ist. Die freigelegten, über 120 Jahre alten Backsteinwände lassen die Geschichte des Gebäudes wieder aufleben.



In dem über 100 Jahre alten Gebäude, gleicht keines der **127 Zimmer und 14 Suiten** den Anderen. Im Erdgeschoss und in einigen der 141 Zimmer und Suiten, sind die Original-Backsteinwände von 1891 freigelegt und vom Art Department des Studio Babelsberg restauriert worden. Ebenso wurden in einigen Zimmern Eisenträger freigelegt und restauriert. Auch die neu entstandene Überbauung des ehemaligen Innenhofs und der Restaurantanbau an das Hinterhaus fügen sich nahtlos in das historische Gebäude ein, so dass die historischen und neuen Bereiche harmonisch miteinander verbunden sind.



### **3. Soziale Verantwortung: unser Verhaltenskodex**

Es ist eine Selbstverständlichkeit, dass wir unseren Gästen gegenüber höflich, freundlich und offen auftreten. Für ein angenehmes Arbeitsklima ist nicht nur der Umgang mit unseren Gästen entscheidend, sondern auch der Umgangston untereinander im Kollegenkreis.

Wir begegnen allen Gästen, Kollegen und Lieferanten immer mit einem freundlichen, der Tageszeit angemessenem Gruß. Dieses Gefühl des Willkommenseins ist für unsere Gäste, die meist fremd in der Stadt sind, sehr wichtig.

Wir behandeln alle Mitarbeiter gleich und sehen alle Menschen, unabhängig von Herkunft, Glauben, Geschlecht, Alter und sexueller Identität, als gleichwertig an. Unter Kollegen lassen wir keinerlei Diskriminierung zu und ahnden diskriminierendes Verhalten mit arbeitsrechtlichen Maßnahmen.

Das HOTEL ZOO BERLIN agiert unter fairen Bedingungen in allen Geschäftspunkten. Wir sind unbestechlich. Demnach dürfen kleine Geschenke und Aufmerksamkeiten von außerhalb nur als Dankeschön für eine erfolgte Zusammenarbeit oder den Aufenthalt angenommen werden. Diese Aufmerksamkeiten beeinflussen nicht unser zukünftiges Handeln.

Soziale Verantwortung bedeutet für uns auch den Einsatz für die Gesellschaft. Unsere Fundsachen, die nicht ihrem rechtmäßigen Eigentümer zugeordnet werden können bzw. von diesem nicht abgefragt werden, sollen zukünftig wohltätigen Vereinen gespendet werden.



## 4. Ökonomische Verantwortung

Wir haben uns von Beginn an als Ziel gesetzt, ein sehr hohes Qualitätsniveau zu bieten und gleichzeitig gegenüber unseren Gästen, Mitarbeitern und Lieferanten mit Verantwortungsbewusstsein zu handeln.

### **Qualitätssicherung gegenüber unseren Gästen:**

Unsere Hauptaufgabe als HOTEL ZOO BERLIN ist es, unsere Gäste zufrieden zu stellen. Dies können wir nur, indem wir versprochene Leistungen erfüllen bzw. übertreffen.

- Unsere Ausstattung wird im perfekten Zustand gehalten.
- Hygiene und Sauberkeit sind uns eine Selbstverständlichkeit.
- Sämtliche Mitarbeiter werden regelmäßig HACCP geschult. Das „Hazard Analysis and Critical Control Points-Konzept“ ist ein vorbeugendes System, das die Sicherheit von Lebensmitteln für den Verbrauchern gewährleisten soll.
- Im Rahmen zahlreicher und abwechslungsreicher Schulungen möchten wir unsere Mitarbeiter qualifizieren und motivieren. Produkt-, Sicherheits-, Kultur-, und Qualitätsschulungen finden in regelmäßigen Abständen statt und sind allen Mitarbeiter zugänglich.
- Jeder Gast hat die Möglichkeit Anmerkungen, Beschwerden und Anregungen an uns weiterzuleiten. Wir nehmen jedes Statement ernst, denn nur durch konstruktive Kritik können wir uns kontinuierlich verbessern.

### **Qualitätssicherung gegenüber unseren Mitarbeitern:**

- Selbstverständlich halten wir uns an alle lokalen und nationalen Arbeitsgesetze, Normen und Vorschriften.
- Jeder Mitarbeiter erhält bei Dienstantritt eine umfangreiche Welcome Mappe, welche einen Leitfaden mit unserem Verhaltenskodex, unserer Hausordnung, sowie einer Sicherheits- und Notfalleinweisung enthält.
- Jeder Mitarbeiter nimmt an unserem Welcome Day teil, in dem die Geschichte des Hauses, unsere Werte und Normen thematisiert und eine Hausführung durch alle Abteilungen durchgeführt werden.
- Regelmäßig bieten wir unseren Mitarbeitern Schulungen an. So wird jeder Mitarbeiter auf dem neusten Stand mit unserem Haus und dessen Standards gebracht.
- Unsere Mitarbeiter haben die Möglichkeit in der hauseigenen Kantine ihre Mahlzeiten einzunehmen. Dabei legen wir großen Wert auf einen abwechslungsreichen Speiseplan mit täglich frischem Salat und Obst.
- Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit seine Dienstkleidung über das HOTEL ZOO BERLIN kostenfrei reinigen zu lassen.
- Bei der regelmäßig stattfindenden Town Hall bekommen die Mitarbeiter und Auszubildenden aktuelle Informationen über das HOTEL ZOO BERLIN und im Anschluss die Möglichkeit Anregungen, Wünsche und Ideen einzubringen.



- Wir wertschätzen jeden unserer Mitarbeiter. Demnach erhalten alle unsere Mitarbeiter Aufmerksamkeiten zum Geburtstag und zu diversen Dienstjubiläen. Mit dem Wissen, dass zufriedene und motivierte Mitarbeiter unseren Gästen ein Lächeln ins Gesicht zaubern, ist uns dieser Punkt besonders wichtig.
- Nachwuchsförderung hat im HOTEL ZOO BERLIN einen sehr hohen Stellenwert. Jährlich stellen wir Auszubildende ein, die in verschiedenen Berufsbildern ausgebildet werden. Wir streben es stets an, unsere Auszubildenden nach Abschluss ihrer Prüfung zu übernehmen.
- Um das abteilungsinterne und -übergreifende Zusammenarbeit zu fördern, organisieren wir zwei Firmenfeiern pro Jahr.
- Weiterhin bieten wir bei Einstieg 27 Urlaubstage und nach 4 Jahren Betriebszugehörigkeit steigt der Urlaubsanspruch auf 30 Tage pro Jahr.
- Ab Januar 2024 bezuschussen wir das BVG-Firmenticket. Alternativ bieten wir ein Fahrradleasing an.
- Unseren Mitarbeitern bieten wir eine Family&Friends Rate für unsere Hotelzimmer und einen 50% Mitarbeiterrabatt für den Besuch in den F&B Outlets.

## **QUALITÄTSSICHERUNG GEGENÜBER UNSEREN LIEFERANTEN**

- Wir arbeiten langfristig mit festen Lieferanten zusammen.
- Die Zusammenarbeit erfolgt mittels Absprachen sowie Verträge, und wird mit Qualitätskontrollen ergänzt.
- Bestellungen werden abteilungsübergreifend getätigt, um die Anzahl der Lieferungen vom gleichen Lieferanten gering zu halten.

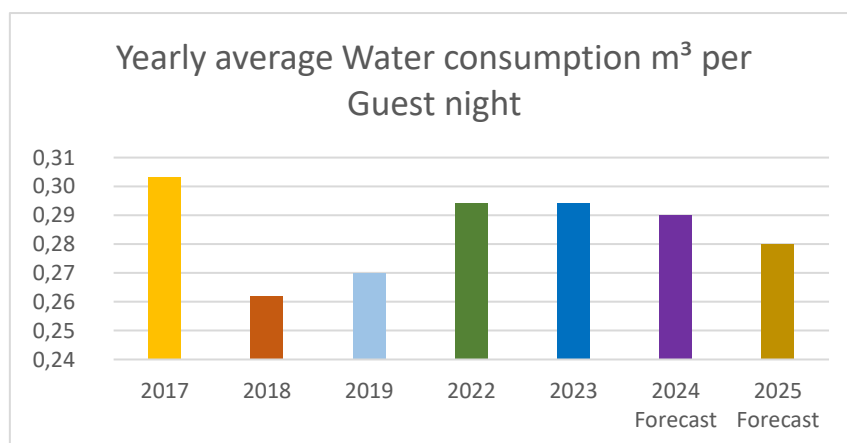
## 5. Ökologische Verantwortung - Nachhaltigkeitsmanagement

Wir als Hotelbetrieb möchten einen Beitrag zum Umweltschutz leisten und übernehmen ökologische Verantwortung. Alle Mitarbeiter sind daher angehalten, nachhaltig mit den von der Umwelt zur Verfügung gestellten Ressourcen umzugehen. Das Einsparen von Wasser und Energie sowie die mehrfache Verwendung von Papier und anderen wiederverwendbaren Materialien gehört ebenso dazu, wie das Trennen und Recyceln von jeglichem Abfall.



### *Wasser*

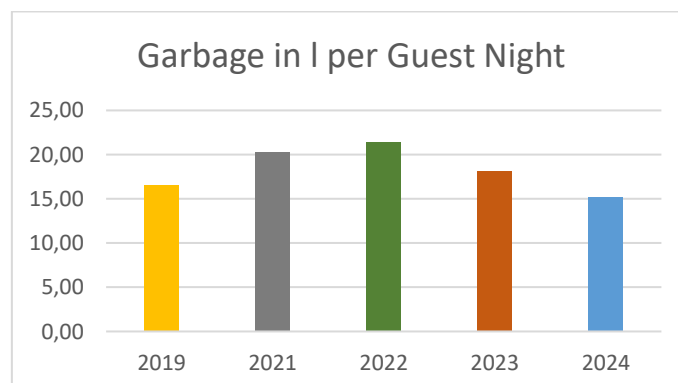
- Wir arbeiten mit der Wäschereinigungsfirma „Fliegel“ zusammen, die dem Umgang mit Energie und Wasser besondere Aufmerksamkeit schenkt.
- Unsere Hotelgäste erhalten einen Hinweis zur ökologischen Verantwortung. Gäste werden dadurch angehalten Bettwäsche und Handtücher nur dann reinigen zu lassen, wenn sie es für notwendig halten.
- Unsere Mitarbeiter sind angehalten, sparsam mit dem Wasser umzugehen.
- Die Wasserzählerstände im Hotel werden in regelmäßigen Abständen festgehalten, sodass eine kontinuierliche Kontrolle möglich ist. Aufgrund der in Zukunft gesammelten Erfahrungswerte werden wir uns jährliche Verbrauchsziele setzen. Im Sinne einer kontinuierlichen Verbesserung werden wir weiterhin Maßnahmen ergreifen, um zusätzlich Wasser einzusparen und somit unsere Verbrauchsziele einzuhalten und den Verbrauch weiter zu senken.





### ***Abfall & Müll/Schadstoffvermeidung***

- Konsequente Mülltrennung ist in unserem Unternehmen selbstverständlich und erfolgt in separaten Containern.
  - Plastik
  - Glas
  - Biomüll
  - Grüner Punkt - Restmüll
  - Pappe/ Papier
- Batterien, Druckerpatronen, Frittieröl und Sparlampen werden getrennt entsorgt und als Sondermüll beseitigt.
- Im Rahmen unserer Einkaufsrichtlinien ist es unser Ziel, Verpackungsmaterial auf ein Minimum zu reduzieren und Waren sowie Konsumgüter mit so wenig Verpackungsmaterial wie möglich zu beziehen. Daher arbeiten wir bevorzugt mit Lieferanten zusammen, welche Mehrwegprodukte, wiederverwendbares Verpackungsmaterial, Transportbehälter und Paletten anbieten und zurücknehmen.
- Beim Speisenangebot des täglichen Frühstückbuffets wird darauf geachtet, auf Verpackungen zu verzichten, bzw. diese zu reduzieren.
- In den Gästezimmern werden keine Müllbeutel im Papierkorb verwendet.
- Kosmetikartikel in den Gästezimmern werden in wiederverwendbaren Spendern angeboten. Diese können wieder gefüllt werden. Das Verpackungsmaterial ist natürlich abbaubar.
- Tageszeitungen werden nur auf Anfrage auf die Zimmer gebracht.
- Die Zahnbürsten, die unsere Gäste auf Anfrage erhalten, sind seit 2024 aus Bambus.
- Es wurde ein Müllbeauftragter ernannt, der sich mit der artgerechten Entsorgung auseinandersetzt und effektive Maßnahmen ergreift.
- Es ist unser Ziel in den nächsten zwei Jahren unserer Müllaufkommen wieder auf das Niveau von 2019 zu bringen. Dieses Ziel erreichen wir bereits voraussichtlich Ende 2024.

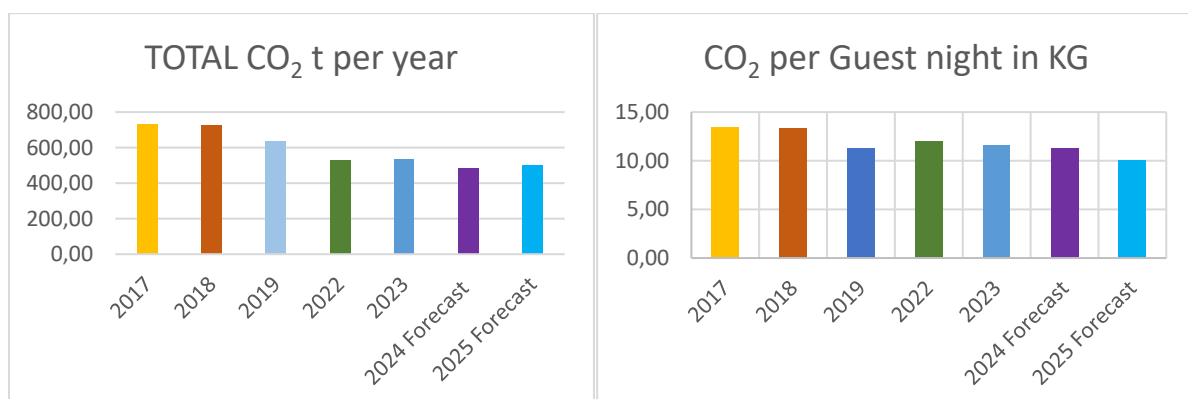






## *Strom & Energie*

- Das Licht in allen Zimmern und öffentlichen Bereichen ist dimmbar. Die Helligkeit wird dem Tageslicht angepasst, sodass keine unnötige Energie verbraucht wird. Unterstützend werden Zeitschaltuhren eingesetzt.
- Unser Reinigungspersonal ist dazu angehalten, nach Verlassen nicht belegter Gästezimmer alle Geräte und Lampen auszuschalten.
- Unsere Mitarbeiter sind dazu angehalten, sorgsam mit Energie umzugehen. Beim Verlassen der Büros sind Geräte abzuschalten und bei Sonneneinstrahlung Vorhänge zu schließen, um eine unnötige Nutzung der Klimaanlage zu vermeiden.
- Die Klimaanlage im Haus wird von der Technik zentral gesteuert und den Außentemperaturen individuell angepasst. Die Klimaanlage in den Gästezimmern wird nur bei Belegung aktiviert und kann vom Gast individuell geregelt werden.
- Unser Dach ist teilweise grün bepflanz. Grüne Dächer speichern Regenwasser - bis zu 80 Prozent - und verdunsten es langsam wieder. Dies entlastet die Kläranlagen und sorgt für ein ausgeglichenes Klima in der Stadt. Sie wirken temperaturnausgleichend durch Wärmedämmung, dämpfen Lärm und schützen das Dach vor Witterungseinflüssen und mechanischem Verschleiß.
- Die Lüftung wird durch eine Wärmerückgewinnungsanlage unterstützt. Die Abluft erwärmt über einen Wärmetauscher die Zuluft.
- Wir konnten unseren Stromverbrauch in den letzten Jahren kontinuierlich senken. Wir haben uns zum Ziel gesetzt weiterhin Energiesparpotenziale zu nutzen und analysieren und werden die ersten Erfahrungswerte nutzen um weitere Verbesserungsmaßnahmen zu ergreifen.





### ***Einkaufspolitik***

- Wir möchten langfristig mit unseren Lieferanten eine vertrauensvolle Beziehung aufbauen.
- Gerne schließen wir Rahmenverträge zu fairen Konditionen für beide Seiten.
- Bei Artikeln, die nur in großen Mengen herstellbar sind, schließen wir einen Abrufvertrag, da wir nur begrenzte Lagerkapazitäten haben.
- Abteilungsübergreifende Sammelbestellungen sind uns ein Anliegen und werden bereits umgesetzt. Dies führt zu weniger Transportkosten, weniger Verkehr und Benzin bzw. CO<sub>2</sub>.
- Lokale Lieferanten, die CO<sub>2</sub>-neutral liefern und lokale Produkte und Hersteller werden bevorzugt eingesetzt.
- Wir achten darauf, dass wiederverwendbares Verpackungsmaterial genutzt wird. Dieses wird im ordnungsgemäßen Zustand von uns aufbewahrt und zurückgegeben.



### ***Digitalisierung***

- Die Buchung, das Check-In und -Out und der Rechnungsversand laufen fast ausschließlich papierlos und digital
- Unsere Buchhaltung ist komplett digital. Die letzten Rechnungen, die noch per Post kommen, werden kontaktiert, um auch hier direkt eine Email an unser [billing@hotelzoo.de](mailto:billing@hotelzoo.de) zu bekommen. Alle Rechnungen werden in die Software eingespielt und werden von den entsprechenden Abteilungsleitern digital freigegeben.
- Unser Reservierungsbüro inkl. Buchhaltung und Sales arbeiten komplett papierlos.
- Unser HSK-Team benutzt die RoomChecking-App, die ihnen anzeigt, welche Zimmer bereits abgereist sind und welche in Anreise sind. Gleichzeitig kann das HSK über die App Fotos und Kommentare an die Technik senden, welche Arbeiten in dem Zimmer gemacht werden müssen.



- Die Technik benutzt die RoomChecking-App um über Wartungsarbeiten informiert zu werden und die Zimmer wieder freizugeben, wenn die Arbeiten erledigt sind.
- Im Restaurant und in der Bar werden iPads für die Bestellungen benutzt und die Hostess platziert anhand von OpenTable direkt vom iPad aus.
- Unsere Fernseher auf den Zimmern verbinden sich – so es der Gast möchte – via AppleTV mit den Geräten.
- Einladungen zu unseren Veranstaltungen erfolgen digital und die Eintrittstickets werden per Email versendet und bei Eintritt eingescannt
- Die technische Ausstattung der Mitarbeiter in den BackOffice-Bereichen bietet ihnen die Möglichkeit des Homeoffice bei Bedarf
- Für 2024 suchen wir eine neue Mitarbeiter-Kommunikations-App, die es uns ermöglicht relevante und interne Informationen gezielt an alle Mitarbeiter oder einen entsprechenden Mitarbeiterkreis zu verteilen und gleichzeitig eine Kommunikation zwischen den Mitarbeitern zu erlauben.
- Wenn der Gast ein Trinkgeld für einen besonderen Service bzw. Extraleistungen wie Bellservice, Rezeption, Frühstück und HSK kann er dieses über einen QR-Code mit der App Tippipe tun. Das Trinkgeld wird dem Mitarbeiter direkt zugeordnet

### ***Regionalität & Verkehr***

- Unser Concierge und unsere Front Office Mitarbeiter helfen unseren Gästen gerne bei der Erkundung unserer Hauptstadt, indem sie hilfreiche Tipps geben.
- Wir stellen unseren Gästen hierfür Fahrräder zur Verfügung. Unser Concierge ist stets auf dem Laufenden über Insider Tipps, Bio Restaurants Berlins u.a.
- Neue Front Office Mitarbeiter, die nicht aus Berlin kommen, erhalten eine Stadtrundfahrt um Berlin besser kennen zu lernen.
- Notwendige berufliche Reisen werden im Inland per Bahn absolviert. Auslandsreisen, die mit Flugzeug angetreten werden müssen, sind begrenzt.
- Unseren Mitarbeitern bezuschussen wir ab Januar 2024 das BVG-Firmenticket bzw. Deutschlandticket oder bieten ihnen faire Konditionen beim Fahrradleasing an.

### ***Administrative Tätigkeiten***

- Es werden nur unbedingt notwendige Informationen/ E-Mails gedruckt.
- Einseitig benutztes Papier wird in den nicht öffentlichen Bereichen des Hotels noch einmal verwendet.
- Unsere Drucker sind standardmäßig auf schwarz/weiß und doppelseitig eingestellt. Farbkopien und Drucke werden nur in Ausnahmen verwendet.



## 6. Gemeinsam in die Zukunft blicken

Uns ist bewusst, dass wir mit der Green-Globe Zertifizierung einen Schritt in die richtige Richtung gehen. Dennoch wollen wir nicht an diesem Punkt stehen bleiben, sondern uns weiterhin verbessern und so einen Mehrwert für Unternehmen, Umwelt und Gesellschaft zu schaffen.

Daher haben wir es uns als Ziel gesetzt, den Wasser- und Energieverbrauch nachhaltig zu senken, indem wir Mitarbeiter und Gäste mit einem geringen und nachhaltigen Verbrauch vertraut machen.

Konkret haben wir uns zum Ziel gesetzt:

- bis 2026 den Wasserkonsum auf das Niveau von 2019 senken.
- unseren CO<sub>2</sub>-Ausstoß in 2024 um weitere 5 % zu senken und langfristig um 10% senken
- in den nächsten zwei Jahren unserer Müllaufkommen wieder auf das Niveau von 2019 abzubauen
- 2025 einen Lieferantenaudit in Bezug auf deren Nachhaltigkeit durchführen.
- Zudem die benötigten Produkte auf ihre Nachhaltigkeit zu prüfen und ggf. umzustellen.