

CR BERETNING



SAMFUNDSANSVAR (CR) I DFDS

SAMFUNDSANSVAR INSPIRERER TIL VÆRDISKABELSE FOR VORES STAKEHOLDERS OG VORES VIRKSOMHED

DFDS' CR-ARBEJDE TAGER FORM

2012 var det første fulde driftsår for vores CR Komité. Arbejdet har især været rettet mod udvikling og indkøring af en model for styring af CR-arbejdet, herunder at forene samfundsansvar og værdiskabelsen i forretningen.

Vi har besluttet at decentralisere det daglige CR-arbejde, i modsætning til etablering af en CR-koncernfunktion, for at integrere CR-arbejdet i forretningsområdernes dagligdag.

Vores rapportering om samfundsansvar er under stadig udvikling. Men allerede nu oplever vi, at CR-rapporteringens krav om måling af resultater inspirerer til udvikling. Inden for skadesforebyggelse af fragt har CR-perspektivet således været katalysator for at intensivere måling og deling af best practice på tværs af regioner.

Vi oplever også i stigende grad kunder, der anvender information om DFDS' engagement i CR som en del af deres beslutningsgrundlag. For eksempel ønskede en virksomhed at høre om DFDS' CR-arbejde forud for bookingen af en stor konference på et af vores passagerskibe.

Blandt andet derfor er vi heller ikke i tvivl om, at DFDS bliver mere konkurrencedygtig ved at integrere samfundsansvaret i forretningen.

Vores rapportering i 2012 omfatter ikke alle elementer, som kan rummes under CR-paraplyen. På de områder som er mest centrale for DFDS, eksempelvis udledning af emissioner samt sundhed og sikkerhed for passagerer og medarbejdere, er vores rapportering dog langt fremme. Der, hvor vi skal blive bedre til at indfange samfundsgavnligt aktiviteter i rapporteringen, vedrører HR, kunder og leverandører. Dette forudsætter dog i nogen grad indførsel af bedre IT-systemer til indsamling af data.

For 2013 er vores vigtigste mål at fortsætte forankringen af CR-arbejdet i forretningsområdernes daglige arbejde. Ad denne vej, tror vi, de største fordele kan opnås for alle stakeholders.

NIELS SMEDEGAARD
PRESIDENT & CEO

Vores tilgang til samfundsansvar

DFDS er ansvarlig for mange medarbejdere, deres arbejdsforhold, sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen. Vi er med til drive Nordeuropas infrastruktur og vareforsyning. Vi er ansvarlige for passagerers sikkerhed, for kunders fragt og miljømæssig forsvarlig drift af vores virksomhed. Vi er også ansvarlige for at skabe et afkast på investeringer i DFDS – og meget mere.

Dette ansvar har vi afspejlet i en række politikker og standarder for områder knyttet til samfundsansvar. På flere områder er der også opstillet konkrete mål for CR-arbejdet, for eksempel vedrørende reduktionen af emissioner og fra 2013 introduceres mål om kundetilfredshed.

Foruden politikker har DFDS indført en etisk code of conduct, som er et tillæg til de adfærdsnormer vi stræber efter som defineret i The DFDS Way, se side 18-19.

Vores CR-strategi

DFDS' CR-strategi tager sigte på at skabe og beskytte værdi for stakeholders og derved understøtte DFDS' position som foretrukken leverandør og arbejdsgiver.

Identifikation af stakeholders og forståelse af deres ønsker og krav til DFDS udgør en vigtig platform for strategien. En oversigt af stakeholders og deres forventninger findes på side 44-45. CR-perspektiver skal forankres i organisationen gennem interne tiltag og handlingsplaner, men også gennem en aktiv inddragelse af stakeholders i relevante arbejdsprocesser.

Herudover forudsætter strategien en betydelig kommunikationsindsats over for stakeholders, der hviler på fortsat udvikling af vores evne til at berette om og måle forhold med relevans for CR.

Styring af arbejdet med samfundsansvar

CR-strategien samt overordnede mål og politikker fastlægges af DFDS' CR Komité med reference til koncernledelsen. Komiteen er sammensat af de ansvarlige for CR-arbejdet i forretningsområder og koncernfunktioner. Niels Smedegaard, administrerende direktør, har det overordnede ansvar for komiteen.

Komiteen mødes mindst en gang i kvartalet, og på to møder er det hensigten at invitere eksterne stakeholders til at deltage. Formanden for komiteen rapporterer to gange årligt til koncernledelsen og en gang årligt til bestyrelsen. En vigtig opgave for komiteen er at fremme decentraliseringen af CR-arbejdet til forretningsområderne og koncernfunktioner. En gang årligt målrettes et koncernledelsesmøde til CR-arbejdet.

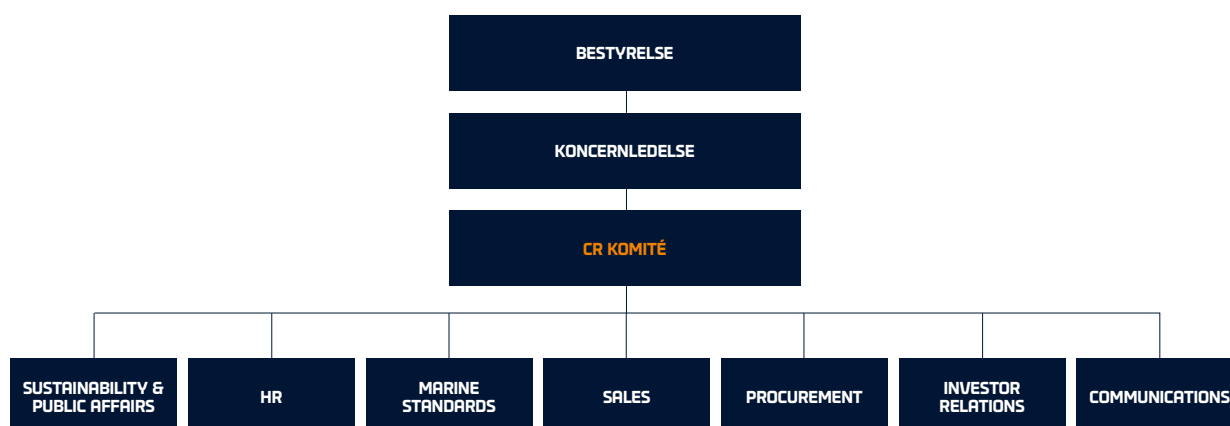
CR Komiteen er ansvarlig for omfanget og udarbejdelsen af DFDS' CR-beretning,

herunder vurdere om DFDS skal tilsluttes eksempelvis UN Global Compact og om beretningen skal auditeres af uafhængige eksterne parter. DFDS' processer for måling og indsamling af data med relevans for CR er under stadig udvikling. På den baggrund vurderes det, at en forøgelse af omfanget af rapporteringen, herunder ekstern auditering, vil være mest hensigtsmæssig om nogle år.

Samarbejde med interessenter

Værdiskabelse ved CR forudsætter inddragelse af stakeholders. En stakeholder er en person eller organisation, som DFDS påvirker, eller som kan påvirke DFDS, herunder stakeholders uden "stemme", f.eks. miljøet og fremtidige generationer.

På side 44-45 er DFDS' stakeholders, processer for dialog og samarbejde, forventninger til os samt handlinger og planer opstillet.



Tabellen viser vores interesser, hvordan vi samarbejder med dem, og vores opfattelse af fremskridt med relevans for CR.

Interessent	Hvem er de?	Hvordan samarbejder vi?
• Fragtkunder • Passagerer	• Speditions- og kørselsvirksomheder • Producenter af tunge industrivarer • Detailvirksomheder og fødevarerproducenter • Enkeltpersoner, familier og grupper • Busselskaber og rejsebureauer	• Kundetilfredshedsundersøgelser, herunder online for passagerer • Serviceopkald og kontakt via post før afrejse • Løbende relation, herunder møder og opfølgning med kunder • Via fragt- og billetreservationsagenter
• Medarbejdere • Fagforeninger	• 5.900 medarbejdere i 20 lande (ult. 2012) • Fagforeninger • Sømandsforeninger • Den Internationale Arbejdsorganisation (ILO)	• Daglig ledelse • Årlig medarbejdersamtale • Ugentligt nyhedsbrev til medarbejdere • Medarbejderundersøgelse hvert andet år • Løbende møder og kurser • Lederudviklingsprogram, Zoom
Offentlige og statslige myndigheder (på land og til søs)	• Den Internationale Søfartsorganisation (IMO) • European Maritime Safety Agency (EMSA) • Organisationer til efterforskning af ulykker til søs • Arbejdsmiljøagenturer • Hav- og kystvagtagenturer • Miljøagenturer • Lokale myndigheder • Skat, immigrationsafd. • Diverse havnemyndigheder • Vejdirektorater • Nationale turismeorganer	• Møder via brancheforeninger • Kommunikation om opfyldelse af regler • Kampagnearbejde • Undersøgelse af opståede hændelser • Møder med nationale regeringer og ministre • Fremme af turisme i regioner/lande
Finans	• Aktionærer, herunder hovedaktionær Lauritzen Fonden • Investorer • Finansielle institutioner • Forsikringselskaber og mæglere	• Kvartalsrapporter • Selskabsmeddelelser • Offentlige telekonferencer • Investormøder • Internationale "roadshows" • Løbende dialog med analytikere • Opdateringer på internettet • Løbende dialog med forsikringsmæglere/ selskaber, virksomhedsbesøg
Branche-organisationer	• PSS – Ports Skills & Safety • PSA – Passenger Shipping Association • Det Europæiske Fællesskabs Rederisammenslutning (ECSA) • INTERFERRY • Lokale rederiforeninger • Klassifikationssammenslutninger	• PSS-møder og ledelsesinvolvering • Møder i PSA's færgesektion • PSA-møder vedrørende sikkerhed, sundhed, hygiejne, miljø og velfærd • Andre uformelle og formelle møder med konkurrenter og brancheforeninger • Lobbyvirksomhed/kampagner
Leverandører	• Cateringleverandører • Bunkerleverandører • Vognmænd • Leverandører af reservedele og installationer til skibe • Skibsværfter • Producenter af transportudstyr • Andre leverandører	• Løbende dialog • Audit af større vognmandsforretninger • Mentorprogram for mindre vognmandsforretninger • Interne undervisningslokaler stillet til rådighed for forretningspartnere
Lokalsamfund vi opererer i	• Naboer til havne, terminaler og ruter, lagre, kontorer og andre faciliteter	• Kontakt gennem lokale medarbejdere • Nyhedsbreve og orientering ved ændringer • Velgørenhed, sponsoring
Medier, ngo'er m.fl.	• Medier • Ngo'er (nationale/internationale) • Internationale organisationer • Lauritzen Fonden	• Kommunikationsafdeling • Medlemskaber af organisationer • Samarbejde med specialorganisationer, f.eks. Carbon Trust • Forskellige publikationer og engagementer

Hvad forventer de af os?	Fremskridt i 2012	Planer for 2013/2014
• Pålidelighed og sikkerhed • Høj frekvens og kapacitet • Nemme at samarbejde med og rejse med • Hurtig kommunikation om ændringer • Informerede medarbejdere, der løser problemer • Forslag til forbedringer • Integrerede transportløsninger • Løbende tilpasning af faciliteter ombord til kunders behov • Forståelse af kundebehov ved undersøgelser	• Customer Focus Initiative påbegyndt • Kundetilfredshedsundersøgelse gennemført • Fase 1 opgradering af InfoBridge • Ny key account organisation implementeret • Nyt bookingsystem for passagerer taget i brug på Kanalen • Løbende forbedringer af brugervenlighed af web til booking af rejser	• Videreførelse af Customer Focus Initiative • Fase 2 opgradering af InfoBridge, fragtbooking og informationssystem • Opgradering af passagerområder på passager-skibe under dokning • Salgstræning • Cargo Care, videreudvikling af skadesforebyggelse • Nyt CRM system • Videre udrulning af nyt bookingsystem for passagerer
• Et sundt og sikkert arbejdsmiljø • Rimelige ansættelsesforhold • Belønning af ekstra indsats • Karriereudvikling • Mulighed for læring i jobbet • Etisk og konsistent ledelse og arbejdsforhold • Diversitet	• Code of conduct indført • Udvikling af HR-system for hele koncernen • Nyt udviklingsprogram for specialister • Boot Camps for managers	• Fremme sikkerhedskultur gennem løbende uddannelse • Indførelse af HR-system for hele koncernen • Diversitetsprogram • Fokus på Talent Management
• Overholdelse og risikoreduktion • Information om sikkerhed og immigrationskontrol • Tilgængelighed • Høj kvalitet på arbejdsmiljøområdet • Løbende reduktion af miljøpåvirkninger, herunder af emissioner, indførelse af brændstoffer med lavt svovlindhold for skibe, forbedring af bundmaling, ansvarlig ophugning og affaldsbehandling	• Løbende test efter indførelse af svovlscrubber på FICARIA SEAWAYS • Udvikling af system til systematisk styring af sikkerhedsrelaterede processer	• Iværksættelse af undersøgelse om scrubber • Implementering af system til styring af sikkerhedsrelaterede processer
• Transparent, konsistent og korrekt rapportering • Adgang til ledelsen • Ansvarlighed og pålidelighed • Sikkerhed og aktiv risikostyring	• Investormøder afholdt i Danmark og udlandet	• Øge frekvens af internationale roadshows
• Reduktion af emissioner, herunder indførelse af brændstoffer med lavt svovlindhold for skibe • Løbende forbedring af arbejde med sundhed og sikkerhed	• Nye propeller på skibe på Kanalen	• Opfyldelse af nyt mål for sænkning af brændstofforbrug • Udvide dataregistreringssystem til at omfatte CO₂-emissioner i DFDS Logistics • Ydligere EURO 5-lastbiler • Investering i elforsyning fra land
• Tilgængelighed og ansvarlighed • Sikkerhedsstyringssystemer • Risikovurderinger • Reduktion af emissioner • Optimal værdi, herunder ikke-finansielle faktorer	• Udvikling af scrubber-teknologi med leverandører	• Udvikling og implementering af nyt "globalt" forsyningskædesystem • Leverandørdatabase
• Ansættelsesmuligheder • Ansvarlig drift/godt naboskab • Støjreduktionstiltag	• Beslutningsgrundlag for investering i elforsyning fra land udarbejdet	• Investering i elforsyning fra land
• Tilgængelighed • Transparent, konsistent og korrekt information • Miljøledelse og resultater, herunder emissioner og ansvarlig ophugning af skibe	• Løbende mediedialog • Miljøtiltag (se ovenfor)	• Udvikling af strategi for sociale medier • Miljøtiltag (se ovenfor)

VIGTIGHED FOR INTERESSENT	HØJ			• Medarbejdervelfærd (sundhed, sikkerhed og sikring) • Kundevelfærd (sundhed, sikkerhed og sikring) • Fair ansættelsesvilkår • Udledning af drivhusgasser • Overholdelse af regler og lovgivning • Reaktion på ulykker
	MIDDEL	• Støj	• Forretningsetik • Donationer til lokalsamfund • CR ledelse • Medarbejder- og karriereudvikling • Lokale emissioner • Havforurening • Ressourceeffektivitet (affald, energi, vand m.v.) • Ansvarlig lobbyvirksomhed • Ansvarlig indkøb • Ophugning af skibe • Tilgængelighed for interessenter • Intern og ekstern kommunikation	• Økonomiske resultater • Globale emissioner • Økonomisk rapportering • Diversitet, medarbejdere • Samarbejde med kunder om CR • Effektiv infrastruktur
	LAV	• Skibsregister (GRI LT1) • Biodiversitet	• Smugling (mennesker og varer)	
		LAV	MIDDEL	HØJ
		VIGTIGHED FOR DFDS		

Væsentlighed af CR-forhold

Gennem egne seminarer og sammenligning med andre (benchmarking) er der identificeret en række forhold som påvirker medarbejderes, kunders og andre stakeholders velfærd. Væsentligheden er opgjort ud fra interne og eksterne stakeholders perspektiv og sammenfattet i figuren ovenfor.

I figurens øverste højre hjørne er der et sammenfald af forhold med høj vigtighed for eksterne og interne stakeholders. For DFDS er disse forhold medarbejdervelfærd, kundevelfærd, udledning af drivhusgasser, fair ansættelsesvilkår og, helt grundlæggende, overholdelse af regler og lovgivning.

Prioriteringen af forholds væsentlighed er en dynamisk proces, der bygger på en løbende dialog med stakeholders og indsamling af viden.

Om denne rapport

Oplysninger og data i denne beretning om samfundsansvar omhandler DFDS' aktiviteter i Nordeuropa, herunder skibe, havneterminaler og kontorer, herunder et hovedkontor i København. CO₂-data bygger på dokumentation om bunkerforbrug og omfatter ikke på nuværende tidspunkt energi- eller CO₂-data fra logistikvirksomhed og kontorer. Beretningen omfatter ikke joint venture-aktiviteter eller partnerorganisationers aktiviteter. Oplysninger i beretningen

opfylder de ændrede krav i årsregnskabsloven fra 2009 og er underlagt interne datahåndteringssystemer og audit. Data dækker regnskabsåret fra januar til december 2012. Der er ikke indhentet en ekstern uafhængig vurdering af beretningens indhold. Udarbejdelsen af beretningen er vejledt af principperne for rapportindhold og kvalitet i Global Reporting Initiative (GRI) Sustainable Development Reporting Guidelines (GRI's retningslinjer for redegørelse om bæredygtighed) (version 3.1).

SIKKERHED

SIKKERHEDEN FOR PASSAGERER OG MEDARBEJDERE HAR HØJESTE PRIORITET FOR DFDS

SIKKERHED – TIL SØS

Hovedpunkter

- Der blev ikke registreret alvorlige hændelser i 2012
- Væsentligt forbedret rapportering om sikkerhedshændelser
- Udformning og implementering af en global platform til fremme af driftssikkerheden i flåden

Vores tilgang

En del af DFDS' kundeservice består i systematisk implementering og overvågning af sikkerhedsstandarder. Arbejdet med sikkerhed bygger på løbende forbedringer og deling af bedste praksis. De vigtigste interessenter i relation til styring af sundhed og sikkerhed er medarbejdere, passagerer, fragtkunder og tilsynsmyndigheder.

Sikkerhedsmål og krav for DFDS bestemmes af nationale og internationale regelsæt. I henhold til den internationale sikkerhedskode ISM (International Safety Management) og ISPS-koden (International Ship & Port Facility Security) skal alle maritime sikkerhedstiltag og sikringsforhold løbende rapporteres for alle skibe, ligesom alle skibe skal indberette alle hændelser om bord. Dette kan ske anonymt i henhold til en "no blame"-politik i overensstemmelse med interne procedurer og internationale sikkerhedsretningslinjer. For logistikaktiviteter følges som standard regelsæt på industri og vejområdet.

ISM-koden har til formål at sikre, at alle relevante standarder overholdes, og at sikkerhedsberedskabet fungerer. Det gælder sikkerhedsmidler om bord, sikkerhedskrav til skibskonstruktioner, sikkerhedsuddannelse af besætningen, øvelser, dokumentation samt evaluering og struktureret auditering af sikkerheden fra myndighedernes og ledelsens side.

Endvidere kræver ISM-koden, at et rederi skal have en medarbejder på land

med ansvar for sikker drift, der tillige fungerer som forbindelsesled mellem ledelsen på land og kaptajn og besætning om bord. Sikkerheds- og sikringsaudit afholdes mindst én gang årligt på alle skibe i flåden. Resultaterne præciseres, analyseres, måles og deles med henblik på at udbrede bedste praksis og løbende fremme en stærk sikkerhedskultur om bord. Desuden gennemføres der i årets løb særskilte inspektioner.

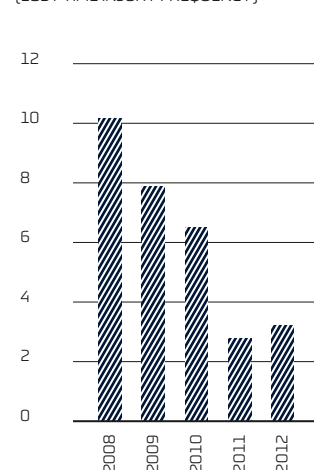
DFDS' sikkerheds-, sundheds- og miljøpolitik, som årligt revideres af ledelsen, tilstræber at skabe forbedringer gennem udvisning af aktivt engagement og lederskab på alle niveauer inden for shipping og logistik. For at leve op til dette skal alle ledere udvise en adfærd, som demonstrerer sikkerhed og ansvarlighed.

DFDS' sikkerhedspræstation på driftsområdet er et væsentligt element i "THE DFDS WAY", hvor implementeringen og udrulningen af globale systemer understøtter DFDS' driftsmodel i indsatsen for at opnå løbende forbedringer og anvende bedste praksis, uanset hvilket flag der sejles under. Et af kerneprincipperne for styring af skibe, der sejler under forskellige flag, er at sikre, at de højeste standarder under ét flag udbredes til resten af flåden via DFDS' sikkerhedsstyringssystem (SMS).

DFDS' sikringsplaner følger ISPS-koden, som har til formål at sikre mod terrorangreb og andre driftsafbrydelser. Der gennemføres løbende sikringsinspektioner i både shipping- og logistikaktiviteter. Audit afholdes i forbindelse med sikkerhedsaudit. Flåden deltager regelmæssigt i øvelser med forskellige landes beredskabstjenester for at træne besætningen, udveksle erfaringer og sikre, at skibene er forberedt på enhver eventuelitet.

Der føres kontrol med skibenes præstation i eksterne undersøgelser med hensyn til ulykker, hændelser og

LTIF PÅ DFDS PASSAGER- OG FRAGTSKIBE
(LOST TIME INJURY FREQUENCY)



tæt på-hændelser (near-miss) til søs, og månedligt gennemgås resultaterne af audit, der afholdes løbende. Denne tilgang omfatter klare mål for skibssikkerheden på forretningsenhedsniveau. Vores eksperter i søfartsstandarder, koncerndirektøren i DFDS' koncernfunktion People & Ships og den administrerende direktør mødes månedligt for at gennemgå skibenes sikkerhedsrelaterede præstationer. Et centralt element i denne proces er gennemgang af alle sikkerheds- og driftsrelaterede data fra skibe, så de er forberedt til inspektioner fra de maritime myndigheders side. Disse data udsendes til alle skibe og ledelsen på land.

Vi samarbejder med relevante nationale og internationale interessenter om sundhed og sikkerhed, bl.a. de nationale søfarts- og havnemyndigheder, Danmarks Rederiforening, British Chamber of Shipping, Nautical Institute, UK Passenger Shipping Association, International Chamber of Shipping's Passenger Ship Panel og Nordisk Komité for Passager-skibssikkerhed ("Nordkompass"). DFDS-

Rapporterede hændelser shipping*	2012	2011	2010	2009	2008
Tæt-på hændelser (gennemsnit pr. skib)	38,5	31,7	13,4	4,8	4,2
Frekvens af arbejdsulykker med fravær (LTIF)	3,3	2,9	6,6	8,0	10,2
Dødsfald	0	0	0	0	0

* Data omfatter ikke de lokale selskaber AB DFDS SEAWAYS (Litauen) og DFDS Logistics AS (Norge)

medarbejdere deltager i samarbejdsudvalgsmøder om sundhed og sikkerhed og samarbejder endvidere med leverandører om at identificere muligheder for at forbedre sikkerheden.

Undervisning og øvelser om situationer, hvor der er brug for førstehjælp, gennemføres ligeledes. Eksempelvis trænes hvert år hundredvis af officerer og alle besætningsmedlemmer i forskellige niveauer af redningsarbejde og grundlæggende eller avanceret førstehjælp. På alle passager- og fragtskibe gennemføres desuden ugentlige øvelser i omkring 15 forskellige scenarier, f.eks. evakuering til søs.

Væsentlige begivenheder i 2012

Alle skibe inspiceres og certificeres i henhold til international, EU og national lovgivning, herunder interne audit og sikkerheds- og sikringsinspektioner i overensstemmelse med forordninger og interne procedurer.

I 2012 var frekvensen af arbejdsulykker med fravær (LTIF)¹ 3,3, hvilket var en stigning fra 2,9 i 2011. Der blev registreret 38,5 tæt på-hændelser pr. skib, en stigning fra 31,7 i 2011. Stigningen afspejler en øget bevidsthed om sikkerhed, og antallet af rapporterede tæt på-hændelser forventes at stige i de kommende år på grundlag af øget fokus på forbedringer. Der var ingen dødsfald til søs i 2012.

ILO's konvention om søfarendes arbejdsstandarder, der finder anvendelse på alle DFDS-styrede skibe, træder i kraft i august 2013. Dette nye regelsæt fastlægger internationale minimumsstandarder for besætningens trivsel, fødevarer- og hygiejnesikkerhed samt sikkerhedsrelaterede forhold, som vil blive styret, certificeret og auditeret på samme niveau som sikkerhedsstyringssystemet.

I begyndelsen af 2012 blev LIVERPOOL SEAWAYS tilbageholdt i Karlshamn

i Sverige, indtil mangler var udbedret, bl.a. udskiftning af evakueringsstiger, der var for korte.

Fremtidige skridt/Forpligtelser indtil 2015

- Udrulning af en global platform med henblik på at fremme sikkerhedspræstationen på driftsområdet i hele flåden.
- Fastholdelse af udviklingen hen mod nul ulykker med fravær
- Rapportering af sikkerhedsdata for hele koncernen i 2014

SUNDHED OG SIKKERHED – PÅ LAND

Hovedpunkter

- Der blev ikke registreret dødsfald eller alvorlige hændelser i 2012
- Netværk af indsamlere af sikkerhedsdata i koncernen udviklet til månedlig rapportering af overordnede nøgletal for sikkerhedspræstation
- Trendanalyse af ulykker med personskade i 2012 udarbejdet til støtte for handlingsplaner om sikkerhed på arbejdspladsen i 2013
- Løbende samarbejde med brancheorganisationer i Storbritannien (Passenger Shipping Association og Port Skills & Safety Ltd.²) opretholdt

DFDS' sikkerhedsstyringssystem

Ledelsen i de enkelte lokale driftsenheder står for sikkerhedsstyringen med henblik på at sikre den rette fleksibilitet og indsats i forhold til risikoniveauet. Sikkerhedskontrollen øges således for aktiviteter, der frembyder højere risici (havneterminaler), i forhold til aktiviteter, der frembyder lavere risici (kontorer), f.eks. formaliserede inspektioner, der kun foretages på arbejdspladser med højere risici.

Den nationale og internationale sikkerhedslovgivning, som omfatter hele DFDS-koncernen, bygger på EU-lovgiv-

På følgende skibe blev der ikke registreret ulykker med fravær i 365 dage eller derover pr. 31. december 2012

Britannia Seaways	1.275
Primula Seaways	1.163
Ficaria Seaways	972
Anglia Seaways	681
Flandria Seaways	645
Dunkerque Seaways	556
Begonia Seaways	484
Freesia Seaways	483
Magnolia Seaways	482
Selandia Seaways	481
Suecia Seaways	421

ning, der giver mulighed for at udarbejde en intern sikkerhedsstyringsstandard for DFDS-koncernens aktiviteter på land på grundlag af en britisk sikkerhedsstyringsmodel. Systemet er beskrevet nærmere i et sikkerhedsrammedokument, et vejledningsdokument, der opstiller en model for sikkerhedsstyring af aktiviteter på land (havneterminaler [fragt- og passagerdrift], lagerbygninger og kontorer). Der er gennemført en risikoprioriteret audit i henhold til et sikkerhedsrammedokument til overholdelsesvurdering. Auditprogrammet videreføres i 2013 – igen på et risikoprioriteret grundlag.

Rapportering

I 2012 er der udviklet et netværk bestående af 43 individuelle "dataindsamlere", som dækker 59 driftssteder. Koncernens sikkerhedspræstationsdata kan derved indsamles centralt på månedsbasis og danne grundlaget for en månedlig rapport til ledelsen.

På grund af de store forskelle på tværs af driftsenheder og -steder er rapporteringssystemet både enkelt (så det ikke overbelaster små lavrisikoenheder), og alligevel avanceret nok til at sikre, at rapporteringen af

¹ Frekvens af arbejdsulykker med fravær (LTIF) er frekvensen af tabte arbejdsdage pr. en million eksponeringstimer. En tabt arbejdsdag er tid tabt på grund af en ulykke, der betyder, at et individ ikke er i stand til at udføre nogen af sine opgaver eller vende tilbage på arbejde som planlagt som følge af ulykken.

² PSSL er de britiske havnes brancheorganisation for sundhed, sikkerhed, kvalifikationer og standarder. Alistair Campbell, driftsdirektør i DFDS, er medlem af PSSL's bestyrelse som repræsentant for uafhængige britiske havne

ulykker med personskade er tilstrækkeligt detaljeret til, at der kan foretages en årsagsanalyse. Årsagsanalyse anvendes til at informere ledelsen om handlingstendenser og indgår i ledelsens handlingsplaner på sikkerhedsområdet for at sikre proaktiv sikkerhedsstyring.

Manuel håndtering samt situationer, hvor en person glider eller snubler, er identificeret som de væsentligste årsager til ulykker med personskade (både ulykker med fravær og mindre ulykker) i 2012. Da begge disse årsager i høj grad er noget, hver enkelt må være opmærksom på, tager indsatsen for at forbedre sikkerhedspræstationen i 2013 først og fremmest sigte på at skabe en generel sikkerhedskultur, hvor medarbejderne i højere grad tager personligt ansvar for sikkerheden. Skabelsen af en sikkerhedskultur komplementerer den generelle kultur i The DFDS Way (løbende forbedring i retning af at gøre DFDS til en organisation, der bygger på læring).

Sikkerhedspræstation

Sikkerhedspræstationen var generelt tilfredsstillende i 2012, idet DFDS ikke blev pålagt bøder eller lignende af tilsynsmyndighederne, ligesom 72 % af driftsenhederne rapporterede "ingen personskader".

Den vigtigste præstationsindikator, der anvendes, er "Frekvens af ulykker med personskade og fravær"³, som giver et overordnet statistisk mål, der muliggør direkte sammenligning af sikkerhedspræstationen (i) på tværs af alle DFDS' aktiviteter på land, (ii) mellem DFDS' aktiviteter til søs og på land og (iii) med eksterne organisationer (benchmarking).

Data om mindre ulykker med personskade indsamles også centralt, mens data om ulykkespotentiale (hændelser uden personskade, dvs. tæt på-hændelser og farlige observationer) indsamles i de enkelte driftsenheder og ikke på koncernniveau.

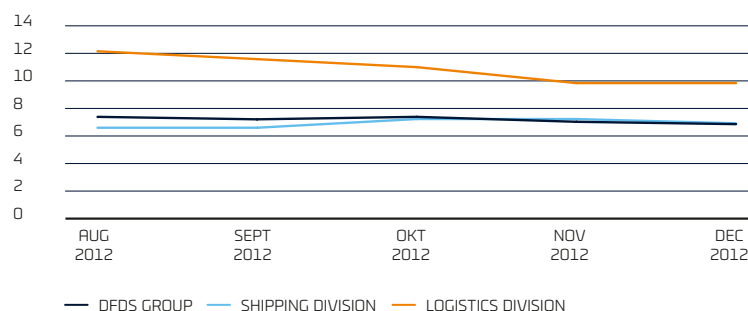
Sikkerhedspræstationsdata for 2012 anses for at repræsentere den "gennemsnitlige" sikkerhedspræstation og vil

Overordnet sikkerhedspræstation LTA1 2012*

Område	2012 Faktisk LTA (Jan-Dec)	Antal medarbejdere på land (årligt gns.)	Mande-timer (anslået)	Ulykkes-frekvens (AFR) på årsbasis Så lav som muligt (Nul er det ideelle)
Logistics Division	17	857	1.727.712	9,84
Shipping Division	22	1578	3.181.248	6,92
DFDS-koncernen	39	2821	5.687.136	6,86

* Frekvens af ulykker med personskade og fravær (Lost-Time Injury Accident Frequency Rate)

ULYKKES-FREKVENNS, GENNEMSIT (AFR)

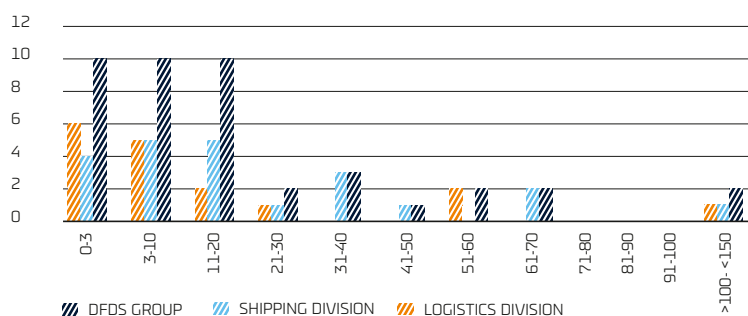


Skadesgrad (tabte arbejdsdage)

Område	LTA	Faktisk antal tabte arbejdsdage 2012	Gennemsnitligt antal tabte arbejdsdage pr. LTA	Justeret* antal tabte arbejdsdage pr. LTA
Logistics Division	17	344	20	13
Shipping Division	22	528	24	19
DFDS-koncernen	39	872	22	17

* Inkluderingen af enkeltstående ekstreme hændelser kan skævvride dataene for det gennemsnitlige antal tabte arbejdsdage pr. hændelse, hvilket resulterer i for stort sygefravær for den enkelte. Der har været to sådanne hændelser i 2012 med fravær på henholdsvis 134 dage og 123 dage (se diagrammet over fordelingen af tabte arbejdsdage). Udeladelse af disse to ekstreme hændelser giver et mere repræsentativt antal tabte arbejdsdage pr. LTA.

FORDELING AF TABTE ARBEJDSDAGE (HÆNDELSER)



³ Definition: Frekvens af ulykker med personskade og fravær (LTA-AFR) er frekvensen af tabte arbejdsdage pr. en million mandetimer (eksponeringstimer). En tabt arbejdsdag er tid tabt på grund af en ulykke, der betyder, at en person ikke er i stand til at vende tilbage på arbejde som planlagt som følge af ulykken.

således udgøre basislinjen for fremtidig præstationssammenligning og opstilling af forbedringsmål.

Diagrammet over ulykkesfrekvensen (AFR) viser i perioden august-december 2012 en generelt faldende tendens, som forhåbentlig vil fortsætte i 2013.

De væsentligste årsager til ulykker med personskade er situationer, hvor en person glider eller snubler, samt manuel håndtering, der tilsammen tegner sig for 57 % af alle ulykker med personskade. Personskade forårsaget af, at en person glider eller snubler, og af manuel håndtering (samt brug af håndværktøj og bugsering) kan primært tilskrives menne-skelige fejl begået af medarbejdere med et stort personligt ansvar for sikkerheden.

Årsagsanalysen viser, at det er nødvendigt at forbedre sikkerhedskulturen for at reducere antallet af ulykker med personskade. Der kræves altså en generel forbedring af medarbejdernes holdning til personlig sikkerhed og af deres personlige sikkerhedsadfærd snarere end en forbedring af eksisterende sikkerhedsstyringssystemer og praksis. Der vil blive sat ind på dette område i 2013, idet der tilbydes specialuddannelse inden for sikkerhed.

Sikkerhedsuddannelse i 2013

I begyndelsen af 2013 (den 6. marts) afholdes der i Immingham Terminal i Storbritannien et sikkerhedsseminar for netværket af sikkerhedsdataindsamlere med henblik på at udvikle et mere ensartet sikkerhedsstyringssystem på tværs af koncernen. Seminaret har også til formål at styrke dataindsamlernes rolle som "ambassadører for sikkerhed på arbejdspladsen" som led i den overordnede udvikling af sikkerhedskulturen i DFDS-koncernen.

DFDS har nu to kvalificerede undervisere til specialuddannelsen inden for sikkerhed – én i Immingham og én i Dover. De skal stå for undervisningen i sikker ledelse (IOSH [Institution of Occupational Safety & Health] Managing Safely), som er en eksternt godkendt sikkerhedsuddannelse af høj kvalitet for ledere og driftsledere). Der tilbydes også interne specialkurser i IMDG-koden (den internationale kode for søtransport af farligt gods).

KOMBINERET ÅRSAGSANALYSE FOR ULYKKER (LTA OG MINDRE ULYKKER)

Personskade	Kode	Årsag	Procent af det samlede antal arbejdsulykker
8	'B'	Nedstyrtende genstand	6%
3	'C'	Ramt af køretøj i fart	2%
9	'D'	Stødt ind i nagelfast genstand	7%
35	'E'	Manuel håndtering	28%
37	'F'	Gledet/snublet	29%
2	'G'	Personnedstyrtning	2%
1	'H'	Fanget under sammenstyrtet last	1%
3	'J'	Forbrændt (værksted)	2%
1	'M'	Skadet af dyr	1%
7	'N'	Håndværktøj	6%
9	'O'	'Andet'	7%
12	'T'	Bugsering	9%
127		I alt	100%

UDVIKLING AF SIKKERHEDSKULTUR SOM LED I THE DFDS WAY

The DFDS Way	Sikkerhedskultur
Kunderevet	Kunderne ønsker at bruge velrenommerede virksomheder, hvilket kræver gode sundheds-, sikkerheds- og miljømæssige forhold
Bedste praksis	Præstationssammenligning identificerer god praksis med henblik på udbredelse blandt koncernens forretningsenheder
Udnyttelse af koncernnetværk	Sikkerhedsstyringssystem for hele koncernen skaber et netværk af sikkerhedsrådgivere, der erstatter enkeltpersoner
Præstationskultur	Sikkerhedskulturen kræver, at den enkelte ændrer holdninger og adfærd. DFDS skal være en organisation, der bygger på læring.

Grunduddannelsen inden for sikkerhed skal i 2013 udbredes yderligere blandt medarbejderne. Det skal ske via en e-læringspakke bestående af online-moduler, der allerede er testet på flere lokationer i 2012. Denne metode sikrer en meget fleksibel og ressourceeffektiv tilgang til sikkerhedsuddannelse. Uddannelsen suppleres med korte interne kurser i en række forskellige sikkerhedsemner, f.eks. risikovurdering og undersøgelse af hændelser, der tilbydes medarbejderne som led i en mentorordning til udvikling af færdigheder i at anvende koncernens sikkerhedsstyringssystem.

Koncernens sikkerhedschef deltog i januar 2012 i et 18001-auditkursus

med henblik på eventuel anvendelse af denne internationale standard i DFDS-koncernen.

Næste skridt/Forpligtelser indtil 2015

- Øget brug af online undervisningsværktøj
- Yderligere undersøgelse af anvendeligheden af 18001-standardens om arbejdsmiljøledelsessystemer
- Risikoprioriteret auditprogram skal fortsætte
- Tilbagemeldinger fra seminarer skal danne grundlaget for specifikke tiltag
- Støtte til forbedringstiltag på individuelle arbejdspladser på basis af årsagsanalyse

MEDARBEJDERE OG LOKALSAMFUND

VORES MÅL ER AT VÆRE EN FORETRUKKEN ARBEJDS-
GIVER, AT VÆRE **VÆRDSAT AF VORES MEDARBEJDERE**
OG AT NYDE TILLID I DE LOKALSAMFUND, VI OPERERER I

Hovedpunkter

- 5.900 medarbejdere i 20 lande
- Internt lederudviklingsprogram Zoom med 400 deltagere siden 2009
- Nyt Shipping & Logistik Trainee program
- Internt udviklingsprogram for specialister, FOCUS

VORES TILGANG

DFDS' personaleledelse tager udgangspunkt i The DFDS Way, som beskriver de principper, DFDS drives efter, og den måde, vi ønsker, at medarbejdere skal agere på i DFDS.

I vores arbejde med de menneskelige ressourcer (HR) og samfundsansvar (CR) har vi især fokus på medarbejdernes sundhed, sikkerhed, tryghed, uddannelse og karriereudvikling samt diversitet og arbejdsforhold.

HR-POLITIKKER

DFDS har udviklet en række fælles politikker på områder som international ledelse, evaluering, uddannelse og udvikling af medarbejdere, løn og bonus, arbejdstid, medarbejdertrivsel, rekruttering, arbejdsstandarder, etik, klager samt firmabiler.

Der er udarbejdet politikker for brug af alkohol/stoffer, medarbejderudvikling og erstatning af officerer, og der arbejdes målrettet hen imod fælles politikker for diversitet og fastholdelse af medarbejdere.

Mange af disse politikker fremgår af DFDS' etiske retningslinier, en såkaldt Code of Conduct, der giver rammer for, hvordan man bør agere som medarbejder i DFDS. Dette gælder i forhold til samarbejdet med kunder og leverandører samt omverdenen generelt, herunder miljø, arbejdsforhold, sikkerhed, sundhed, økonomiske transaktioner.

Som et næste skridt forventes en whistleblower-ordning etableret til brug for anonyme henvendelser om alvorlige brud på retningslinierne.

Diversitet

Mangfoldighed vil spille en afgørende rolle i DFDS' fremtidige vækst. Vi mener, at forskellige kompetencer og måder at se verden og møde udfordringer på, vil styrke mulighederne for at opfylde vores strategi og vision. Arbejdsstyrken i DFDS bør være multikulturel og mangfoldig for at afspejle det samfund, vi lever og arbejder i.

Mangfoldighed blandt medarbejdere og ledere er vigtig for os, og vi ønsker flere kvinder i seniorlederstillinger. Dette ligger i god forlængelse af et lovforslag fra det danske Ligestillings- og Kirke-ministerie, der pålægger de ca. 1.100 største virksomheder, herunder DFDS, at fastlægge mål for antallet af kvinder i bestyrelser. I dag består ca. 27 % af DFDS' bestyrelse af kvinder, og det er vores ambition at øge andelen af kvinder til mindst 33 % inden for de næste fire år og til mindst 40 % i 2020.

På basis af DFDS' politik er der udarbejdet en handlingsplan, som indeholder konkrete kort- og langsigtede initiativer. Hvert år vil vi rapportere om vores mål og fremskridt på disse områder.

Ny i DFDS

Vi har introduceret en omfattende Group Induction Policy, for at hjælpe nye medarbejders introduktion til deres funktion og virksomhedskulturen samt arbejdsmiljøet. Politikken medfører, at alle ledere får en vejledning til at sikre, at de nye medlemmer af deres team modtager en systematisk indføring, som er i overensstemmelse med vores kerneværdier, The DFDS Way og vores præstationsdrevne kultur.

Test i DFDS

Som led i rekrutteringsprocessen i DFDS anvendes tests som et dialogværktøj, men ikke til test af kandidater. Med købet af Norfolkline opstod et behov for tilpasning af brugen af sådanne tests til én fælles testudbyder. I løbet af sommeren 2012 har vi analyseret flere internationale udbydere og besluttet at bruge Thomas International som det fremtidige testværktøj. Certificering og implementering foregår i perioden 4. kvartal 2012 og 1. kvartal 2013. Sammen med beslutningen om det nye testværktøj er der defineret en gruppepolitik om test generelt, som beskriver anvendelsen af test i DFDS, herunder vores etik ved brug af test.

HR ORGANISATION: PEOPLE & SHIPS

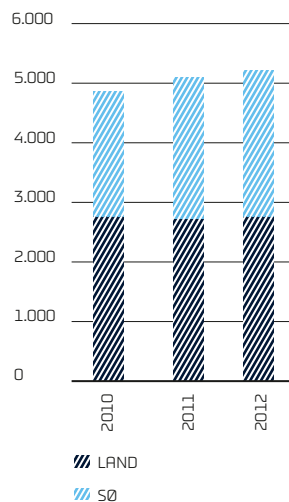
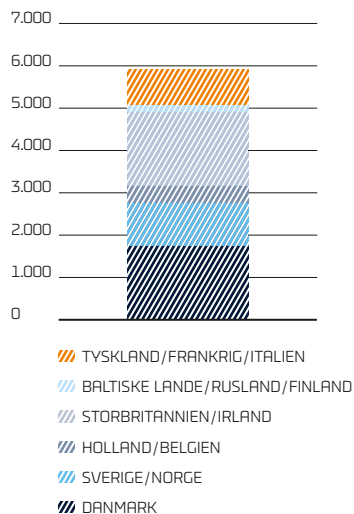
Ansaret for HR ligger i koncernfunktionen People & Ships. Funktionen er ansvarlig for personalet og personaleudvikling i såvel vores to divisioner, Shipping og Logistik, som i de centrale funktioner, herunder teknisk organisation og drift af skibe.

Medarbejdere til søs og på land arbejder under en række kollektive overenskomster, som er forskellige alt efter besætningsmedlemmers anciennitet og rang/lønklasse samt det flag, der sejles under.

HR- og CR-indsatsen koordineres af DFDS' Director, Environment & Sustainability, som er formand for DFDS' CR Komite og med reference til koncerndirektøren (Executive Vice President) for People & Ships. På denne måde sikres sundheds- og sikkerhedsledelse af høj kvalitet til søs og på land i overensstemmelse med The DFDS Way.

Samarbejde og lokale forhold

Tre HR-direktører refererer til koncerndirektøren for People & Ships og

MEDARBEJDERE FORDELT PÅ LAND OG SØ
(ANTAL MEDARBEJDERE)**MEDARBEJDERE PR. LAND ULTIMO ÅRET, 2012**
(ANTAL)

DFDS OG DMMA INTRODUCERER NYSKABELSE I OVERENSKOMST

DFDS og Dansk Metals Maritime Afdeling (DMMA) udviklede i 2012 i fællesskab en nyskabende aftale i Danmark om etablering af en social fond. DMMA's medlemmer i servicefunktioner på en række danske passagerskibe får via udbetalinger fra fonden mulighed for at reducere deres arbejdstid med lønkomensation, hvis de på grund af sygdom eller af andre årsager ikke længere kan magte et fuldtidsjob. Derved får de mulighed for at bevare deres sociale tilknytning til arbejdspladsen.

Fonden, der er oprettet med støtte på en million kroner fra Lauritzen Fonden, samt støtte fra DFDS' Jubilæumsfond, finansieres via indbetalinger fra DMMA's medlemmer og DFDS. Disse indbetalinger er en del af overenskomstaftalen mellem DFDS og DMMA. Udbetalingerne besluttet af en fondsbestyrelse bestående af medlemmer fra DFDS og DMMA. Formandsposten, der går på skift mellem DFDS og DMMA, indehaves i øjeblikket af koncerndirektøren for People & Ships. DFDS ser gerne sådanne aftaler udbredt til flere områder.

samarbejder med lokale chefer, så der sikres forståelse og respekt for lokale forhold. Det gælder bl.a. samarbejdet med medarbejdere i sundheds- og sikkerhedsudvalg, i samarbejdsudvalget og i fagforeninger.

DFDS lægger vægt på en åben og tillidsfuld dialog med fagforeninger og medarbejdere, som desuden opfordres til at drøfte eventuelle spørgsmål med den relevante HR-direktør.

Der blev i 2012 ikke registreret bøder, sagsanlæg eller regelbrud på HR-området.

INDSATSOMRÅDER I 2012

Forbedringer efter medarbejderundersøgelsen

Vores medarbejderundersøgelse blev sidst gennemført i 2011. Undersøgelsen gennemføres hvert andet år og dækker alle medarbejdere i DFDS. Undersøgelsen indikerede et behov for yderligere tiltag inden for 'Personlig & professionel udvikling'. Som et resultat heraf, er der introduceret et nyt træningsprogram, FOCUS, for specialister og nøglemedarbejdere. Vi gennemførte to programmer i 2012 med stor succes og planlægger at gennemføre tre programmer i 2013.

Træning for kundeprojekt

I forbindelse med DFDS' kundeprojekt, Customer Focus Initiative (se side 16-17 for en introduktion til dette projekt), er der opstået et behov for træning i kundefokus. HR har derfor indledt udvikling og tilrettelæggelse af et sådant træningsprogram, som bl.a. vil bestå af salgstræning, kundeservice, kompetenceudvikling m.m.

Ledelsestræning

DFDS driver et internt program for ledelsestræning (ZOOM). Siden 2009 har 400 ledere deltaget i programmet. I 2012 blev der afholdt en koncentreret version af ZOOM for topledelsen.

Integration af CR i HR

For at styrke fokus på CR og integrationen i DFDS' HR-arbejde blev der i 2012 oprettet en arbejdsgruppe med repræsentanter fra forskellige dele af organisationen. Inden for CR-området People & Community er der især fokus på inklusion, social indvirkning og DFDS som arbejdsplads. En del af arbejdet består i at definere KPI'er for disse områder.

Trainees

Sammen med Danmarks Rederiforening er der udviklet et nyt uddannelsesprogram, som har betydet, at vi har rekrutteret seks internationale trainees fra september 2012. Disse har påbegyndt en to-årig uddannelsesperiode, der består af grundig uddannelse i vores forretningsområder kombineret med teoretisk træning i skole. Rekruttering af yderligere seks praktikanter i 2013 er allerede påbegyndt.

Efteruddannelse

I forbindelse med fornyelsen af overenskomster i 2012 opnåede DFDS, og skibsredere i øvrigt, enighed om en række punkter med Dansk Metals Maritime Afdeling (DMMA). Det er nu muligt for søfarende medarbejdere, der er medlemmer af fagforeningen, at påbegynde en uddannelse, hvis vedkommende ikke har en uddannelse eller kun en kort uddannelse.

Parterne har diskuteret, hvordan ovenstående skal finansieres og er blevet enige om at søge forskellige fonde om støtte. Desuden kan den enkelte søfarende, der indgår en aftale med DFDS om en sådan uddannelse, være med til at finansiere uddannelsen via en lavere løn i uddannelsesperioden.

Overenskomster med DMMA omfatter de fleste medarbejdere i catering og ca. halvdelen af de øvrige medarbejdere (dæk/maskine).

Lærepladsordning for skibe under UK-flag

På grund af den demografiske profil på vores søfartsmedarbejdere på skibe under UK-flag forudses det, at en stor del af vores helbefarne matroser går på pension i løbet af de næste 2-5 år. Derfor har vi i samarbejde med Merchant Navy Training Board og British Chamber of Shipping sikret midler til lancering af en lærepladsordning for lokale unge i Dover-området. Der er indledt et samarbejde med lokale skoler for at tiltrække de rigtige kandidater. Lærepladser kombineres med Seasonal Car Deck Marshall-stillingen, som betyder, at kandidaterne i lavsæsonen går i skole for at få en maritim uddannelse. I højsæsonen vender de tilbage på skibene som Car Deck Marshalls og får således praktisk arbejde til søs. Programmet blev sat i gang i november 2012 og efter 18/24 måneder uddannes de første 'lokalt opvoksede' helbefarne matroser, lige i rette tid til at tage over, når de første går på pension.

Samfundsrelevant støttearbejde

Relationer til lokalsamfund er hovedsageligt lokalt forankret, og DFDS informerer løbende medarbejdere om lokale tiltag som frivilligt arbejde og indsamlingsprojekter initieret af medarbejdere. Herigenem demonstreres DFDS' værdier og inspirerer andre til lignende initiativer.

Dette suppleres af initiativer på tværs af koncernen, herunder med støtte fra Lauritzen Fonden. Et eksempel er DFDS' løbende samarbejde med den delvist offentligt finansierede virksomhed High Five (highfive.net), der formidler job til unge dømt for kriminalitet. Formålet er at give deltagere mulighed for at vende tilbage til en normal tilværelse. DFDS har i øjeblikket fem unge ansat som led i samarbejdet og indtil videre har ca. 30 unge været ansat, hvoraf 60 % har fået fast job.

Et andet eksempel er julefrokoster for hjemløse, der blev afholdt i december i Oslo og København med deltagelse af ca. 200 hjemløse i begge byer. I Oslo blev arrangementet holdt på CROWN OF SCANDINAVIA i samarbejde med Net-

tbus og Frelsens Hær. I København blev julefrokosten holdt på PEARL SEAWAYS i samarbejde med Mission for Hjemløse. Besætningen arbejdede på frivillig og ulønnet basis.

Adfærd – The DFDS Way

Gennem hele 2012 har der været organiseret og afholdt programmer med træningssessioner for 'Performance Management – The DFDS Way' rettet mod ledere og supervisors i hele DFDS Seaways, inklusive skibe fra Sverige, Norge, Holland, Belgien, Tyskland og UK, samt DFDS Logistics.. Formålet med programmet var at give lederne et sæt værktøjer til effektiv måling og styring af præstationer samt fremme en præstationsdrevet kultur.

Fremtidige skridt/forpligtelser 2016

- Udvikle og implementere et HR-ledelsesinformationssystem på tværs af koncernen
- Etablere træningsprogram for Customer Focus Initiative
- Implementere politik for mangfoldighed
- Rapportere om mål og udvikling vedrørende mangfoldighed
- Skabe karriereveje for medarbejdere

MILJØ

DET PRIMÆRE MÅL ER AT REDUCERE EMISSIONER OG I PARTNERSKAB MED INTERESSETER AT MEDVIRKE TIL EN **EFFEKTIV OG VELOVERVEJET UDVIKLING** AF REGLERNE PÅ MILJØOMRÅDET

Hovedpunkter

- Bunkerforbrug reduceret med 10% over fem år
- Over de næste fem år skal bunkerforbruget sænkes med yderligere 5%
- DFDS' miljøarbejde bygger på effektiv vidensdeling med afsæt i lokale og centrale initiativer
- Strategi og planer for overgang til lavere svovlindhold i 2015 på plads

Vores tilgang

DFDS indsats på miljøområdet er styret af vores miljøpolitikker, som er udarbejdet af selskabets ledelse og godkendt af selskabets bestyrelse.

Rammerne for miljøindsatsen og rapporteringen fastlægges af DFDS' CR-komite, der har selskabets Director of Sustainability & Public Affairs som formand. Den daglige miljøindsats drives primært af teknisk organisation samt af afdelingen Sustainability & Public Affairs. Begge afdelinger er en del af People & Ships-organisationen.

Især drives indsatsen kraftigt fremad af lokale initiativer og enkelte afdelinger og medarbejdere i henhold til The DFDS Ways målsætninger om konstant udvikling og effektiv deling af 'Best Practices'.

DFDS miljøberetning beskæftiger sig såvel med initiativer til søs som til lands.

Til søs

Arbejdet med at reducere brændstofforbruget og dermed CO₂-emissionerne til søs består af tre hovedindsatsområder:

A: Grænsefladen mellem skib og land

Det drejer sig bl.a. om sejlplaner, ankomst- og afgangstider, koordinering mellem skib og land ved ankomst og afgang, lasteplanlægning og lastning mv. Målet er at sikre skibet kortest muligt havneophold med henblik på at få mest mulig tid på havet, således at farten

kan nedsættes og brændstofforbruget reduceres.

B: Teknisk optimering

Teknisk optimering omfatter bl.a. e-navigation, herunder it-programmer, der kan planlægge optimale sejlads på basis af detaljerede informationer om skibet og ruten samt løbende informationer om strøm, vanddybde, bølgeretning og -højde, vind, optimering af skibets trim mv. Endvidere indgår optimering af maskiner, brug af til mere energioptimerede propellere og ror, rengøring af skibsbunde og besparelser i energiforbruget om bord, hvilket omfatter hundredvis af tiltag til pumper, opvarmning, belysning mv.

C: Adfærd ombord

De enkelte medarbejdere og teams kan med deres adfærd påvirke udviklingen i energiforbruget markant. Der er allerede sket en betydelig holdningsudvikling, således at hver enkelt i højere grad har et mål om at bidrage til en reduktion af energiforbruget. For at understøtte denne udvikling har DFDS valgt at uddele en særlig Oliepris, som hvert kvartal gives til det skib i flåden, der er bedst til at udveksle erfaringer om initiativer til bunkersoptimering, som er opnået via indsatsen om bord. Idet alle skibe deltager i afstemningen om en vinder, sikres det, at alle skibe får oplysninger om de øvrige skibes tiltag, så ideer og erfaringer udveksles effektivt. Det betyder, at der helt i henhold til The DFDS Way udvikles 'best practices' på miljøområdet.

Love og reguleringer

Søfartens miljøindsats er endvidere styret af de internationale og regionale konventioner og miljølove, der løbende vedtages og implementeres på søfartsområdet. For DFDS' vedkommende drejer det sig især om konventioner og love, der besluttet af FN's søfartsorganisation IMO (International Maritime Organisation) samt EU og de enkelte landes regeringer.

Hovedparten af de regelsæt, der har betydning for søfartens indsats for at begrænse forurening fra skibe, er en del af den såkaldte MARPOL-konvention.

MARPOL-konventionen regulerer således anvendelsen af miljøfarlige stoffer, håndteringen og udledning til havmiljøet af potentielt miljøskadelige stoffer (f.eks. almindeligt spildevand, olieholdigt vand eller ballastvand) samt udledning til atmosfæren af potentielt miljøskadelige stoffer som CO₂, Nox, og svovl fra skibets maskiner.

Endvidere er den såkaldte AFS-konvention styrende for anvendelsen af bundmaling på skibe.

De rutiner og processer, som overholdelsen af disse regelsæt kræver, er beskrevet og dokumenteret i rederiets sikkerhedsstyringssystem ISM (International Safety Management), som findes i en komplet, opdateret udgave på alle skibe og vedligeholdes og opdateres af afdelingen Marine Standards.

Rederiet og de enkelte skibe bliver løbende auditeret, både af myndigheder og internt, for at sikre, at regelsættene og de nødvendige rutiner er kendt og overholdes.

På land

På land følges den normale lovgivning i EU og i de enkelte lande.

Miljøindsatsen på land er dels initieret af en afdeling for "health, safety and the environment", som hører under afdelingen Sustainability & Public Affairs i People & Ships-divisonen. Hertil kommer tiltag iværksat af de lokale ledelser.

På land er vi f.eks. forpligtet til at overholde lovgivning vedrørende klimaforandring, f.eks. Carbon Reduction Commitment (CRC) i Storbritannien – en statslig ordning, der skal fremme mellemstore og

store energiforbrugeres energieffektivitet. I havne og terminaler arbejdes målrettet på at forbedre energieffektiviteten i bygninger, anlæg og udstyr.

Som et led i vores kundeservice er virksomhedens logistikhederne i Belfast, Brügge, Gent, Göteborg og Helsingborg ISO 14001 EMS-certificeret.

Miljøriscici

De vigtigste kommercielle risikofaktorer er ændringer i miljøregulering samt stigninger i energipriser. Miljøpolitikken indeholder retningslinjer for analyse af omkostninger forbundet med nye regelsæt og deres implementering samt omkostninger til eventuelle løsninger.

Lovgivning om svovlindhold i bunker

En særlig risiko udgøres af introduktionen i 2015 af IMO-regler om ikke at anvende brændstof med mere end 0,1 procent svovl i brændstoffet i et særligt kontrolområde, der udgøres af Østersøen, Nordsøen og Den Engelske Kanal. Der er en risiko for, at de stærkt forhøjede brændstofpriser for den svovlfattige olie og dermed generelt forhøjede omkostninger for søtransport, i visse transportkorridorer vil kunne føre til et såkaldt modalt skifte, hvor en større del af fragtkunderne i stedet vil vælge landbaserede transportløsninger, hvilket vil medføre utilsigtede miljøproblemer på land.

DFDS følger en innovativ kurs for at møde denne udfordring og undersøger løsninger med anvendelse af ny teknologi. DFDS indledte i 2008 et samarbejde med Alfa Laval og MAN Diesel om afprøvning

af ny scrubberteknologi på fragtskibet Ficaria Seaways og blev dermed pioner for anvendelse af svovlscrubber på et skibs hovedmaskine. Scrubberen renser skibes udstødningsrøg for svovldioxid og til dels partikler. Lloyds har deltaget i afprøvningen og auditeringen af resultaterne for udstyret. Udover teknisk udvikling af det marine scrubbersystem har DFDS desuden deltaget i udviklingen af det regelværk, som ligger til grund for anvendelsen af scrubbere.

Trods de gode resultater på FICARIA SEAWAYS, sætter en række faktorer dog grænser for anvendelsen af scrubbere, bl.a. scrubberens størrelse og vægt, installationens kompleksitet samt skibets stabilitet og alder. Der søges derfor fortsat dialog med EU om støtte til denne miljøinvestering.

Alternative brændstoffer er også under overvejelse. Flydende naturgas (LNG) kan være egnet på visse nye skibe, men forsyningskæden, prisen og implementering i praksis kræver yderligere undersøgelse og udvikling. Selv om skibsfarten er klar til at investere, frygter vi og vores konkurrenter, at det vil tage længere tid at skifte til alternative løsninger for skibe, end tidsfristen i EU-direktivet tillader.

Krav om rensning af ballastvand

Ligeledes vil et kommende regelsæt for rensning af ballastvand, som skal sikre imod spredning af invasive arter via ballastvand, være en stor udfordring for rederierne, idet det vil kræve investeringer i renseanlæg om bord, forhøjet tankkapacitet mv.

Design Index for skibe (EEDI)

Der er i regi af IMO og EU vedtaget et såkaldt Energy Efficiency Design Index (EEDI), der stiller krav til energieffektiviteten i skibes design med henblik på at reducere emissioner af CO₂ fra skibe.

Der er dog endnu ikke fastlagt et EEDI for ro-ro og ro-pax skibe, idet der endnu ikke er fundet en beregningsmetode, der vil være retvisende og anvendelig for denne type skibe. DFDS deltager i dialogen og arbejdet med at finde en retvisende og anvendelig beregningsmetode, der tager hensyn til de særlige forhold, der gør sig gældende for denne type skibe.

FREMSKRIDT I 2012

CO₂-intensitet

Hovedkilden til udledning af CO₂ er skibenes forbrug af brændstof (bunkersolie). Det samlede absolutte forbrug ændres over tid i takt med ændringer i flåden. For at kunne følge udviklingen på et transparent og objektivt grundlag, måles forbruget derfor i gram pr. bruttoton (GT) pr. nautisk mil (g/GT/nm).

Mål for reduktion af CO₂-udledning med 10 % blev nået i 2012

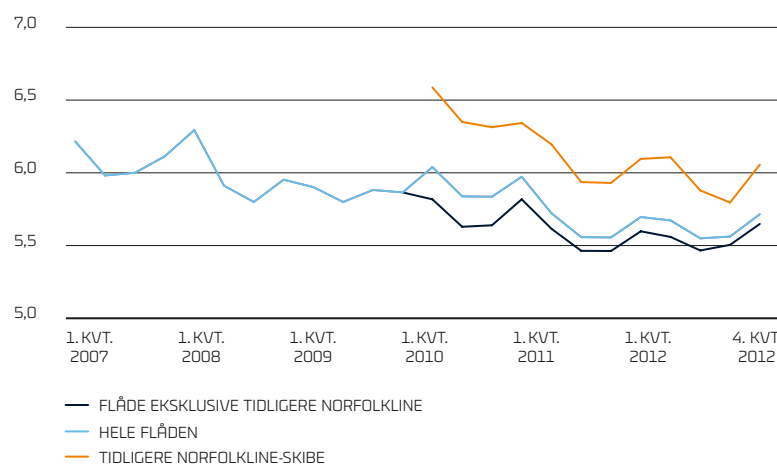
Der er dog sket en væsentlig ændring af DFDS' flåde i den periode, hvor bunkersforbruget er blevet systematisk målt og fulgt op på. Med overtagelsen af Norfolkline, fik DFDS et betydeligt forretningsområde i Den Engelske Kanal, således at forholdet mellem ro-ro- og ro-paxskibe og blev ændret. Ro-pax-skibe, og især skibene på de korte ruter på Den Engelske Kanal, er mere brændstofkrævende, og dette påvirker niveauet for besparelser på energiforbruget. Endvidere har det betydning, at DFDS i de første fem år har kunnet udnytte en række lettere tilgængelige muligheder for at opnå besparelser.

På trods heraf har vi nu opstillet et mål om at reducere brændstofforbruget pr. nautisk mil pr. grt. med yderligere fem procent inden 2017.

I 2012 var det gennemsnitlige forbrug i g/BT/Nm 1,9 % lavere end i 2011 for hele flåden.

Som det fremgår af figuren, er der som følge af en ændret flådeprofil efter overtagelsen af Norfolkline forskel på udviklingen for brændstofforbruget på tidligere Norfolkline-skibe og tidligere DFDS-skibe. Der ses dog for alle typer skibe den samme udviklingstrend i retning af et støt faldende bunkersforbrug.

BUNKERFORBRUG FOR DFDS' FLÅDE 2007-2012
(GENGEMSNITLIGT BUNKERFORBRUG, G/BT/NM)



FLÅDE INKL. NORFOLKLINE-SKIBE FRA 2010 [G/GT/NM]

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Bunkerforbrug, g/GT/Nm	5,95	5,84	5,68	5,75	5,39	5,38
Reduktion fra 2007, %	n.a.	1,85	4,52	3,27	9,33	9,50
Reduktion p.a., %		1,85	2,72	-1,31	6,26	0,19

FLÅDE EKS. NORFOLKLINE-SKIBE [G/GT/NM]

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Bunkerforbrug, g/GT/Nm	5,95	5,84	5,68	5,51	5,27	5,28
Reduktion fra 2007, %	n.a.	1,85	4,52	7,38	11,39	11,18
Reduktion p.a., %		1,85	2,72	2,99	4,33	-0,23

SPARER ENERGI MED LED-PÆRER

Et eksempel på de mange små initiativer, der tages om bord, ses bl.a. på de tre Dover-Dunkerque-skibe, hvor belysningen i høj grad lever op til DFDS' mål om at sænke energiforbruget og reducere udledningen af CO₂. Over det seneste år er næsten 90 % af pærerne i passagerområdet udskiftet med LED-pærer. I alt er der skiftet 2.346 pærer, hvilket giver en besparelse på 94.376 watt i timen for alle tre skibe. De store 800 og 400 watt floodlight-pærer på dækket udskiftes med 86 eller 56 watt LED-pærer, hvilket giver en besparelse på yderligere på 29.754 watt i timen.

Som det fremgår af tabellerne er målet om en reduktion på 10 % fra 2007 til 2012 nået (11,18%), hvis Norfolkline-skibene ikke medregnes. Hvis disse medregnes, er reduktionen i perioden 9,5%. Hvis hverken de tidligere Norfolkline-skibe eller øvrige skibe indsat på Kanalen i 2012 medtages, var reduktionen 18,4%.

Ship Energy Efficiency Management Plan (SEEMP)

Den 1. januar trådte en ny regel i kraft. Alle skibe over 400 GT skal have en såkaldt Ship Energy Efficiency Management Plan (SEEMP). SEEMP er et IMO-initiativ, der har som mål at forbedre energieffektiviteten på skibe. DFDS var godt forberedt til at implementere planen, idet vi allerede har en veldokumenteret

og struktureret indsats for at planlægge og iværksætte energieffektiviseringstiltag, herunder måling og opfølgning. SEEMP kan uden videre integreres i DFDS vedligeholdssystem Sertica, som medarbejdere på skibene er uddannet i at anvende.

Forbedringer for logistikaktiviteter

På land bliver havne- og terminalfaciliteter og distributionsknudepunkter ligeledes mere energieffektive, bl.a. gennem etableringen af energistyringsteam (Energy Management Teams – EMT). I Larkhall og Belfast er der f.eks. installeret ny og mere effektiv køleteknik, der forventes at give en årlig elbesparelse på 30%. Der anvendes stadig mere miljøeffektive trailere og kølevogne, herunder i samarbejde med kunder som f.eks. supermarkeds kæden ASDA i Storbritannien om brug af dobbeltdækkertrailere for at reducere udledningen af drivhusgasser pr. transporteret palle. Endvidere deltager DFDS i et offentligt forsøg i UK og Nordirland om at teste særligt lange trailere, der vil nedsætte energiforbruget pr. transporteret enhed.

Der foregår et løbende samarbejde med leverandører om brug af mere brændstoføkonomiske lastbiler, ligesom vi løbende investerer i en udskiftning af lastbilflåden med de mere energieffektive og miljøvenlige EURO 5-lastbiler. I løbet af året er DFDS nået op på en andel af EURO 5-lastbiler på 50 % af selskabets 150 lastbiler. I Peterborough er hele flåden nu udskiftet med EURO 5-lastbiler.

En række lokale initiativer er i årets løb blevet gennemført for at reducere antallet af kørte kilometer uden last, således at energiforbruget kan nedsættes. Der er særlig fokus på planlægning og brug af IT-værktøjer. I dette arbejde er det en særlig fordel, at trailere og containere er samlet i større pools, så der kan planlægges mere effektivt.

Miljøsamarbejde og partnerskaber

Der kan opnås betydelige miljøfordele ved at skabe fælles løsninger i samarbejde med leverandører, kunder, myndigheder og andre partnere.

Ud over det omfattende samarbejde med Alfa Laval, MAN og de danske miljømyndigheder om udviklingen af en svovlscrubber (omtalt ovenfor), har DFDS i 2012 samarbejdet med flere samarbejdspartnere om miljøinitiativer. Hertil hører bl.a. følgende projekter:

Højeffektivt vand-rensesystem

DFDS har indbygget og testet et nyt system til rensning af olieholdigt lænsevand på PEARL SEAWAYS, som er mere effektivt og pålideligt, hurtigere og billigere i drift end eksisterende anlæg samt certificeret i henhold til IMO's regler. Anlægget har en renssevirkning, der langt overstiger kravet om max 15 ppm (parts per million) olierester i lænse vandet. Med det nye system er der mindre end 5 ppm i lænse vandet.

Katalytisk reaktor på PETUNIA SEAWAYS

Producenten og leverandøren MAN har udviklet en ny effektiv katalytisk reaktor, der effektivt kan rense røg fra skibe for Nox'er. En pilotmodel er i 2012 blevet indbygget i maskinrummet og skorstenssystemet på PETUNIA SEAWAYS og testes nu i almindelig daglig drift på Nordsøen.

Landstrøm

Som et led i bekæmpelsen af udledninger til luften i havneområder, har DFDS siden 2010 i henhold til reglerne anvendt brændselsolie med et svovlindhold på mindre end 0,1% under havneophold. Det har lokalt medført en reduktion af luftforureningen med svovl på 90 %. I nogle havne fjernes ligeledes kvælstofoxider (NOx) ved hjælp af katalysatorer. Endvidere arbejder DFDS løbende på at reducere eventuelle støjgener fra skibenes elproduktion, ventilationssystemer og havneoperationer ved hjælp af lokale foranstaltninger.

Et yderligere effektivt redskab til forbedring af miljøet i havneområder er etableringen af landstrømsanlæg på land og på skibe, så skibene kan forsynes med strøm fra det almindelige elnet på land under havneophold. DFDS har indledt et samarbejde med havnen i Gent, Volvo Group samt EU, som vil støtte projektet med EUR 1 mio., om udvikling af landstrøm i havnene i Gent, Immingham og Göteborg samt på de seks skibe, der anløber disse havne. DFDS' investering i projektet er på ca. DKK 50 mio., og det forventes, at disse anlæg kan startes som en test af landstrøm allerede i 2014. De pågældende havne og skibe er valgt, da betingelserne for etablering af landstrøm er bedst opfyldt her. Det vedrører bl.a. skibenes liggetid i havnene, forventning om skibenes langsigtede forbliven på ruterne, forholdene i havnene og ombord på skibene.

Dialog med naboer

Både på vores terminaler, for eksempel havneterminalen i Rotterdam, og skibe,

NYE SEJLTIDER SPARER BRÆNDSTOF

Den 2. april 2012 blev afgangstiderne for de to passagerskibe på ruten København-Oslo ændret for at reducere olieforbruget. Med afgang et kvarter tidligere og ankomst et kvarter senere fik skibene en halv time mere til søs hver dag. Det medfører en reduktion i olieforbruget på over to tons pr. skib om dagen, eller en reduktion i emissionerne af CO₂ på over 6,4 tons pr. skib om dagen.

for eksempel mellem Oslo og København, har og ønsker DFDS fortsat at udvikle en god dialog med naboerne om eventuelle gener, som skibstrafikken kan medføre, og om hvordan vi i fællesskab kan mindske generne og skabe forståelse parterne imellem via møder, nabobesøg og andre initiativer.

Affaldsbehandling, genanvendelse af skibe

Affald produceres i forbindelse med de fleste aktiviteter om bord på skibe og i logistikcentre. Olie, kemikalier og vand til rengøringsformål skal behandles i overensstemmelse med miljølovgivningen (se afsnit om rensning af lænse vand ovenfor).

På passagerskibene på Osloruten har rederiet i samarbejde med et eksternt firma og i overensstemmelse med de regelsæt, der gælder i de lande, hvor skibene anløber, udviklet en særlig effektiv og miljøvenlig totalplan for håndtering af og bortskaffelse af affald fra driften af skibene, bl.a. køkken, passagerafdeling mv.

Ophugning af skibe sker i henhold til IMO's forslag til Hong Kong-konventionen af 2009, og vil fremover ske i henhold til de regelsæt, der diskuteres og forventes vedtaget af EU i nærmeste fremtid. DFDS havde ingen ophugningsaktiviteter i 2012.

Fremtidige skridt/Forpligtelser indtil 2015

- Videreudvikling af plan for reduktion af bunkerforbruget med fem procent over de næste fem
- Fortsat fokus på reduktion af energiforbruget om bord på skibe ved lokale og centrale initiativer
- Øge antal af EURO 5-lastbiler
- Investering i elforsyning fra land
- Fortsat test af katalytisk reaktor til fjernelse af NOx-emissioner
- Investering i teknologisk udstyr til rensning af røg for svovl

KUNDER

VORES MÅL ER AT SKABE OG BESKYTTE VÆRDI FOR FRAGTKUNDER OG PASSAGERER OG VÆRE DERES FORETRUKNE LEVERANDØR

Vores tilgang

DFDS' tilgang til alle kunder bygger på de fem elementer i DFDS Guiding Stars retningslinjer for kundeservice. Vi anser disse for at være de vigtigste byggesten til kundeservice, uanset om det drejer sig om en restaurant på et af vores skibe eller fragtkunder, der forventer deres produkter leveret til tiden og i god stand.

Vi er bevidste om, at kunder i stigende grad ønsker indblik i virksomheders politikker og praksis for samfundsansvar (CR), og det er vores mål at informere klart om DFDS' CR-politikker og praksis i denne rapport. Af særlig relevans for DFDS' kunder er sikkerhed, sikring og transportydelsens indvirkning på miljøet. Disse emner er behandlet andetsteds i denne rapport.

Vores fragtkunder (B2B)

DFDS Seaways' rutenetværk består af 30 ruter, og der tilbydes fragtydelser på alle ruter. Hovedaktiviteten er transport af uledsagede og ledsagede trailere for vores største kundesegment, som er speditører og vognmænd. For produktionsvirksomheder transporteres tungt gods såsom biler, stål, papir- og skovprodukter samt kemikalier. Der transporteres ligeledes containere og projektlaster til offshoreindustrien og industrien for vedvarende energi.

Fragtkunderne spænder således fra chauffører, der ledsager deres køretøjer, til speditør- og vognmandsfirmaer samt store produktionsvirksomheder. For sidstnævnte kunder er DFDS' ydelser en integreret del af virksomhedens forsyningskæde baseret på flerårige kontrakter, som ofte omfatter betydelige investeringer i lastbærende materiel og it-systemer. I nogle tilfælde er det nødvendigt at indsætte større skibe for at skaffe plads til fragtmængderne eller at indsætte skibe med hængedæk til biltransport.

DFDS Logistics tilbyder kunderne dør-til-dør-transport af hel- og partlæs, som kan omfatte både temperaturkontrollerede

varer og kølevarer. DFDS tilbyder ligeledes kunderne jernbane og lagerydelser. Endvidere tilbydes mere komplekse logistikydelser, der er en integreret del af kundens forsyningskæde, fortrinsvis til detailsektoren og producenter af temperaturkontrollerede varer.

Alt i alt leverede DFDS transport og logistikydelser til flere tusinde kunder i 2012. På fragtruterne blev der i alt transporteret 25 mio. lanemeter gods. Dør-til-dør- og logistikydelserne tegnede sig for transport af 330.000 fragtenheder.

DFDS er forpligtiget over for kunderne gennem løbende investeringer i skibe, havneterminaler, lastbærende materiel, lagerbygninger, it-systemer og uddannelse.

Forbedring af kundernes resultater

Det er en del af vores ansvar at være med til at forbedre kundernes konkurrenceevne ved at levere effektiv kundeservice. Det kræver løbende forbedringer i alle dele af driften og en struktur, der fremmer innovation og sikrer udbredelse af bedste praksis.

DFDS' kompetencecentre for flåde, terminaler, jernbane, spedition og materiel bidrager til øget effektivitet og omkostningsreduktioner. Dette arbejde understøttes af vores teams af industri- og storkundekonsulenter, som i samarbejde med de lokale kontorer er drivkraften bag forbedringer i kundeservice, salgsresultater og produktudbud.

Tiltag i 2012:

Godsbehandling og klagebehandling: Når kunderne overlader deres gods i vores varetægt, forventer de med rette, at vi behandler det omhyggeligt hele vejen fra afhentning til endelig levering. DFDS arbejder intenst med skadeforebyggelse baseret på resultatmålinger, driftsgennemgange, udveksling af bedste praksis samt uddannelse og opmærksomhed. Det sker i tæt samarbejde med vores driftskompetencecentre, dvs. terminalkompetencecentret, lokale kontorer og

klagebehandlingsteamet. Statistik og erfaringer udveksles for at øge effektiviteten og minimere skader på kundernes gods.

Vi informerer kunderne om resultaterne af dette arbejde, da det ofte giver kunderne mulighed for at forbedre driften og det materiel, de anvender.

På grund af de betydelige mængder, som transporteres, kan der dog opstå skader. Når det sker, er det vores mål at håndtere klageprocessen på en hurtig, effektiv og fair måde, som sikrer, at alle klagesager behandles hurtigt og korrekt.

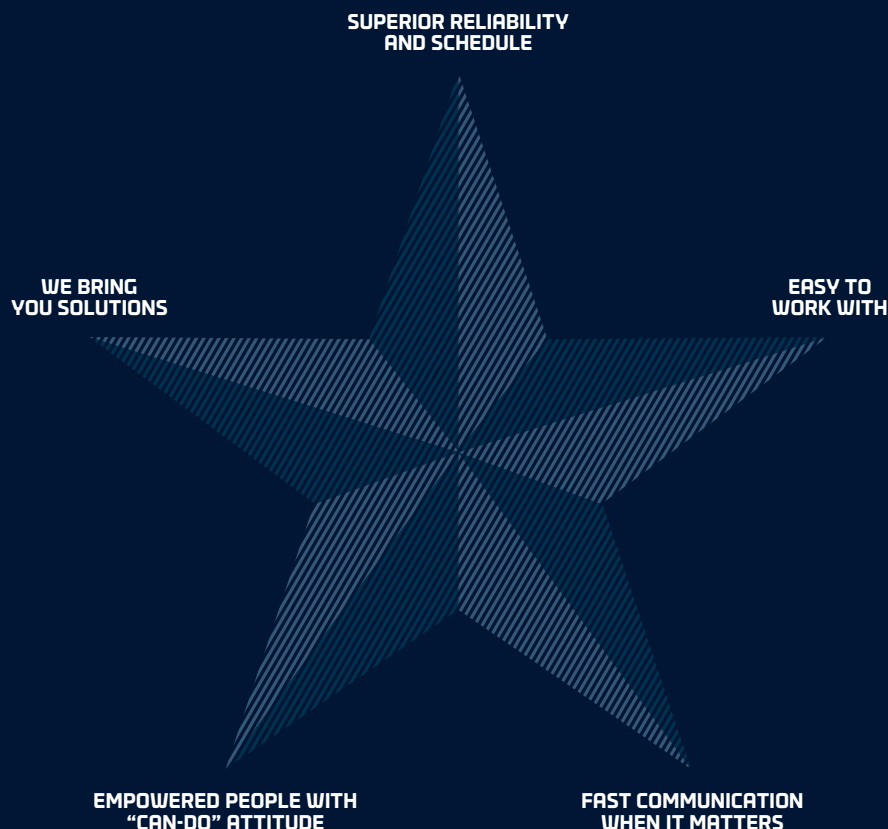
Behandlingen foregår i overensstemmelse med DFDS' vilkår, der bygger på internationale konventioner som Haag-Visby og CRM. Kunderne informeres altid klart og koncist om dette i tilbudsprocessen, så de har mulighed for at sætte sig ind i reglerne, inden de afgiver en ordre.

Online fragtbooking (InfoBridge): For yderligere at forenkle bookingprocessen og udvekslingen af information er fragtbokningssystemet InfoBridge opgraderet med nye kundevenlige funktioner, bl.a. et nyt skærmlayout, som gør det lettere for kunderne at bruge InfoBridge. Systemet opgraderes yderligere i 2013 med det formål at blive brancheførende inden for e-business.

Forbedret terminaldrift: DFDS arbejder løbende på at forbedre driften og reducere vores CO₂-fodaftryk ved at forbedre gennemløbstiderne for vores skibe på en sikker måde. Nettoeffekten har været en nedbringelse af brændstofforbruget samt bedre kundeservice.

POD-service: Som led i indsatsen for at forbedre DFDS' kundeservice og konkurrenceevne introducerer DFDS Logistics en mobiltelefonbaseret POD-service i 2013.

Materielfornyelse: Flåden af Supercube-trailere med en kapacitet på op til 52 paller er udvidet for at mindske DFDS' miljøpåvirkning. I tæt samarbejde med store detailvirksomheder er det med



DFDS GUIDING STAR

1. Superior reliability and schedule:

- a. Rettidighed
- b. Høj frekvens og fleksibilitet

2. Easy to work with:

- a. Transparente kundekontaktpunkter, enkel kommunikation
- b. Klare holdstrukturer, holdindsats til støtte for kunderne
- c. Enkle og præcise kundeprocesser

3. Fast communication when it matters:

- a. Information om ændringer på grundlag af, hvad der er vigtigt for kunderne, og ved hjælp af de kommunikationsmetoder, der bedst opfylder kundernes behov

4. Empowered people with "can-do" attitude:

- a. Kundeservice, der ydes af vel-informerede, handlekraftige og motiverede medarbejdere
- b. Service og handlekraft altid i højsædet i DFDS

5. We bring you solutions:

- a. Levering af løsninger på basis af indsigt i kundernes behov
- b. Levering af nye kundeløsninger, lige fra justeringer i den daglige drift til udnyttelse af hele DFDS' service-udbud og netværk med henblik på optimering af kundens drift.

dette projekt lykkedes at nedbringe antallet af lastbiler og sikre en betydelig CO₂-reduktion pr. transporteret palle.

DFDS deltager også i det britiske transportministeriums forsøg med brug af længere trailere i Storbritannien. Det britiske transportministerium indledte forsøgene med 1.800 trailere i januar 2012. Forsøgene omfatter trailere, der er henholdsvis 14,6 m lange (1 m længere end den nuværende maksimale længde) og 15,65 m lange (2,05 m længere). Dermed kommer det leddelte køretøjs maksimale længde op på 17,5 m i den første forsøgskategori og 18,55 m i den anden forsøgskategori. Forsøgene giver mulighed for at fastslå miljø- og sikkerhedspåvirkningerne for hver længde.

Næste skridt/Forpligtelser indtil 2015

- InfoBridge – implementering af fase 2-opgraderinger
- Opstilling af nøgleindikatorer (KPI'er), som kunderne kan bruge til at over-

våge serviceniveauet og en del af deres egne driftsomkostninger

- Kundernes betalingsmønstre

Vores passagerer (B2C)

DFDS' rutenetværk omfatter 13 passager-ruter. DFDS havde i 2012 i alt 5,0 mio. passagerer på disse ruter. De korte ruter i på Kanalen mellem Frankrig og Storbritannien tegnede sig for det største passagertal med 3,4 mio. passagerer. I lighed med ruterne i på Kanalen dækker DFDS' passagerruter i Østersøen fortrinsvis behovet for passagertransport med 0,3 mio. passagerer i 2012. Desuden benyttede 1,4 mio. passagerer de tre skibsruter med overnatning, som forbinder Holland, Storbritannien, Danmark og Norge.

Det er et væsentligt mål for DFDS at kunne tilbyde kunder på tværs af Europa en oplevelse, der opfylder eller overstiger deres forventninger. En sikker rejse for alle passagerer er helt afgørende for at

indfri det mål. Sikkerheden om bord på skibene har højeste prioritet, og regler og initiativer er beskrevet nærmere i afsnittet "Sikkerhed" i denne CR-beretning, se side 47-50. Ud over ansvaret for passagerernes sikkerhed er forståelse af kundernes behov grundpillen i DFDS' tilgang til at indfri kundernes forventninger.

Et særligt passagerkompetencecenter (Passenger Competence Center – PCC) er oprettet med henblik på at udvikle og fremme en kundeorienteret tilgang i DFDS' organisation. Formålet er at sikre større konsistens i passageraktiviteterne og at skabe et ensartet image over for kunderne. PCC's mål og opgaver omfatter et samlet kundeservice-niveau, overensstemmelse mellem DFDS' aktiviteter og ydelser og DFDS' standarder, ensartet markedsføringsmateriale og en rejseoplevelse af høj standard på alle DFDS' ruter.

Kundeundersøgelser og kundeserviceprojekter

DFDS har i årenes løb udviklet en stærk fornemmelse for kundernes forventninger på baggrund af løbende og omfattende kundetilfredshedsundersøgelser. Undersøgelserne sikrer bedre indsigt i kundernes behov og gør det muligt at indarbejde resultaterne i DFDS' daglige drift og kundeservice om bord. Kundetilfredshedsundersøgelserne giver kunderne mulighed for at komme med individuelle tilbagemeldinger til DFDS og derved bidrage til den løbende tilpasning af ombordoplevelsen til passagerernes forventninger.

Der blev i 2012 igangsat to vigtige tiltag med henblik på at sikre fortsatte forbedringer.

Customer Focus Initiative (CFI), som dækker hele koncernen, bliver et vigtigt initiativ for DFDS i 2013. Projektet omfatter yderligere undersøgelse af de kunde-værdier, der er centrale for at fastholde og forbedre det nuværende høje tilfredshedsniveau. De forskellige arbejdsforløb under CFI omfatter faciliteter og serviceområder om bord, bl.a. restauranter, rekreative faciliteter og underholdning om bord. Se også omtalen af CFI på s. 16.

Endvidere fokuserer Compax-initiativet på DFDS' passagerdrift i Østersøen. Projektteamets mål er at øge kundetilfredsheden på østersøruterne ved at identificere muligheder for forbedring af DFDS' passagerservice under hele rejsen, fra billetten købes, til passageren går i land.

Databeskyttelse

I arbejdet med ovennævnte løbende og projektbaserede forbedringstiltag forholder DFDS sig til kundernes specifikke behov på baggrund af analyser af kundedata. I forbindelse med disse analyser overholder DFDS til enhver tid reglerne om beskyttelse af personoplysninger i henhold til EU's databeskyttelsesdirektiv (95/46/EF) og den nationale databeskyttelseslovgivning i de lande, vi opererer i. Markedsføringsmateriale fremsendes således kun, hvis modtageren udtrykkeligt har givet tilladelse hertil. DFDS følger endvidere processen til vedtagelse af EU's forslag til en generel forordning om databeskyttelse for at sikre, at den nye forordning overholdes.

Passagerrettigheder

DFDS følger forordning (EU) nr. 1177/2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje, som trådte i kraft i december 2012. DFDS tilbyder i overensstemmelse med forordningen assistance til personer med handicap og bevægelseshæmmede personer. DFDS sikrer, at passagerer med særlige behov får assistance og relevant information i forbindelse med billetreservat-ion, havnefaciliteter og rejser om bord på DFDS' skibe. I henhold til forordningen sikrer DFDS desuden gennemsigtige priser på tværs af lande samt passagerernes rettigheder i forbindelse med eventuelle forsinkelser eller aflysninger.

Kommunikation med passagererne

DFDS lægger stor vægt på at informere alle passagerer om vigtige spørgsmål i forbindelse med deres rejse. Meget af denne kommunikation finder sted direkte ved indtjekning og om bord på skibene. Oplysninger formidles dog i stigende grad gennem andre kanaler, f.eks. via internettet. De nye tiltag spænder fra servicemeddelelser inden afgang til øget tilstedeværelse på sociale medier, hvorved DFDS lettere kan opfylde kravet om, at passagererne skal informeres om alle væsentlige spørgsmål. Tilgangen til sociale medier er decentraliseret og landespecifik og bygger på DFDS' generelle retningslinjer for brug af sociale medier, som sikrer ensartethed på tværs af markeder.

Anerkendelser

DFDS har i 2012 modtaget flere priser for arbejdet med at indfri kundernes forventninger. Priserne for mere avanceret kundeservice afspejler især indsatsen for at sikre, at vores kundeservice opfylder eller overstiger kundernes forventninger.

• 'Europe's Leading Ferry Operator' og 'World's Leading Ferry Operator'

DFDS fjøede endnu et kapitel til sin succeshistorie ved den årlige uddeling af priser fra World Travel Awards. DFDS vandt priserne som både Europas og verdens førende færgerederi – et resultat af DFDS' stærke fokus på enestående kundeservice og oplevelser om bord. For sjette år i træk lykkedes det DFDS at vinde en af de prestigefyldte priser fra World Travel Awards, der betegnes som den internationale rejsebranches Oscar. Og for andet år i træk løb DFDS endda med priserne for både Europa og verden.

• 'Best passenger shipping company'

Ud over de ærefulde priser fra World Travel Awards blev DFDS også hædret med Danish Travel Award som bedste passagerederi med trafik mellem udlandet og Danmark. Det er sjette gang, DFDS vinder prisen, hvilket understreger vores fokus på kundetilfredshed og villighed til at lytte til forbrugeren.

• Norwegian Customer Service Prize

DFDS vandt den norske kundeservicepris i kategorien skibstrejser for tredje år i træk. Prisen blev tildelt på grundlag af en omfattende undersøgelse blandt 90 af Norges største kundeservicecentre. Juryen roste specielt DFDS's arbejde med at skabe kundevenlige løsninger for at sikre en god kundeoplevelse.

• 'Good Hospitality' og 'Premier Collection'

David Urquhart Travel, DFDS' største rejsearrangørpartner i Storbritannien, modtog priserne for 'Good Hospitality' og 'Premier Collection' på færgeruten Amsterdam-Newcastle. DFDS scorede toppoint i den generelle rejsevurdering, herunder på vigtige serviceaspekter som restauranternes service og personalets effektivitet.

Fremtidige skridt/Forpligtelser indtil 2015

- Videreførelse af Customer Focus Initiative (CFI) i 2013. Flere arbejdsgrupper kører pilotprojekter, og resultaterne vil blive brugt til at opnå forbedringer på kort og mellemlangt sigt.
- De muligheder for serviceforbedringer om bord, som blev identificeret i forbindelse med Compax-initiativet, vil blive integreret i den daglige drift fra begyndelsen af 2013.

LEVERANDØRER

SIKRING AF ANSVARLIGE OG ENGAGEREDE LEVERANDØRER VED GENNEMSKUELIG UDVÆLGELSE OG FORPLIGTENDE RELATIONER

Hovedpunkter

- DFDS leverer varer og tjenesteydelser for mere end 50 skibe – svarende til ca. 5.000 ordrer om måneden
- 20 logistik-kontorer administrerer 3.100 trailere
- Ny organisering af koncernindkøb på vej
- Alle leveringsaftaler indeholder vores etiske regler for leverandører

Ansvarligt indkøb

Ansvarligt indkøb er en del af DFDS' CR-strategi og har betydning for vores navn, omdømme, arbejdsrelationer og kunders ordrer. Group Procurement har et tæt dagligt samarbejde med leverandører og disses tilbagemeldinger og nyskabelser værdsættes af DFDS.

For at indgå i et samarbejde med DFDS skal en leverandør følge DFDS' etiske regler for leverandører og dermed overholde alle internationale konventioner samt den nationale lovgivning i det land, hvor arbejdet eller ydelsen udføres og særligt respektere følgende:

- Love omkring børnearbejde, tvangsarbejde eller ufrivilligt arbejde
- Regler vedrørende sikkerhed på arbejdspladsen
- Den Internationale Arbejdsorganisation ILO's deklaration om fundamentale rettigheder og principper ved arbejde
- Regler vedrørende medarbejder-diskrimination på grund af etnicitet, religion, alder, nationalitet, seksuel orientering eller køn
- Regler vedrørende bekæmpelse af korruption og bestikkelse, herunder for alle underleverandører og samarbejdspartnere
- De gældende miljøregler i det land hvor varen fremstilles, eller hvor ydelsen finder sted.

Leverandøren skal, på foranledning af DFDS, deltage aktivt i DFDS' opfølgning på, om DFDS' etiske regler overholdes gennem dialog, spørgeskemaer, systematisk rappor-

tering, besøg på leverandørens adresse(r) eller ved anden form for verifikation eller kontrol, som DFDS måtte ønske at anvende.

Vores tilgang

Group Procurement dækker mere end 1.000 leverandører i mere end 13 lande. I samarbejdet med vores leverandører, tilstræber vi at skabe og beskytte kommercielle værdier, som påvirkes af forhold, der vedrører sikkerhed, produktsikkerhed, kvalitet, miljøbeskyttelse og samfundsansvar. DFDS' medarbejdere forsøger at hjælpe med at minimere risici og øge sikkerheden i leverandørnetværket samt at reducere indkøbs- og administrations omkostninger gennem samarbejder på tværs af DFDS-koncernen.

Group Procurement er placeret i DFDS' Finance Division. I indkøbsprocessen fokuseres der på at udvælge de leverandører, der bedst opfylder DFDS' behov og efter-spørgsel. Derfor går en analyse af vores egne behov, efterspørgsel og krav forud for ethvert valg af leverandør. Vi vurderer leveringsgrundlagets effektivitet, forsyningssikkerhed, sikkerhed og overholdelse af lovmæssige krav gennem en tæt dialog med en bred vifte af leverandører.

DFDS kræver, at leverandørers drift og adfærd er anstændig og respektfuld på land såvel som til søs. I shippingbranchen er det eksempelvis en del af auditeringsprogrammet at kontrollere, om en leverandør er registreret i den pågældende sefartsstyrelses database, som det er påkrævet i henhold til EU-direktiv af 1996 om udstyr på skibe. En leverandør får et certifikat og registreres i databasen, såfremt kriterierne er opfyldt. DFDS anvender GSMS til at kontrollere, om en leverandør overholder sikkerheds- og miljøkrav, og har opnået "Wheelmark".

DFDS etiske regler for leverandører har siden 2009 indgået i alle DFDS' indkøbs- og samarbejdsaftaler. Når en aftale underskrives med en leverandør i vores shipping- eller logistik-afdelinger vedhæftes DFDS' etiske regler. De etiske regler

skitserer DFDS' forpligtelse til at anvende forretningsprincipper og respektere menneskerettigheder.

Vejen frem

Skiftet til et integreret indkøbssystem blev i løbet af 2012 udsat på grund af ledelsesændringer i indkøbsorganisationen. Der vil være fokus på udviklingen af integrerede værktøjer og processer i 2013, når den nye ledelse er på plads. Derudover kunne Group Procurement i 2012 byde velkommen til en række nye medarbejdere som følge af joint venture-aftalen mellem DFDS og LD Lines. Group Procurement opererer nu fra Danmark, Frankrig, Storbritannien og Litauen.

Samarbejde og engagement er centrale elementer i ansvarligt indkøb, sådan som det fordres i 'The DFDS Way'. Et vigtigt fokusområde i 2013 vil være integration og samarbejde på tværs af DFDS-koncernen for at sikre løbende forbedringer og indarbejde bedste praksis-standarder. Group Procurement vil i 2013 få ekstern support til at udvikle den optimale organisation.

I 2011 blev der oprettet en ny "effektiv trailer-arbejdsgruppe" på logistikområdet. I 2012 havde koncernen fokus på at sikre, at politikker, procedurer, investeringer, effektivitet og omkostninger i forbindelse med vores 3.100 trailere er ensartede og hensigtsmæssige i forhold til DFDS' behov. Evalueringspolitikker er blevet implementeret og omfatter indkøb og afhændelse, trailersammensætning, standardisering af udstyr samt vedligeholdelse. Lanceringen af SERTICA i løbet af 2013 vil understøtte dette arbejde yderligere.

Fremtidige skridt/Forpligtelser indtil 2015

- Fortsat implementering af ny leverandør-database i 2013
- Fortsat udvikling af centraliseret kontraktstyring
- Implementering af indkøbspolitik for interne aftaler