

CR BERETNING 2011



SAMFUNDSANSVAR (CR) I DFDS

DFDS HAR TAGET DE FØRSTE SKRIDT TIL AT FORENE SAMFUNDSANSVAR OG DRIFT FOR AT SKABE VÆRDI FOR VORES INTERESSETER OG VORES VIRKSOMHED

Vi har et ansvar

“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 afspejles i en række politikker for områder knyttet til samfundsansvar. I denne første samlede beretning om samfundsansvar i DFDS præsenteres politikker, handlinger samt status for aktiviteter vedrørende samfundsansvar. Forhåbentligt skinner vores engagement igennem, og samtidig gøres vores arbejde med CR mere gennemsigtigt. Vores mål er at skabe løbende forbedringer, så vi hele tiden gør tingene lidt bedre. Det er The DFDS Way.”

“Vi ønsker at skabe værdi for vores interessenter ved at være en socialt ansvarlig virksomhed, og vi ønsker, at alle i DFDS – fra bestyrelsen til den enkelte medarbejder – bidrager aktivt ved at integrere samfundsansvar i det daglige arbejde”.

Niels Smedegaard,
administrerende direktør

Ny tilgang til samfundsansvar

Vi har indledt et program til systematisk styring af risici og muligheder knyttet til CR. Der er opstillet en klar strategi med kort- og mellemlangsigtede mål for forbedringer samt forpligtende samarbejder med vores interessenter om at nå disse mål.

Vores CR-strategi

Målet med CR-strategien er at skabe og beskytte værdi for vores interessenter og derved understøtte DFDS' position som foretrukken leverandør og arbejdsgiver.

“Vejviseren” til at skabe værdi gennem CR forudsætter samarbejde med andre. Vi har kontakt til politiske beslutningstagere, f.eks. om svovludledning, vi deltager i internationale erhvervsfora om sikkerhed, vi samarbejder med leverandører, f.eks. om effektiv bunkring, og vi har relationer til lokalsamfund, f.eks. omkring vores havneterminal i Rotterdam. I det følgende oplyses mere om, hvem vi samarbejder med, hvilke problemstillinger der er vigtige for vores samarbejdspartnere, samt hvad vi gør og planlægger at gøre om disse problemstillinger.

Arbejdet med samfundsansvar forudsætter endvidere internt samarbejde med kolleger på tværs af virksomheden såvel på land som om bord. Det kræver pålidelige processer og systemer, hvis vi skal udnytte energien i samarbejdet. I de sidste to år er driftens CR-kapacitet styrket ved udveksling af erfaringer om “best practice” og ved forbedret intern kommunikation om CR. Et eksempel er det HR-ledelsessystem, der er under udvikling, og som vil sikre mere målrettet ledelse af medarbejdere og styring af politikker og mål. Et andet eksempel er en SCM-database (Supply Chain Management), der er under udvikling, som vil skabe mere viden om risici og muligheder i værdikæden.

I november 2011 afholdtes en workshop om udvikling af en samlet CR-strategi med fokus på strukturering af CR-arbejdet, forbedring af målbarhed og gennemsigtighed, og fremme af integreringen af CR i den daglige drift. Der er plads til innovation med afsæt i vores allerede eksisterende samarbejde med eksterne partnere om en række forhold relateret til CR. En sammenligning med udvalgte virksomheder af resultater på fem vigtige CR-områder viste, at DFDS er godt positioneret til at videreudvikle CR.

Styring af samfundsansvar

DFDS' CR-strategi er målrettet mod identifikation af interessenter, vurdering af relationer med interessenter og udvikling af en samlet CR-politik. En ny ledelsesmodel for CR-strategien er lanceret omfattende bl.a.:

- Et CR-udvalg er nedsat bestående af fem ledende medarbejdere med ansvar for CR i DFDS
- Niels Smedegaard, administrerende direktør, har det overordnede ansvar for det nye udvalg
- Koncernledelsen opstiller langsigtede mål i samarbejde med CR-udvalget, som driver programmet.

Udviklingen af et kommissorium til udvalget er igangsat. Udvalget skal mødes mindst en gang i kvartalet, og på to af de fire årlige møder inviteres eksterne interessenter til at deltage. Formanden for CR-udvalget rapporterer to gange årligt til koncernledelsen og en gang årligt til

DFDS' VIGTIGSTE CR-FOKUSOMRÅDER

- Økonomisk kraft og størrelse til at udvise samfundsansvar
- Sundhed, sikkerhed og tryghed for medarbejdere, kunder og passagerer
- Medarbejderledelse, herunder rimelige ansættelsesvilkår
- Emissioner, herunder drivhusgasser
- Samarbejde med vores kunder om CR-emner

bestyrelsen. Medlemmerne af CR-udvalget drøfter og træffer beslutninger om væsentlige CR-forhold, f.eks. HR, indkøb, miljø, sundhed og sikkerhed samt etisk adfærd. Udvalget skal fremme udarbejdelsen af CR-politikker, forpligtelser og mål, løbende kortlægge interessenter og disses engagement, prioritere CR-spørgsmål, årligt udarbejde en CR-beretning samt vurdere FN's Global Compact, som det forventes at DFDS tilsluttes i 2012.

Samarbejde med interessenter

At skabe værdi gennem CR kræver processer til inddragelse af interessenter med henblik på samarbejde og ansvarlighed. En interessent er en person eller organisation, som vi påvirker, eller som kan påvirke os, herunder sådanne uden stemme, f.eks. miljøet og fremtidige generationer.

Den nye CR-organisation bygger derfor på direkte dialog med eksterne interessenter. Ved hjælp af dialog og samarbejde kan vi bedre håndtere udfordringer på CR-området såsom kontrol med udledningen af emissioner til det omgivende miljø samt sikring af rimelige arbejdsforhold. Samarbejde kan skabe muligheder: For eksempel kan systematisk indsigt i forandringer i kunders krav være med til at differentiere en transportleverandør. Åben dialog med medarbejdere kan give produktivitetsforbedringer. Overvejelser om vores samspil med havne, logistikcentre og lokalsamfund kan beskytte virksomhedens kommercielle værdi og omdømme.

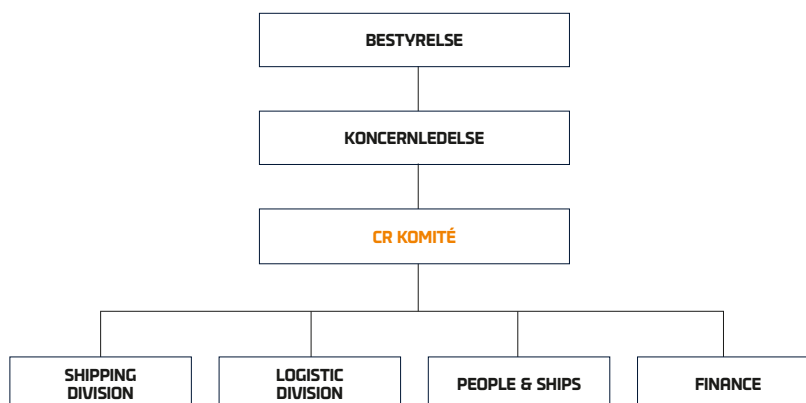
Hvem er DFDS' interessenter, og hvad forventer de af os? Tabellen nedenfor beskriver vores interessenter, samspillet med disse, og de vigtigste resultater i forhold til CR.

Hvad er væsentligt for CR-strategien og rapportering?

Gennem egne seminarer og sammenligning med andre (benchmarking) er der identificeret en række forhold

SAMARBEJDE MED NABOER

Vores havneterminal i Rotterdam er nabo til et beboelsesområde. Tidligere modtog vi ca. 30 klager om månedden fra lokale beboere. Støj og trafik kan være til gene. Vi besluttede at forklare beboerne nærmere om vores rolle i havnen og vores aktiviteter. Vi udsendte derfor i 2010 et nyhedsbrev til ca. 2.000 beboere for at holde dem informeret om den seneste udvikling. Herefter faldt antallet af klager i løbet af 2011 fra ca. 30 til blot en håndfuld klager om månedden og i nogle måneder slet ingen.



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

Interessant	Hvem er de?	Hvordan samarbejder vi?
Kunder Passagerer	<ul style="list-style-type: none"> • Speditions- og kørselsvirksomheder • Producenter af industrivarer • Detailvirksomheder og fødevarerproducenter • Enkeltpersoner, familier og grupper • Busselskaber 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundeundersøgelser • Løbende relation og opfølgning • Kundetilfredshedsskemaer fra passagerer • Via fragt- og billetreservationsagenter
Medarbejdere Fagforeninger	<ul style="list-style-type: none"> • 5,096 medarbejdere i 20 lande • Fagforeninger • Sømandsforeninger • Den Internationale Arbejdsorganisation (ILO) 	<ul style="list-style-type: none"> • Daglig ledelse • Årlig medarbejdersamtale • Ugentligt nyhedsbrev til medarbejdere • Årlig medarbejderundersøgelse • Løbende møder og kurser • Lederudviklingsprogram, Zoom
Offentlige og statslige myndigheder (på land og til søs)	<ul style="list-style-type: none"> • Den Internationale Søfartsorganisation (IMO) • Organisationer til efterforskning af ulykker og brande til søs • Arbejdsmiljøagenturer • Hav- og kystvagtagenturer • Miljøagenturer • Lokale myndigheder • Told og skat, immigrationsafd. • Diverse havnemyndigheder • Vejdirektorater • Nationale turismeorganer 	<ul style="list-style-type: none"> • Møder via brancheforeninger • Kommunikation om opfyldelse af regler • Kampagnearbejde • Undersøgelse af opståede hændelser • Møder med nationale regeringer og ministre • Turismefremme af regioner/Lande
Økonomi	<ul style="list-style-type: none"> • Aktionærer, herunder hovedaktionær Lauritzen Fonden • Investorer • Finansielle institutioner • Forsikringsselskaber og -mæglere 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvartalsrapportering • Selskabsmeddelelser • Kvartalsvise offentlige telekonferencer • Investormøder • Internationale "road shows" • Løbende dialog med analytikere • Opdateringer på internettet • Løbende dialog med forsikringsmæglere/-selskaber, virksomhedsbesøg
Branche-organisationer	<ul style="list-style-type: none"> • PSS – Ports Skills & Safety • PSA – Passenger Shipping Association • Det Europæiske Fællesskabs Rederisammenslutning (ECSA) • INTERFERRY • Lokale rederiforeninger • Klassifikationssammenslutninger 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Catering-leverandører • Bunkerleverandører • Vognmænd • Leverandører af reservedele til vedligeholdelse af skibe • Skibsværfter • Producenter af transportudstyr • Andre leverandører 	<ul style="list-style-type: none"> • Løbende dialog • Audit af større vognmandsforretninger • Mentorprogram for mindre vognmandsforretninger • Interne undervisningslokaler stillet til rådighed for forretningspartnere
Lokalsamfund vi opererer i	<ul style="list-style-type: none"> • Naboer til havne, terminaler og ruter, lagre, kontorer og andre faciliteter 	<ul style="list-style-type: none"> • Gennem lokale medarbejdere • Lokale kontorer og lokale kontaktnumre • Nyhedsbreve, f.eks. Rotterdam • Velgørenhed
Medier, ngo'er m.fl.	<ul style="list-style-type: none"> • Medier • Ngo'er (nationale/internationale) • Internationale organisationer • Lauritzen Fonden 	<ul style="list-style-type: none"> • Medlemskaber af organisationer • Samarbejde med specialorganisationer, f.eks. Carbon Trust • Pressekontor • Forskellige publikationer og engagementer

Hvad forventer de af os?	Fremskridt i 2011	Planer for 2012/2013
<ul style="list-style-type: none"> Pålidelighed, frekvens og kapacitet Dokumenteret høj sikkerhedsprofil Letforståelig rejse- og reservationsinformation Integrerede serviceløsninger Højt kundeserviceniveau Oplevelse af høj kvalitet om bord Effektivitetsforbedringer, mindre miljøpåvirkning Åben for dialog med kunder om samfundsansvar 	<ul style="list-style-type: none"> Etablering af et centralt passagerkompetencecenter Forbedret service på internettet Forskellige effektivitets- og miljøinitiativer Beslutning om og planlægning af en omfattende kundetilfredshedsundersøgelse og -analyse i 2012 	<ul style="list-style-type: none"> Projekt Customer Focus Opgradering af InfoBridge, fragtbooking- og informationssystem Opgradering af passagerområder på passagerskibe under dokning Forbedret rapportering
<ul style="list-style-type: none"> Et sundt og sikkert arbejdsmiljø Rimelige ansættelsesforhold Karriereudvikling og rimelig belønning Mulighed for uddannelse Etiske og konsistente arbejdsmetoder Diversitet 	<ul style="list-style-type: none"> Indførelse af etiske regler Udvikling af sikkerhedsstyringssystem (SMS) for hele koncernen Udvikling af HR-system for hele koncernen Lancering af "The DFDS Way" 	<ul style="list-style-type: none"> Fremme sikkerhedskultur gennem løbende uddannelse Indførelse af HR-system for hele koncernen Diversitetsprogram
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Løbende test efter indførelse af svovlscrubber på TOR FICARIA Investering på DKK 69 mio. i miljøteknologi 	<ul style="list-style-type: none"> Iværksættelse af undersøgelse om scrubber
<ul style="list-style-type: none"> Transparent og klar rapportering Adgang til ledelsen Ansvarlighed og pålidelighed Sikkerhed og bredere risikostyring 	<ul style="list-style-type: none"> DFDS modtog i 2011 Diplomprisen fra Den Danske Finansanalytikerforening 	<ul style="list-style-type: none"> Øge frekvens af internationale roadshows
<ul style="list-style-type: none"> Reduktion af emissioner, herunder indførelse af brændstoffer med lavt svovlindhold for skibe Sundhed og sikkerhed 	<ul style="list-style-type: none"> Nye propeller på flere skibe, f.eks. PEARL SEAWAYS Indførelse af svovlscrubber på FICARIA SEAWAYS Test af system til rensning af lastvand på PEARL SEAWAYS 	<ul style="list-style-type: none"> Vedtagelse af nye mål for brændstofforbrug i skibsfart og kørsel i løbet af 2012 Udvider dataregistreringssystem til at omfatte CO₂-emissioner i DFDS Logistics Yderligere EURO 5-lastbiler Investering i elforsyning fra land Bestyrelsesmedlem i ECSA
<ul style="list-style-type: none"> Tilgængelighed og ansvarlighed Sikkerhedsstyringssystemer Risikovurderinger Reduktion af emissioner Optimal værdi, herunder ikke-finansielle faktorer 	<ul style="list-style-type: none"> Forbedret forsyningskædeorganisation implementeret i 2011 Implementering af forbedrede forsyningskædesystemer indledt i 2011 Skærpelse af etiske regler for leverandører 	<ul style="list-style-type: none"> Fuldstændig implementering af nye forsyningskædesystemer
<ul style="list-style-type: none"> Ansættelsesmuligheder Ansvarlig drift/godt naboskab Støjreduktionstiltag 	<ul style="list-style-type: none"> Forbedrede havnefaciliteter udviklet i samarbejde med havnemyndighederne, herunder elforsyning fra land, så motorer kan stoppes under havneophold for at reducere støj og emissioner 	<ul style="list-style-type: none"> Forbedre relationer med lokalsamfund, hvor vi opererer
<ul style="list-style-type: none"> Tilgængelighed Transparent information af høj kvalitet Miljøledelse og resultater, herunder emissioner og ansvarlig ophugning af skibe 	<ul style="list-style-type: none"> Øget mediedialog Miljøtiltag (se ovenfor) 	<ul style="list-style-type: none"> Miljøtiltag (se ovenfor)

VIGTIGHED FOR INTERESSENT	HØJ	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktion på ulykker 	<ul style="list-style-type: none"> • Medarbejdervelfærd (sundhed, sikkerhed og sikring) • Kundevelfærd (sundhed, sikkerhed og sikring) • Fair ansættelsesvilkår • Udledning af drivhusgasser • Overholdelse af regler og lovgivning 	
	MIDDEL	<ul style="list-style-type: none"> • Støj 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Økonomiske resultater • Globale emissioner • Økonomisk rapportering • Diversitet, medarbejdere • Samarbejde med kunder om CR • Effektiv infrastruktur
	LAV	<ul style="list-style-type: none"> • Skibsregister (GRI LT1) • Smugling (mennesker og varer) • Biodiversitet 		
		LAV	MIDDEL	HØJ
		VIGTIGHED FOR DFDS		

som påvirker medarbejderes, kunders og øvrige interessenters beslutninger og adfærd. Forholdenes relative betydning er opgjort ud fra et internt perspektiv (opfyldelse af forretningsstrategi) og et eksternt perspektiv (interessenters holdning). Forretningsrisici indgik også i disse vurderinger. De væsentligste forhold identificeret som følge af dette arbejde er sammenfattet i skemaet for neden.

Prioritering af samfundsansvar er en dynamisk proces, hvor målet er løbende at øge forståelsen af, hvor fokus skal være, og hvordan styringen af CR-forhold skal udvikles. Til det formål

er processer, der inviterer til dialog og indsamler viden om væsentlige forhold, under udvikling.

Om denne rapport

Oplysninger og data i denne beretning om samfundsansvar omhandler DFDS' aktiviteter i Nordeuropa, herunder 47 skibe, havneterminaler og kontorer. 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 2011. Der er ikke indhentet en ekstern uafhængig vurdering af beretningens indhold, hvilket overvejes i forbindelse med den næste beretning. 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, BESÆTNINGS- MEDLEMMER OG GODS SAMT SIKRING AF SKIBE OG HAVNE HAR HØJESTE PRIORITET FOR DFDS

Hovedpunkter

- Der blev ikke registreret alvorlige hændelser i 2011
- Væsentligt forbedret rapportering om sikkerhedshændelser
- Bedre integration af sikkerhedsdatasystemer
- Beredskabskapacitet fastholdt

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 "best practice". De vigtigste interessenter i relation til styring af forhold angående 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 Code) 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 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 (International

Safety Management), 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 en gang årligt på alle skibe i flåden. Resultaterne deles med henblik på at udbrede bedste praksis. Desuden gennemføres der i årets løb særskilte inspektioner.

DFDS' sikkerheds-, sundheds- og miljøpolitik, som blev revideret i 2009, 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' sikringsplaner følger ISPS-koden, som har til formål at sikre mod terrorangreb og andre driftsafbrydelser. Der gennemføres løbende sikringsinspektioner i både shipping- og logistikaktiviteter. Audits afholdes i forbindelse med sikringsaudit. 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 ulykker, hændelser og 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, koncerndirektører i DFDS' koncernfunktion People & Ships og den administrerende direktør mødes månedligt for at gennemgå sundhed og sikkerhed. Et centralt element i denne proces er gennemgang af sundheds- og sikkerhedsdata fra skibe, så de er forberedt til inspektioner fra de maritime myndigheders side.

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, International Chamber of Shipping, Passenger Ship Panel og Nordisk Komité for Passagerskibssikkerhed ("Nordkompass"). DFDS-medarbejdere deltager i samarbejdsudvalgsmøder om sundhed og sikkerhed og samarbejder endvidere med leverandører om at identificere muligheder for at forbedre sikkerheden.

Fremskridt i 2011

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

I 2011 var frekvensen af arbejdsulykker med fravær (LTIF)¹ 2,9, en reduktion fra 6,6 i 2010. Der blev registreret 31,7 tæt på-hændelser i gennemsnit pr. skib, en stigning fra 13,4 i 2010. Stigningen afspejler en øget bevidsthed om sikkerhed og antallet af rapporterede tæt på-hændelser forventes at stige i de kommende år på grundlag af en øget indsats på dette område. Der var ingen dødsfald i 2011 hverken på land eller til søs. Efter integrationen af Norfolkline blev sundheds- og sikkerhedssystemer sammenlagt i april 2011.

Sikkerheden i DFDS Logistics er ligeledes under forbedring, således var frekvensen af arbejdsulykker med fravær (LTIF)¹ 13,9, en reduktion fra 16,4 i 2010. På flere kontorer arbejdes med større vægt på ulykespotentialer, tæt på-hændelser, sikre driftsprocedurer og daglige inspektioner udført af driftsledere og teamledere.

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 nogle af sine opgaver eller vende tilbage på arbejde som planlagt som følge af ulykken

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

Rapporterede hændelser logistics ³	2011	2010	2009
Frekvens af arbejdsulykker med fravær (LTIF)	13,9	16,4	n.a.
Dødsfald	0	0	0

På følgende skibe blev der ikke registreret ulykker med fravær i 180 dage eller derover pr. 31. december 2011:

	Dage
Britannia Seaways	908
Primula Seaways	796
Ficaria Seaways	605
Petunia Seaways	413
Ark Futura	373
Anglia Seaways	314
Flandria Seaways	278
Delft Seaways	274
Dover Seaways	190
Dunkerque Seaways	189
Princess Seaways	183

I 2011 er der rapporteret to brande under værftsophold – en på PRINCESS SEAWAYS og en på FICARIA SEAWAYS. Hændelserne demonstrerede effektiviteten af det automatiske brandslukningssystem, besætningens beredskab og samarbejdet med det lokale brandvæsen.

En 23-årig kvinde faldt over bord fra PRINCESS SEAWAYS. Den britiske redningstjeneste blev straks alarmeret, men skibets eget redningsmandskab reddede hende på få minutter. Kvinden blev undersøgt for hypotermi og tilbageholdt natten over, og kom efterfølgende på hospital i land for observation. *“Takket være en utroligt professionel indsats lykkedes det DFDS at vende skibet ved hjælp af en manøvre, de har trænet under “mand over bord”-øvelser, og at finde hende hurtigt.”* Flight Sergeant Rick Jones, RAF Search and Rescue⁴.

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. Der blev omgående afholdt sikkerhedsledelsesmøder for at lære af dette og forbedre sikkerhedsprocedurer.

Inden for logistikområdet viste en intern sundheds- og sikkerhedsaudit i DFDS Belfast Logistics i 2011 en 30% forbedring i forhold til målet fra året før. Der arbejdes videre med undervisningsprogrammer om sundhed og sikkerhed med henblik på at nå et tilsvarende resultat andre steder. Det overordnede mål er at nedbringe antallet af ulykker til nul.

I havneterminalerne i Dover og Dunkerque er der ikke registreret nogen ulykker med fravær i de sidste 12 måneder fra januar 2011. Dette skyldes bl.a. regelmæssig “drypvis” undervisning i sundhed og sikkerhed af alle 160 medarbejdere via internettet og kurser. Der tilbydes også skræddersyede kurser om sikkerhed i nærheden af køretøjer i bevægelse. Rapporteringen af tæt på-hændelser er også omfattende i Dover, hvilket viser et stort fokus på området og, at uddannelse er af afgørende betydning. DFDS Scandic Terminal i Esbjerg opnåede 180 dage uden alvorlige arbejdsulykker eller ulykker med fravær (LTA) i april 2011, hvilket understøttes af fokuseret træning i forbindelse med mindre ulykker.

Undervisning og øvelser om situationer, hvor der er brug for førstehjælp, fortsættes ligeledes. Eksempelvis trænes hvert år hundredevis 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.

Med hensyn til sikringsaktiviteter medførte den tragiske skudepisode i Norge i juli 2011 aktivering af sikrings- og virksomhedsberedskabet, og det fungerede planmæssigt. Skibssikringsplaner omfatter alle sikringsrelaterede processer, herunder risiko for piratangreb. Sikringsauditprogrammet har også vist, at systemer overholder internationale regler og EU-regler.

Fremtidige skridt/Forpligtelser indtil 2015

- Fastholdelse af udviklingen hen mod nul ulykker med fravær
- Rapportering af sikkerhedsdata for hele koncernen i 2014

² Data omfatter ikke de locale selskaber AB DFDS SEAWAYS (Litauen) og DFDS Logistics AS (Norge)

³ Norfolkline data er medtaget i beregningerne fra juli 2010

⁴ www.telegraph.co.uk/news/uknews/8744567/Woman-rescued-from-North-Sea-after-falling-from-ferry.html

MEDARBEJDERE OG LOKALSAMFUND

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

Hovedpunkter

- 5.100 medarbejdere i 20 lande
- 3.888 medarbejdere i shipping, 936 medarbejdere i logistik
- Internt lederudviklingsprogram Zoom med 340 deltagere siden 2009
- 74% af medarbejdere er tilfredse med DFDS, og 84% føler en stærk loyalitet over for DFDS

Vores tilgang

Vores tilgang til personaleledelse tager udgangspunkt i værdierne i The DFDS Way. Menneskelige ressourcer (HR) og samfundsansvar (CR) hænger tæt sammen med vægten lagt på tiltrækning og fastholdelse af medarbejdere, sundhed, sikkerhed, tryghed, uddannelse og karriereudvikling samt diversitet og rimelige arbejdsforhold.

DFDS' koncernfunktion People & Ships dækker alle HR-forhold i shipping og logistik, herunder medarbejdere i den tekniske organisation. 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. DFDS Logistics anvender mange underleverandører, som via samarbejdskontrakter er forpligtet til at medvirke til at styre kvaliteten, effektiviteten og sikkerheden på arbejdspladsen.

Mange fælles politikker er på plads dækkende områder som international ledelse, personalebedømmelse, uddannelse og udvikling, løn og bonus, arbejdstid, medarbejdertrivsel, rekruttering, arbejdsstandarder, etik, klager samt firmabiler. Der er indført særlige politikker i shipping, som dækker alkohol/stoffer, medarbejderudvikling og erstatning af officerer. Programmer er under udarbejdelse, hvor politik-

kerne endnu ikke er afstemt på tværs af koncernen, f.eks. vedrørende diversitet og fastholdelse af medarbejdere.

Der sker en aktiv koordinering af HR- og CR-indsatsen. DFDS' nye direktør for miljø og bæredygtighed (Director, Environment and Sustainability) er også formand for det nye CR-udvalg og refererer til koncerndirektøren (Executive Vice President) for People and Ships. På denne måde sikres sundheds- og sikkerhedsledelse af høj kvalitet til søs og på land i overensstemmelse med The DFDS Way. Tre HR-direktører refererer til koncerndirektøren for People & Ships og samarbejder med lokale chefer.

Der tages hensyn til lokale HR-ledelsesbehov på baggrund af et godt engagement og forståelse for lokale forhold. Medarbejdere er en vigtig interessant, og tilfredshedsundersøgelser er et vigtigt redskab. Andre områder omfatter samarbejde med medarbejdere i sundheds- og sikkerhedsudvalg, i samarbejdsudvalg samt repræsentation i fagforeninger.

De enkelte forretningsenheder udvikler egne uddannelsesplaner for f.eks. karriereudvikling og sikkerhedskurser. Mange vil omfatte leverandører, særligt for logistikaktiviteterne.

Relationer til lokalsamfund er først og fremmest forankret lokalt, herunder i form af frivilligt arbejde, og udvikles efter behov. I DFDS' ugentlige nyhedsbrev informeres om projekter i lokalsamfund, der udføres i forskellige dele af virksomheden. Aktiviteterne, der ofte starter på græsrodsniveau, demonstrerer DFDS' værdier og virker inspirerende på andre. Dette bakkes op af en række koncerninitiativer samt støtte fra Lauritzen Fonden.

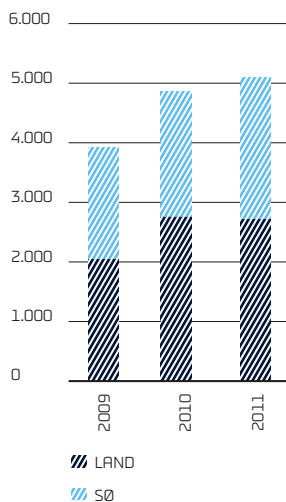
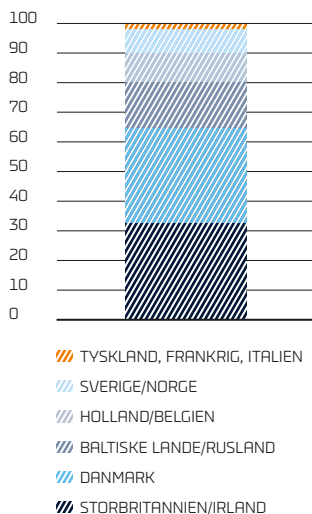
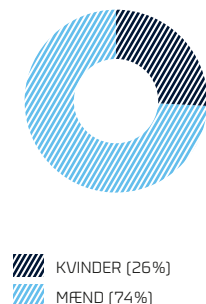
FREMSKRIDT I 2011

Medarbejdere

DFDS har 5.096 ansatte, hvilket er en stigning fra 4.862 i 2010. Stigningen skyldes først og fremmest helårseffekten af købet af Norfolkline. Ca. 46% af de ansatte arbejder til søs. Hovedkontoret ligger i København og derudover drives over 50 kontorer i Nordeuropa. Der beskæftiges 600 officerer, over 100 navigatører, et tilsvarende antal maskinmestre og elektrikere samt 1.799 skibsassistenter. DFDS Logistics har 1.049 ansatte, herunder mere end 25 forretningsførere, 60 salgs- og marketingmedarbejdere og 150 chauffører. Der arbejdes dagligt sammen med over 1.000 underleverandører inden for fragttransport.

Højt priorerede områder er tiltrækning og fastholdelse af medarbejdere, lederudvikling og diversitet. Der gøres fremskridt med udviklingen af et nyt HR-ledelsessystem, der skal understøttes af en integreret database. Systemet vil effektivisere opfølgning på medarbejdere og disses profiler, færdigheder, succession, løn og medarbejderydelser. DFDS deltager i brancheprogrammer og offentlige programmer med henblik på at tiltrække medarbejdere, herunder rekrutteringsprogrammer i samarbejde med universiteter og via sociale medier. DFDS oppebærer gode relationer til interessenter på arbejdsmarkedet, hvilket er vigtigt for at kunne tiltrække og fastholde gode medarbejdere.

Der investeres tillige i uddannelse og medarbejderudvikling som et vigtigt led i HR-aktiviteterne. Siden 2009 har i alt 340 ledere gennemført lederudviklingskurset Zoom. Forretningsområder afholder regelmæssigt bl.a. sikkerhedskurser i overensstemmelse med lokale krav. DFDS

MEDARBEJDERE FORDELT PÅ LAND OG SØ
ANTAL MEDARBEJDERE**ANTAL ANSATTE FORDELT PR. LAND, 2011**
[%]**KØNSFORDELING AF ANSATTE 2011**
[%]

TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE BLANDT MEDARBEJDERE

Tilfredshedsundersøgelser er gennemført siden 2008. Undersøgelsen for 2011 havde en svarprocent på 74. Generelt er medarbejderne tilfredse med DFDS, men der er plads til forbedringer. Med en score på 5.2 point ud af 7 mulige lå niveauet som i 2009 (ingen undersøgelse blev foretaget i 2010 som følge af integrationen med Norfolkline). DFDS' medarbejdere føler generelt en stærk loyalitet over for virksomheden med en score på 5.9 point (84%), en stigning fra 5.8 i 2009. Medlemmerne af koncernledelsen modtager resultaterne af undersøgelsen for deres ansvarsområde, og disse udbredes til ledere på næste niveau og så fremdeles i hele organisationen.

“Svarprocenten i forbindelse med medarbejderundersøgelsen var rekordhøj, og undersøgelsen styrker forholdet til kolleger og bidrager til de ledelsesprocesser for interessenter og risiko, der er under udvikling.”

Henrik Holck, EVP HR.

Logistics i Peterborough i Storbritannien er eksempelvis godkendt til uddannelse af chauffører.

The DFDS Way er under udbredelse, bl.a. gennem medarbejderkurser, hvor der også indsamles tilbagemeldinger om arbejdet med forretningsetik og de nye etiske regler. DFDS lancerede i 2011 prisen “The DFDS Way Award”, som belønner initiativer, projekter og handlinger, der udfører The DFDS Way i praksis.

Med hensyn til diversitet er ingen kvinder ansat på koncerndirektørniveau eller derover. Der er igangsat projekter for at analysere kønsaspekter og andre faktorer, der påvirker diversiteten i DFDS, herunder hvordan kvindelige ledere m.v. tiltrækkes. HR-ledelsessystemet vil fremover medvirke til at udvikle diversitet gennem levering af data. Forbedringer forventes rapporteret i næste års beretning.

En sund levevis er befordrende for medarbejdertrivsel. DFDS fremmer og støtter initiativer, der øger trivslen på arbejdspladsen. Således gennemførtes en kampagne for motion på arbejdspladsen, og TOR FUTURA blev samlet vinder af Handelsflådens Velfærdsråds Motionskonkurrencer i 2011.

Udvikling og belønning af arbejdsstyrken er DFDS' udgangspunkt, men aktiviteterne er samtidig underlagt økonomiske markedskræfter. Vores tilgang til afskedigelser er lydhør og professionel i overensstemmelse med værdierne i The DFDS Way. Ved lukningen af ruterne Dublin-Birkenhead og Dublin-Heysham i 2011 blev 50 kolleger i Dublin afskediget og en indsats blev gjort for at mindske konsekvenserne heraf. Der blev holdt konsultationer med det hollandske samarbejdsudvalg og den fagforening, der repræsenterede officererne på et af vores skibe, som blev overflyttet til en ny rute og fik ny besætning. Vi omflagede ligeledes FLANDRIA SEAWAYS og deltog med åbenhed i møder med samarbejdsudvalget og Nautilus i løbet af 2011 for at løse udestående problemer.

På grund af udfordringer fra bl.a. øget konkurrence og stigende oliepriser justeres forretningsaktiviteter løbende. Det medførte i 2011 31 afskedigelser i forretningsområdet Channel og 34 i logistikenheden i Gent. I begge tilfælde underrettedes relevante fagforeninger formelt om vores analyser. Vores engagement med fagforeninger er præget af åbenhed, og vi ønsker at indgå i dialog med både fagforeninger og berørte medarbejdere, som desuden opfordres til at drøfte eventuelle spørgsmål med den relevante HR-direktør.

Der blev i 2011 ikke registreret bøder, sagsanklæg eller regelbrud på HR-området, herunder vedrørende lige muligheder og menneskerettigheder.

Aktiviteter i lokalsamfundet

Vores aktiviteter i lokalsamfund drives af medarbejderes energi. På virksomhedsplan supplerer vi indsatsen med koncerntiltag som High:five, julefrokost for hjemløse samt bidrag til Danmarks Indsamling.

Samarbejdet med virksomheden High:five (highfive.net) om tilbud af job til unge, der har været dømt for kriminalitet, fortsatte i 2011. Formålet er at give deltagerne mulighed for at vende tilbage til en normal tilværelse. DFDS har i øjeblikket fem unge ansat. High:five er delvist finansieret af of-

fentlige midler, og DFDS har indtil nu arbejdet med omkring 25 unge, hvoraf 60% har fået fast job.

Julefrokoster for hjemløse blev afholdt i december og var velbesøgte. Kolleger fra Oslo-kontoret og CROWN OF SCANDINAVIA inviterede 216 hjemløse til julefrokost og lotteri med 234 gaver betalt af DFDS. Samtidig kom næsten 200 hjemløse i København til julefrokost på PEARL SEAWAYS. Besætningen arbejdede gratis på dagen og havde indsamlet DKK 8.000, der gik til gaver til gæsterne. Begivenheden var arrangeret i samarbejde med Nettbuss og "Missionen blandt hjemløse" i København. Som et led i Danmarks Indsamling til fordel for Afrika doneredes i 2011 DKK 50.000 foruden DKK 3.800 indsamlet af medarbejdere over to dage.

Som beskrevet i afsnittet om samspil med interessenter har ledelsen af terminalen i Rotterdam indført en aktiv tilgang til forholdet til lokalsamfundet ved udsendelse af et nyhedsbrev skræddersyet til naboerne. Formålet er at forbedre informationen til lokale beboere og dermed reducere antallet af klager. Efter lanceringen i 2010 er antallet af klager faldet fra ca. 30 til blot en håndfuld klager om måneden og i nogle måneder slet ingen. "Ved klart og i god tid at informere om, hvad beboerne kan forvente fra vores side, kan vi undgå en masse klager." Rob Olbertz, Route Director Netherlands-UK.

Herudover yder Lauritzen Fonden uvurderlig støtte til tidligere og nuværende medarbejdere i DFDS. Fonden tilgodeser tidligere og nuværende medarbejdere og støtter en række kulturelle projekter, iværksætterprojekter samt uddannelses- og velgørenhedsprojekter (lauritzenfonden.com).

Fremtidige skridt/Forpligtelser indtil 2015

- Etablering af nyt HR-ledelsesinformationssystem i hele koncernen
- Samkøring af politikker for diversitet og fastholdelse i koncernen i 2012
- Beretning om DFDS' diversitetsprogram i 2012-13

MILJØ

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

Hovedpunkter

- DFDS følger planen om at nedbringe udledningen af CO₂ med 10% over en femårig periode
- Ny direktør for miljø og bæredygtighed (Director, Sustainability & Environment) er formand for det nye CR-udvalg
- Miljøinvesteringer på DKK 69 mio. i 2011
- Intern bunkerpræmie fremmer medarbejderes miljøeffektivitet

Vores tilgang

I henhold til vores miljøpolitik fra 2007 er det DFDS' mål at beskytte og bevare miljøet. De vigtigste kommercielle risikofaktorer vedrører ændringer i miljøregulering samt stigninger og volatilitet i energipriser. Miljøpolitikken indeholder retningslinjer for analyse af overholdelsesomkostninger, innovation samt tilgang vedrørende ændringer af regler. Eksempelvis i forhold til Annex VI til Den Internationale Søfartsorganisations (IMO) Marpol-konvention om reduktion af svovldioxidemissioner fra skibe til 0,1% inden 2015 arbejdes der på udvikling af tekniske løsninger samt et mere afbalanceret politisk resultat.

På land er vi 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 forbedrer vi energieffektiviteten i bygninger, anlæg og udstyr og analyserer vedvarende energikilder lokalt.

Vi følger procedurer for implementering af miljøledelse i den daglige drift. Som et led i vores kundeservice er virksomhedens ISO 14001 EMS-certificering i

logistikenhederne i Belfast, Brügge, Gent, Göteborg og Helsingborg fornyet.

Mere konkret indeholder miljøpolitikken en forpligtelse til at reducere CO₂-udledningen med 10% i perioden 2008-2012, baseret på forbrug pr. kapacitetsenhed pr. nautisk mil. Overholdelse af gældende regler sikres løbende, hvor vi driver virksomhed. Vi har også en målsætning om fuldstændig at eliminere miljøforurening. Vi satser på optimal ressourcenyttelse og affaldsreduktion, og vurderer nøje, hvilke miljøinvesteringer der vil fungere i praksis. Miljøpolitikens mål er også at fremme en miljøbevidst kultur, hvor medarbejdere er trykke ved at fremhæve muligheder for at innovere eller områder, hvor tingene ikke går planmæssigt.

Miljøarbejdet i DFDS' nye miljø- og bæredygtighedsafdeling (Sustainability & Environment) foregår både på concern-

plan og lokalt for at sikre en ensartet kvalitet og overensstemmelse med The DFDS Way i forbindelse med arbejdet med bæredygtighed og samfundsansvar til søs og på land.

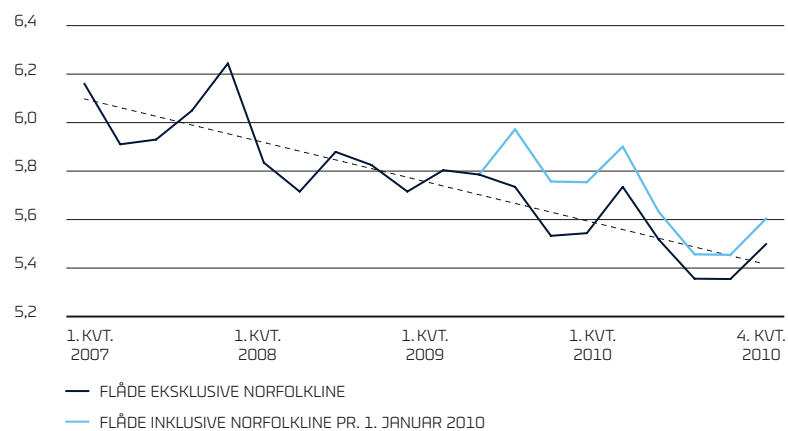
Når kommercielle ledelsesinitiativer iværksættes arbejdes der med forståelse for og maksimering af miljøgevinster, f.eks. gennem SeaPlanner og Project Headlight. Investeringer i miljøteknologi udgjorde i 2011 DKK 69 mio.

FREMSKRIDT I 2011

CO₂-intensitet

Målet for reduktion af CO₂-udledning er nået et år tidligere end planlagt. Hovedkilden til udledning af CO₂ er skibenes forbrug af brændstof (bunker), som måles i gram pr. bruttoton (GT) pr. nautisk mil (g/GT/nm). DFDS opstillede

BUNKERFORBRUG FOR DFDS' FLÅDE 2007 - 2011
(GENNEMSITLIGT BUNKERFORBRUG, G/BT/NM)



i 2007 (basisåret) et mål om at reducere udledningen af CO₂ med 10% over en femårig periode indtil 2012. I 2011 var det gennemsnitlige forbrug i g/GT/Nm 9,3% lavere end i 2007 for hele flåden (inklusive skibe fra Norfolkline). Eksklusive skibe fra Norfolkline faldt det gennemsnitlige forbrug med 11,4% fra 2007 til 2011. DFDS vil i løbet af 2012 fastlægge nye mål for energiforbruget på skibe og for logistikaktiviteter.

I 2011 var det gennemsnitlige brændstofforbrug 6,3% lavere end i 2010 inklusive skibe fra Norfolkline (4,3% lavere eksklusive skibe fra Norfolkline). Det samlede absolutte forbrug ændres over tid i takt med ændringer i flåden, eller som følge af ændrede vejforhold på en rute. Derfor anvendes et relativt tal til måling af forbruget som udtryk for ydelse pr. kapacitetsenhed. Se DFDS' flådeliste for 2011 på side 124. Dataregistreringssystemet udvides til også at omfatte DFDS Logistics' CO₂-udledning.

DFDS' oliespareprogram omfatter en række projekter. Det vigtigste omhandler nedsat fart, samtidig med overholdelse af sejlplaner. Der arbejdes også målrettet på at sikre hurtigere lastning og losning, energimæssig optimering af udstyr, reduktion af ballastvand om bord og optimering af skibets trim, nye energieffektive propeller, genvinding af overskudsvarme, bundrensning med henblik på forbedret hydrodynamik samt effektivisering af varme, ventilation, luftkonditionering og lys om bord. Mere energieffektiv ruteberegning opnås ved hjælp af det specialiserede softwareprogram "SeaPlanner", som anbefaler den mest energieffektive fart og sejlroute. Programmet er nu installeret på 23 af DFDS' skibe. Nye propeller på PEARL SEAWAYS har medført brændstoffbesparelser på op til 9,6% i testperioden. Det samme installeres på andre skibe for at reducere brændstofforbruget. Disse tiltag kræver store investeringer, men tilbagebetalingstiden er forholdsvis kort grund af høje oliepriser.

Fordele opnås ved at samarbejde med leverandører om at skabe synergier og øge effektivitet. Vores VMI-projekt (leverandørstyret lager) har til formål at optimere leveringen af bunker. Leverandøren kan spare brændstof ved at optimere lasteprogrammet sejlplan. I dette projekt udveksles oplysninger og ansvaret deles med leverandøren. Når leverandøren kan

SPAR BRÆNDSTOF, OG KOM I FORM!

VILNIUS SEAWAYS vandt i oktober 2011 DFDS' bunkerpris for reduceret brændstofforbrug og udledning. Prisen motiverer besætninger til at reducere brændstofforbruget – skibet med de bedste resultater vinder et præmiebeløb til forbedring af besætningens faciliteter om bord. Besætningen besluttede at bruge pengene til bl.a. nyt motionsudstyr. "Jeg tror, at besætningsmedlemmerne her og på andre skibe vil være motiverede for at opnå endnu større brændstoffbesparelser i fremtiden," udtalte skibets kaptajn Konstantin Telik.

bestemme leveringsplanen, giver det DFDS og leverandøren større fleksibilitet og lavere omkostninger.

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 stadigt mere miljøeffektive trailere og kølevogne, herunder i samarbejde med kunder som f.eks. supermarkedskæden ASDA i Storbritannien om brug af dobbeltdækkertrailere for at reducere udledningen af drivhusgasser pr. transporteret palle.

Der foregår et løbende samarbejde med leverandører om brug af mere brændstofføkonomiske lastbiler. I Irland reducerer EURO 5-lastbiler udledningen af CO₂ yderligere i forhold til EURO 3-bilerne. Der arbejdes på at kopiere dette i de øvrige logistikaktiviteter.

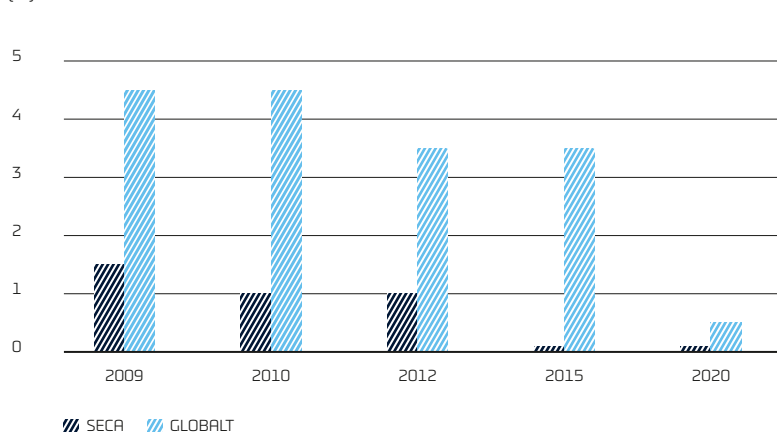
Udledninger til luften

Lovgivning om udledninger til luften for skibsindustrien ændres løbende, og navnlig svovlindholdet i brændselsolie til skibe er underlagt internationale kontrolbestemmelser. Nordsøen og Østersøen, hvor DFDS opererer, er såkaldte SECA-områder (Sulphur Emission Control Area). I 2015 vil Den Internationale Søfartsorganisation (IMO)

og EU indføre nye grænseværdier for svovlindholdet i bunkerolie i SECA-områder, som reducerer svovlindholdet fra højst 1,0% til 0,1%. Bunkerolie med et maksimalt svovlindhold på 0,1% er 40-70% dyrere end bunkerolie med et svovlindhold på 1,0%. Det indebærer potentielt en prisstigning på søfragt på 20-30%, hvilket kan få stor betydning for skibsfarten i Nordeuropa, især på ruter, der konkurrerer direkte med landbaseret trafik. Dette kan medføre et modalskift, så skibstrafik i højere grad erstattes af vejtrafik, hvilket vil medføre yderligere trængsel på europæiske veje og dermed være i modstrid med EU's politik om at flytte trafik "fra vej- til søtransport". Skibsfarten støtter strengere regler, men undersøger også mulighederne for en modificering af politikken. En løsning kunne være at tillade anvendelsen af bunkers med et svovlindhold på 0,5%, da undersøgelser viser, at miljøpåvirkningen ved 0,5% i forhold til 0,1% er ubetydelig.

DFDS følger ikke desto mindre en pragmatisk og innovativ kurs og undersøger løsninger med anvendelse af ny teknologi. DFDS indledte i 2009 et samarbejde med Alfa Laval om afprøvning af ny scrubberteknologi og blev det første rederi, der anvender store svovlscrubber på et skib. Scrubberer renser skibes udstødningsrøg for svovldioxid og partikler. Spulevandet udledes uskadeligt på licensbasis. Vores tekniske organisation leder projektet med

GRÆNSER FOR TILLADT SVOVLINDHOLD I BUNKER (%)



tæt involvering af skibets besætning og Miljøstyrelsen. Testprojektet på FICARIFA SEAWAYS viser gode resultater. Visse faktorer sætter grænser for anvendelsen af disse scrubbere, bl.a. scrubbernes størrelse og vægt, installationens kompleksitet samt skibets stabilitet og alder. Der forhandles med EU om støtte til denne miljøinvestering. Det Europæiske Agentur for Søfartssikkerhed og andre relevante myndigheder deltager i afprøvningen og auditeringen af resultaterne for udstyret.

“Rederier vil ikke være i stand til at vælte højere olieudgifter over på kunder, som kan vælge mellem transportformer, hvilket uundgåeligt vil flytte 50% af fragten fra nærskibsfarten tilbage på vejnettet. Det er også klart, at den igangværende revision af EU-direktivet skal indføre bestemmelser om, hvad der skal ske, hvis rederier simpelthen ikke har adgang til brændstof med lavt svovlindhold i 2015.”

Johan Roos, Executive Director, Interferry European Office¹.

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. Selvom 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.

Som et led i bekæmpelsen af udledninger til luften i havne, har rederier siden 2010 ikke haft tilladelse til at bruge olie med et svovlindhold på mere end 0,1% under havneophold. Dette har lokalt betydet en reduktion af luftforureningen med svovl på 90%. I nogle havne fjernes ligeledes kvælstofoxider (NOx) ved hjælp af katalysatorer. Endvidere undersøges mulighederne for installation af et system til elforsyning fra land (OPS), således at hjælpemaskiner kan stoppes helt, når skibe er i havn. På den baggrund analyseres og overvejes investeringer på op til DKK 140 mio., herunder muligheder for EU-finansiering, til installation af OPS-anlæg i Vlaardingen, Immingham, Gent, Esbjerg og Gøteborg samt på skibe, som anløber disse havne.

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. Om bord på skibe samles dette som lastvand under maskinrummet. Før lastvandet kan udledes, skal det først renses, så det opfylder miljøkrav. Snart afsluttes afprøvningen af et nyt system til rensning af lastvand på PEARL SEAWAYS, som er mere effektivt og pålideligt, hurtigere og billigere i drift, og certificeret i henhold til IMO's regler.

Ophugning af skibe sker i henhold til IMO's forslag til Hong Kong-konventionen af 2009. DFDS ønsker at sikre forsvarlig ophugning og TOR ANGLIA blev således ophugget på et certificeret værft i Kina i 2010. I 2011 blev LISCO GLORIA erklæret et totalt forlis efter en omfattende brand året før. Skibet, en 20.600 ton færge under litauisk flag, vil blive genanvendt i Klaipėda i Litauen.

Fremtidige skridt/Forpligtelser indtil 2015

- Nye mål for brændstofforbrug på skibe og i logistikaktiviteter fastlægges i løbet af 2012
- Dataregistreringssystem udvides til at omfatte CO₂-udledninger i DFDS Logistics
- Brug af flere EURO 5-lastbiler
- Analyse af investeringer i elforsyning fra land

¹ DFDS er medlem af Interferry European Office.

KUNDER

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

Hovedpunkter

- DFDS transporterer årligt over 1,5 mio. trailere, containere og anden fragt fordelt på 25 ruter
- 4,4 mio. passagerer betjenes på 13 ruter
- DFDS driver 8 havneterminaler
- DFDS vandt seks kundeservice-relaterede priser i 2011
- Præstendende passagerservice

Vores tilgang

DFDS arbejder konstant på at levere de rigtige løsninger til vores kunder gennem løbende forbedringer af vores transportnetværk i samarbejde med udvalgte partnere.

En væsentlig parameter i The DFDS Way er, at medarbejdere forstår kundens oplevelse af de ydelser, vi leverer. Lederudviklingskurset Zoom bidrager bl.a. til at udbrede denne praksis. På kurset mødes kolleger fra hele virksomheden, deler erfaringer med "best practice" og lærer af hinanden.

Kunder forventer i stigende grad, at der udvises et socialt og miljømæssigt ansvar, hvilket f.eks. ses i forbindelse med tilbudsgivning. Derfor anvendes specialister på tværs af DFDS for at udnytte disses ekspertviden om bestemte brancher. Omkostnings- og serviceniveau er vigtige fokusområder, ligesom miljø og samfundsrelaterede emner også inddrages. På internettet holdes fragtkunder orienteret om fragtydelser (freight.dfdsseaways.com). Der oplyses bl.a. om ruter og sejlplaner, terminalydelser, kundeservice og målrettede forsyningskædeløsninger, f.eks. til kunder inden for kemikalier, skovprodukter, metaller eller automobilsektoren.

Et nyt onlinesystem til rapportering af kundetilfredshed har gjort det muligt at udarbejde rapporter for de enkelte skibe og forskellige perioder. Ledelser får nu hver uge tilsendt de seneste kundetilbagemeldinger pr. e-mail. Vi imødekommer

en bred vifte af servicestandarder og er bevidste om, at kunder har forskellige behov på tværs af brancher som fisk og skaldyr, metaller, drikkevarer, skovprodukter og projektlaster. Et centralt element i DFDS' kundeservice er specialister, som udvikler skræddersyede løsninger med henblik på at indfri kunders forventninger gennem kvalitet og innovation.

Vores system til fragtsikkerhedsstyring er designet til at sikre "best practice" og løbende forbedringer. Høj kvalitet i vores produkter og ydelser sikres gennem løbende kundeundersøgelser og løbende forbedringsprojekter. Vi sikrer, at sejlplaner og andre nøgleindikatorer (KPI'er) overholdes. Vi tester driften gennem intern og uafhængig audit og certificering. For eksempel inspiceres vi jævnligt af havnesundhedsmyndighederne, og lægger stor vægt på fødevarer sikkerhed.

På passagerområdet samarbejdes på tværs af DFDS for at udnytte fordele ved at samarbejde om udvikling af nye processer, der indfrier kunders forventninger, som løbende forandres. Vores centrale kompetencecenter for passagerer har f.eks. til formål at identificere, udvikle og udbrede "best practice" under hensyntagen til kunders lokale behov.

Oplysninger til passagerer på nettet er tilgængelige på 14 sprog. Her har passagerer adgang til rejseinformation, kontaktpunkter, herunder "instant chat", passagervilkår, kreditkortpolitik, brochurer og vejledninger, bordbestilling samt tip om kørsel i udlandet.

FREMSKRIDT I 2011

Vores fragtkunder (B2B)

DFDS tilbyder over 350 afgange om ugen. I netværket med strategisk placerede havneterminaler drives omkring 8.000 trailere, containere, kassetter og veksellad samt en samlet lagerkapacitet på

120.000 m². DFDS tilbyder integrerede jernbaneydelser og it-løsninger for at sikre størst mulig effektivitet.

Udfordringen er at forbedre kundeservice uden at øge omkostninger. Derfor arbejdes med fælles it-systemer for passagerer og fragt, ligesom kontaktprocedurer løbende forenkles. Der blev investeret DKK 60 mio. i trailere i 2011 og med kunder samarbejdes løbende om udvikling af tiltag, der reducerer omkostninger og øger effektivitet. Et eksempel herpå er "back-hauling", hvor der optimeres ved at skaffe returlast.

Vi er stolte over de priser, vi er tildelt, bl.a.:

- Europe's Leading Long Sea Ferry Operator 2010 – DFDS Seaways modtog prisen fra The World Travel Awards for femte år i træk
- Prisen som "Best Intermodal Provider" (bedste intermodale leverandør) fra International Produce Logistics (IPL). Dommerne var særligt imponerede over vores miljøeffektive løsninger
- Rijkswaterstaat, den udøvende gren af det hollandske infrastruktur- og miljøministerium, tildelte vores kontor i Rotterdam en pris på € 10.000 for den mest innovative løsning til reduktion af antallet af punkteringer for lastbiler og trailere. Vi tilbyder kunderne regelmæssig dækkontrol og justering af dæktryk på trailere med henblik på øget sikkerhed og reduktion af emissioner.

DFDS' fokus på kundeservice og ansvarlig drift er med til at øge leveringssikkerheden under ekstreme vejrforhold, f.eks. den usædvanlige kulde og det kraftige snefald i Storbritannien i slutningen af 2010, samt den række af voldsomme uvejr, som ramte Nordsøregionen i efteråret 2011. Hensynet til sikker drift betød forsinkelser, og vores

medarbejdere var derfor i tæt kontakt med kunderne for at aftale fragtmængder og prioritere leverancer. Vores resultater er også blevet anerkendt gennem priser og udmærkelser fra en række kernekunder, herunder Opel og ASDA.

Vores passagerer (B2C)

Omkring 4,4 mio. passagerer rejser med DFDS hvert år. Rejser med skib er praktiske for bilister og en afslappende del af rejsen. Skibsrejser med overnatning er også en maritim oplevelse, der giver god værdi for pengene.

DFDS har vundet følgende priser for passagervirksomhed:

- DFDS Seaways vandt ved World Travel Awards i Doha den 11. januar den prestigefyldte pris "World's Leading Ferry Operator Award 2011"
- DFDS vandt den norske kundeservicepris på grundlag af en omfattende undersøgelse af 82 af landets største kundeservicecentre. DFDS vandt for anden gang i træk i kategorien for skibsrejser og opnåede en samlet tredjeplads
- Which? i Storbritannien udnævnte DFDS Seaways til "Recommended Provider" (anbefalet leverandør) af færgerjser. DFDS lå over gennemsnittet på alle områder, især med hensyn til nem reservation og værdi for pengene
- DFDS Seaways blev valgt til "Best ferry operator" (bedste færgegesellschaft) ved uddelingen af Virgin Holidays Responsible Tourism Award 2011. International Centre for Responsible Tourism anerkendte DFDS's indsats for at etablere og finansiere et samarbejdsprojekt med den velgørende hval- og delfinfredningsorganisation ORCA om at overvåge dyrelivet og etablere beskyttelseszoner i Nordsøen.

Passagerer opfordres til at give deres mening til kende via spørgeskemaer på internettet. Med over 20.000 besvarelser på én rute alene udgjorde det en stigning på over 400% i forhold til den traditionelle papirversion. Vi vil gerne vide mere om kundeoplevelsen, og her er det afgørende at have en åben og gennemsigtig dialog. Vi tager gerne i mod muligheder for at vise, hvordan vi arbejder. BBC-dokumentaren "Food Fighters", der er optaget på PRINCESS SEAWAYS, belyste de processer, som der arbejdes med i forhold til fødevarerikkerhed. Vores køkkener og restauranter blev fremhævet som et eksempel på "best practice".

Kunder bliver oplyst om vigtige emner såsom sikkerhed både om bord og på land. DFDS transporterer rejsende i titusindvis, der skal på skiferie i Norge. Sammen med Danmarks Skiforbund og andre partnere tilbyder vi en 24-siders folder om sikkerhed på ski til alle skipassagerer, når de tjekker ind. Folderen giver praktiske råd om, hvad man kan gøre for at undgå skiskader, ligesom en smartphone-applikation giver passagererne adgang til information og til at teste deres viden om sikkerhed.

Andre projekter skaber også værdi for den generelle kundeoplevelse. ORCA-initiativet omfattede over en treårig periode mere end 100 undersøgelser om bord vedrørende dyrelivet i havet samt et nyt MiniCruise med "Wildlife Watching". Vi ønskede at gå videre end vores forpligtelser og fandt veje til at gøre en forskel med hensyn til at beskytte havmiljøet.

DFDS Seaways har også finansieret ansættelsen af to medarbejdere, der har til opgave at skabe opmærksomhed om hvaler, delfiner og marsvin i Nordsøen, samtidig med at de indsamler oplysninger til støtte for observationer, som foretages af et team af ORCA-inspektører hver måned. Medarbejdere laver arrangementer, hvor kunderne kan kigge på dyreliv fra dækket på mini-cruises på færgeruten Newcastle-Amsterdam og få en række nyttige oplysninger om det, de ser undervejs.

Vores kontor i Litauen har lanceret en oplysningsvirksomhed og indført læsehjørner på REGINA SEAWAYS og LISCO MAXIMA. Der er blevet opsat hylder til bøger og tidsskrifter, bibliotekerne i Klaipėda og nogle medarbejdere har doneret bøger, og et bladforlag har leveret gratis blade og tidsskrifter.

Fremtidige skridt/Forpligtelser indtil 2015

- Lancering af Project Customer Focus i begyndelsen af 2. kvartal 2012 – projektet skal løbe året ud
- Introduktion af en applikation, hvor kunderne kan følge deres rejse på et kort over Nordeuropa med angivelse af skibspositioner i realtid samt ankomstoplysninger
- Udvidelse af systemet til styring af kunderelationer til at omfatte flere oplysninger, f.eks. energieffektivitet pr. fragtet enhed, så CO₂-fodafttrykket af kundernes og vores egne aktiviteter kan måles og reduceres.

LEVERANDØRER

VORES MÅL ER AT **MINIMERE RISICI OG OPTIMERE LEVERINGSSIKKERHEDEN** I FORSYNINGSKÆDEN. STÆRKE RELATIONER TIL VORES LEVERANDØRER SIKRER ANSVARLIG OG EFFEKTIV KUNDESERVICE

Hovedpunkter

- DFDS samarbejder med leverandører om levering af varer og tjenesteydelser på 49 skibe: omkring 5.000 indkøbsordrer om måneden
- 20 logistikkontorer med 3.100 trailere
- Nye informationstyringsværktøjer installeret og under udvikling
- Alle leveringsaftaler indeholder vores etiske regler

Vores tilgang

DFDS' forsyningskæde forbinder mange leverandører, transportformer og lande. Inden for forsyningskæden tilstræbes det at skabe og fastholde kommerciel værdi i kraft af sikkerhed, produktsikkerhed, kvalitet, miljøbeskyttelse og samfundsansvar. DFDS' SCM-team (Supply Chain Management) arbejder på at minimere risici og maksimere sikkerheden i forsyningskæden og reducere indkøbs- og administrationsomkostninger gennem positivt samarbejde i DFDS-koncernen.

SCM-funktionen er placeret i DFDS' Finance Division. Styring af forsyningskæden omfatter indkøb, udbud og efterspørgsel samt særlige projektfunktioner. Det daglige arbejde påvirker direkte lønsomheden for DFDS og DFDS' leverandører. Det drejer sig om prisforhandlinger, kontrakter, risikostyring, samarbejde med forretningsenheder, lagerstyring og overvågning. Vores forsyningskædepolitik og etiske regler for leverandører revideres løbende for at sikre overensstemmelse med myndighedskrav.

Forsyningsbasen evalueres med hensyn til omkostningseffektivitet, modstandskraft, sikkerhed og andre risici. DFDS forlanger, at leverandørerne agerer anstændigt og respektfuldt på land og til søs. I shippingdelen kontrolleres, eksempelvis, ved hjælp af et auditprogram, at leverandøren er behørigt registreret i de relevante maritime myndigheders database i henhold til EU's direktiv om udstyr på skibe af 1996. Leverandøren godkendes og registreres i databasen, hvis

kriterierne er opfyldt. DFDS kontrollerer, at leverandører opfylder sikkerheds- og miljøkrav, og at leverandører er godkendt, i overensstemmelse med Global Ship Management System.

Etiske regler for leverandører har siden 2009 været en del af alle DFDS' indkøbs og forretningsaftaler. Når der indgås en kontrakt med en leverandør, vedhæftes DFDS' etiske regler for leverandører. Heri skitseres DFDS' forpligtelser til at følge etiske principper i virksomheden og til at overholde menneskerettighederne.

DFDS' etiske regler for leverandører

For at handle med DFDS skal leverandøren overholde alle gældende internationale konventioner og national lovgivning i det land, hvor arbejdet eller den pågældende service udføres, og leverandøren skal specielt overholde følgende:

- Love vedrørende børnearbejde, tvangsarbejde eller ufrivilligt arbejde
- Regler om sikkerhed på arbejdspladsen
- ILO's erklæring om grundlæggende principper og rettigheder på arbejdet
- Regler om medarbejderdiskrimination på grund af race, religion, alder, nationalitet, seksuel orientering eller køn
- Regelsæt om bekæmpelse af korrupsion og bestikkelse, herunder for alle underleverandører og forretningspartnere
- Miljøregler, der er gældende i det land, hvor produktet er fremstillet, eller hvor den pågældende service udføres.

Under drøftelserne om DFDS' strategiske tilgang til CR og indkredsningen af væsentlige forhold, er bæredygtige indkøb identificeret som et område, der kan påvirke virksomhedens brand, omdømme, relationer og kundeordrer. Vores SCM-medarbejdere arbejder tæt sammen med leverandører i dagligdagen, og sætter pris på feedback og forslag til nyskabelser fra leverandørers side.

Fremskridt i 2011

DFDS havde i 2011 17 SCM-medarbejdere i Danmark, Storbritannien og Litauen. Der blev etableret en ny central SCM-funktion i 2011, og et nyt integreret indkøbssystem er under udvikling. Kontrakter håndteres lokalt, men en samlet SCM-database vil gøre det muligt at gennemføre analyser af f.eks. leverandørprofiler, -antal, -problemer, -feedback og -benchmarks på tværs af hele koncernen. Det er planen, at databasen skal lanceres i 2012 og 2013.

Samarbejde og engagement bidrager til bæredygtige indkøb. En ny fælles tilgang til samarbejde med leverandører om bunkerleveringer er kommet godt fra start. VMI-pilotprojektet har til formål at nedbringe omkostninger, forbedre service, dele risici og fordele, åbent udveksle oplysninger samt skabe øget transparens og tillid. Der er tale om en strategisk alliance, hvor leverandøren træffer beslutning om påfyldning af brændstof for køberen. Ud over at give omkostnings- og salgsfordele vil det også give øget leveringssikkerhed og punktlighed.

I 2011 oprettedes en ny "effektiv-trailer arbejdsgruppe" i logistikområdet. Gruppen har sikret, at politikker, procedurer, investeringer, effektivitet og omkostninger i forbindelse med vores 3.100 trailere er ensartede og hensigtsmæssige i forhold til DFDS' behov. Evalueringspolitikker omfatter indkøb og afhændelse, trailersammensætning, standardisering af udstyr samt vedligeholdelse. Gruppen koordinerer med Project Headlight, som vil evaluere alle driftsaspekter i forbindelse med udstyr, leverandøraftaler samt trailerindkøb i 2012.

Fremtidige skridt/Forpligtelser indtil 2015

- Implementering af ny leverandørdata-base i 2012 og 2013
- Udarbejdelse af indkøbspolitik med henblik på intern aftale